

全国総合優勝

石川県1位

1,001ポイント

(株)三谷サービスエンジン 東力町SS

新発見! タイヤ交換のタイミングでの ホイールコーティングはバカ売れする

洗車・コーティングは普段どおり、アラカルトに重点を絞って活動

洗車・コーティングは普段どおりの活動を行い、ポイントが付加されるアラカルトに重点を絞った。機械洗車や手洗い洗車、ピュアキーパーやクリスタルキーパーのお客様に受注の際、メニューの確認、サイズ、金額の確認ができる受注シートにアラカルト一覧を掲載し、赤いおすすめマー

クを入れて、会話を広げていった。クリスタルキーパーの施工は前年対比200%、ピュアキーパーは前年対比150%。だがこれは選手権を特に意識して達成したわけではないのだそうだ。

**タイヤ交換のお客様に需要あり!
ホイールコーティングを424台施工!!**

アラカルトポイントの6割はホイールコーティングで獲得。今春はタイヤ交換が少しずれ、4月にもたくさんの方がスタッドレスタイヤからノーマルタイヤへ変更した。その期間とキーパー選手権が重なったため、タイヤ交換のお客様にたくさん声をかけた。約800本のタイヤ・ホイールを預かっており、このチャンスを生かすことができた。

**ガラスフッ素は
雪国特有の事象を活かして**

アラカルトポイントの4割を占めたのは、

ガラスフッ素コーティング。普段洗車やコーティングを施工しているお客様に案内した。冬の間に浴びた融雪剤がガラスにこびりついていて、夜などは雨が降っていてもギラギラしている。それをスッキリさせたいというニーズはかなり高く、会話の中で受注できる。その他にヘッドライト&クリーンプロテクトは周辺のディーラーに案内をして受注した。

**女性マネージャーならではの
きめ細やかなおもてなしと教育**

東力町SSの山口佳子マネージャーは洗車向上委員も務め、会社の洗車・コーティング売上を引っ張っている。お客様に渡す室内拭き用のタオルに香りつきの柔軟剤を使ったり、バレンタインデーには周辺企業にチョコを渡したりと、女性ならではのおもてなしや感謝の気持ちを伝えている。またスタッフは全員社員。社員間のコミュニケーションはもちろん、商品知識や洗車・コーティング技術向上など同じ方向を見てしっかりと積み重ね、1,000ポイント超えを達成した。



山口佳子
エリアマネージャー



全国総合2位

北海道1位

843ポイント

羅臼アポロ石油(株) 日本最北東端SS

厳冬2月からの予約取り、4人の技術者の施工を6人のスタッフが がっちりサポートし、施工台数を伸ばす!

2月からの予約取り。
コミュニケーションの濃さで
口コミを広げる

まだ寒さ厳しい2月からクリスタルキーパーの予約取りをはじめ、4月に予約10%引を訴求した新聞折込チラシを入れた。羅臼の全世帯に入れても1,500枚で終わらな。そんな小さなマーケットでクリスタルキーパーを220台以上施工したのは驚異的。お客様はほとんど地元住民で、80%以上がリピートだ。地元の方とのコミュニケーションの濃さには圧倒的な自信がある。にもかかわらず「まだまだいける」という。羅臼では車がなければ生活していけない

ので、1人1台、家で何台もの自動車を所有していて、1台施工して気に入ってもらえ、次から次へと一家の車を全部施工されたお客様も数多くいる。自信を持って高品質な施工をされてきた結果だろう。

**自信を得たきっかけは
上達会と技術コンテスト**

技術コンテストの前に開催した上達会が非常に刺激になった。そして練習を重ね、コンテストに出場し、北海道チャンピオンにはなれなかったものの、人の技術を見て学び、もう一度上達会を開いて技術を再確認し、施工に絶対の自信を持てるようになった。そんなスタッフ4人が揃ったのだから強くないはずはない。

**OBも応援に入り、
施工技術スタッフをサポート**

春が遅いため、冬タイヤからの交換は、ゴールデンウィークが終わってからが多く、選手権の時期は、店舗の主力スタッフであ

る望月所長をはじめ4名の技術資格者が1日2台ずつ計画的にクリスタルキーパーを施工し、女性スタッフ2名、アルバイトスタッフ2名、定年退職されたOB2名が応援に入り、4名の主力スタッフが毎日クリスタルキーパー2台の仕事をこなす分の仕事をカバーした。元建設の仕事に携わっていた望月所長は「自分が建てた家を、誇りを持って見ることができた。だからSSでも誇りを持てるような仕事をしたいし、みんなにもさせたい」という。だから技術者以外のスタッフには鉄粉取りくらいの前準備仕事だけで、爆白からコーティングの作業は、技術者にしかやらせなかった。

コーティングブースで集中して施工

クリスタルキーパー220台以上の施工には、もうひとつ秘密がある。それは「ミラーボール付きの3台分コーティングブース」だ。店舗の広い駐車場の横にあった閉店したスナックを会社が買った。会長が社員に「誰か奥さんとスナックやらねえか?」と



尋ねたものの誰も手を上げず、コーティングブースにしてしまったのだ。3台分、詰めれば4台分入る広さだ。そんな中でのコーティング作業は楽ではなかったが、そのまま設置していた暖房がよく効き、暖かく、集中して作業ができた。

あるお客様に「最近キレイな車をよく見るようになったけど、けっこうやってるな」と言われたそうだ。羅臼の町の車がキレイになってきたとお客様に言われるなんて、本当にすごいことだ。



ミラーボール付きの広いブースで集中して施工する



全国総合3位

石川県2位

710ポイント

(株)金沢丸善 手洗い洗車専門店 技

お客様の要望(話)を聞き、 たくさんお客様と話をすることが最優先

(株)金沢丸善全店舗共通で大切にしていることは、いかにお客様の要望を聞き、話ができるかだ。必ず接客(受注)と最終の仕上りの確認と引渡しは技術者が行う。接客時に「車の一部分を洗ってみる」ことを全台に実施すること。Webを見て「コーティングを」と言われたお客様へは、ダイヤモンドキーパーの話からすることをした結果、コーティング施工台数が昨年の2倍となった。南所長は、スタッフ別にアラカルト商品の付帯率を分析したところ、たっぷり

時間をかけ、しっかりお客様と話が出来た時は付帯率が高くなり、忙しい日などは話しているが他の事が気になる時は付帯率が低くなること分かった。

**必ず1人は接客に
集中する者を決める**

そのため必ず1人は接客に集中する者を決め、しっかりとお客様の話を聞くようにした。結果、アラカルト台数は、昨年の67台から259台と約4倍になった。



ここ最近、金沢にはクリスタルキーパー施工店が増えてきている。だから、その中で一番上手いクリスタルキーパーをどう作り上げていくか?が今後のテーマと南所長。そのためにも「ぜひ、次回はキーパー技術

コンテストに出場する」と意欲満々。店舗名ともなっている「技術」を大切に、常に新しい課題を見つけ出し、それらを一一つ確実に改善し、進化し続けている。