

「クリスタルキーパー」DM活用術

発売開始から約2年経過したクリスタルキーパー。現在では月間に約3万台も施工される商品へと成長しました。この3万台という数字には、新規で施工されたお客様はもちろん、その商品を気に入ってリピート施工（再施工）をしていただいたお客様も多く含まれています。

キーパータイムズVol.100「クリスタルキーパーリピートの方程式」で、施工後1ヶ月目に発送するDMと電話でのフォローが、リピート施工を促すポイントの一つとして取り上げています。今回は「効果的なDMの発送方法」や「DM発送後の電話フォロー」についてより具体的にご紹介します。

キーパータイムズ100号2面「クリスタルキーパーリピートの方程式」にも再施工時のアプローチとしてDMと電話フォローの重要性が書かれています。



効果的なDMを送るには

コーティングビジネスにおけるDMは、反応率が非常に高いものです。送り先の精査や送るタイミングを熟慮し、より効果的な販促活動にしましょう。

① 発送先のリストアップ

まずは施工から1ヶ月を迎えるお客様のリストを作ります。例えば昨年8月に施工したお客様のリストなら、当年の7月15日頃に作ります。

② 再施工や予約状況を確認

①から、1年を経過せず既に再施工をしている方や、予約を入れているお客様をリストから外します。再施工済みや予約済みのお客様に間違えてDMを送ると、「再施工したばかりなのに何故?」「予約したはずなのに?」など、お店の顧客管理に不信感をもたれてしまいます。

③ 宛名&一言メモ書き

リストにあるお客様に送るDMを作ります。

POINT 「必ず「手書き」の一言を書き加える」

印刷されたハガキを使う場合でも、余白に手書きの一言を加えるだけで、受け取ったお客様の印象がグッとあがります(某通信販売の実例として、お礼状に手書きのメモを加えたり、すべてを手書きにしたことで、リピート率が1.2~2倍になったそうです)。(例)〇〇様の愛車のキレイは、ぜひ私たちにお任せくださいね!



POINT 「情報は正確に」

お客様のお名前や前回の施工日など、基本的な情報に間違いがないかよく確かめる。

④ 投函日

月初に再施工日を迎えるお客様のことも考慮し、遅くとも前月の23日頃には投函します

電話フォローは3~7日後に

DM投函後、お客様へ届くまで2~3日程かかります。またお客様の郵便受けには私たちが送ったDM以外にもたくさんの郵便物が届いていると思われるかもしれません。私たちがお送りしたDMの情報が、お客様の記憶から消えてしまわない期間、おおよそ1週間以内に、電話フォローをします。



電話トーク(例)

「△△さまでしょうか?」

「突然のお電話で失礼いたします。私、昨年〇月にクリスタルキーパーというコーティングを施工させていただきました〇〇店の●●と申します。」

「前回の施工からもうすぐ1年が経ちますがその後、お車の状態はいかがかと思い、ご連絡させていただきました。コーティングの調子はいかがでしょう?」



お客様A「調子いいよ。」

「ありがとうございます。今後も何かお車のキレイについて気になることがありましたら、ご相談ください。施工していただいてから1年が経ちました。クリスタルキーパーは1年ごとに繰り返すと「より」キレイを継続できるコーティングです。ぜひ時間がある時にお寄りください。」



お客様B「まだキレイだね。」

「うれしいお言葉ありがとうございます。クリスタルキーパーは1年ごとに繰り返すと「より」キレイを継続できるコーティングです。ぜひ、お時間がある時にお寄りください。」



お客様C「水弾きが少し弱くなってきたかな。」

「そうですね。コーティングの上には水はじきを邪魔する汚れが乗っている可能性があります。当店で洗車させていただく時、お申し付けいただければ、撥水を邪魔している汚れをキッチリ取り取りますので、元通りの水はじきになります。ご都合のいい日にぜひご来店ください。」



お客様D「問題ないよ。」

「かしこまりました。今後何かありましたら教えてください。施工していただいてから1年が経ちました。クリスタルキーパーは1年ごとに繰り返すと「より」キレイを継続できるコーティングです。ぜひお時間がある時にお寄りください。お忙しいところありがとうございました。」

POINT

- こちらから一方的に話すのではなく、とにかく対話するように心がけること
- 「1年経ったから再施工しよう」など“ダイレクトな売り込み”をしないこと
- 売り込みと案内は違います。「繰り返すメリット」を案内しましょう

A~Dのお客様以外にも、色々な反応や質問を受けます。電話フォローは、お客様のコーティングに対する感想やお車の現状を聞き出し、最適なアドバイスをする感覚を持って取り組むことが重要です。

様々なお客様のご意見に適切なアドバイスができるように常にロールプレイで練習をしておくともいいかもしれません。また、毎回(毎年)同じDMを送るのではなく、再施工の時期やお客様の年齢・性別・車種などによって色々なパターンのDMを活用することで常に新鮮さ・目新しさを与えています。DMと電話フォローの組合せで、高いリピート率を目指しましょう。



「レジンクロス」が新しく誕生しました!



ハイブリッドレジン・クリスタルレジン用に特殊構造マイクロファイバークロス「レジンクロス」が登場!用途に合わせて「ダイヤクロス」「キーパークロス」と使い分ければ効率よくいっそうキレイな施工が実現します!

仕様:ポリエステル70%、ナイロン30%
サイズ:約400×400mm
ご注文単位:1枚(送料別途)
※送料が無料となる数量は20枚からです。
ご提供価格:260円(税別)



ダイヤクロス
ダイヤモンドキーパーケミカルの拭き取りクロスとして



キーパークロス
洗車時の仕上げ拭き、ピュアキーパーの拭き取りクロスとして

今なら、販売用キーパークロス6枚(1ロット)ご注文で、ディスプレイスタンドを無料プレゼント!!



店頭・受付カウンターなどで販売し、効果を実感していただくことで、次の施工(リピート)へつなげましょう!



360円/枚(税別) 1ロット(6枚)



「撥水阻害被膜」の除去に絶大な効果を発揮するキーパークロス。「コーティングはプロに任せて、普段の洗車(手入れ)は自分でしたい」というお客様に、ぜひおすすめしてみてください。花粉、黄砂も、掻き取り効果で実に簡単に除去され、解決!

またキーパークロスを使って洗車の拭き上げを行うことにより、仕上がりが良くなり、撥水効果・コーティングの効果もしっかりと感じられます。

プレゼント期間:8月末まで