

第10回 キーパープロショップ研修会

11月25日の東京会場を最後に『第10回 キーパープロショップ研修会』の年内開催予定の18開催すべてを無事に終了することができました。10月20日の福島会場を皮切りに、各会場100名前後のご参加をいただき、皆様に深く感謝申し上げます。ありがとうございました。

今回の研修会は「風は吹いている」と題して、ユーザーアンケートの結果から導き出されたアフターマーケットにおけるボディコーティングの可能性の拡大とクリスタルキーパーに集まるユーザーの期待度の高さをご説明させていただき、この大きな可能性を実現した店舗の実例として、(有)江戸屋燃料店さんの取り組みをご紹介させていただきました。特に「会話のきっかけ作り」は、同じキーパープロショップとして、大きなヒントを得ていただけたのではと思っております。

そして、洗車・コーティングの最大需要期である12月に向けての販促企画「年末年始を美しく迎えるために」をご提案させていただきました。ご参加いただいた皆



様にとって、少しでもお役に立てれば幸いです。

北海道、青森、長野、山陰エリアでは、来年2月に研修会を開催予定です。楽しみにお待ちください。

今年の12月が皆様にとって最高の12月になりますように、ともに頑張りましょう!

オリバー・カーン契約終了のご報告

愛車を守るコーティング「Keeper」のイメージを、スポーツのサッカーに例えて「ゴールキーパー」をイメージキャラクターにしたら、ユーザーにも感覚的に分かり易いのではないかとということで、2009年3月から現在まで、元ドイツ ナショナルチーム代表 オリバー・カーン選手を起用させていただいておりました。テレビCMから街で見かける店舗の看板に至るまで、Keeperのブランドイメージの確立に大活躍してくれました。そんなカーン選手ですが、名残惜しいながらも来年2012年2月末日を持ちまして契約期間が満了します。店頭でカーン選手のプリントされたポスターなどの販促物を掲示していただいている店舗様におきましては、2012年3月以降、掲示をお控えいただきますようお願い申し上げます。



プロショップのみなさまへ フォトログ掲載方法

キーパーフォトログは、施工していただいたユーザーに喜んでいただけるシステムです。施工していただいたユーザーへ感謝の意を伝えるべく、掲載していただければと思います。キーパーフォトログがきっかけで皆さまの店舗情報へのリンクもたくさんあります。そしてそこから電話で予約などが入ることがあります。掲載方法はこのバナーをクリックすると必要な情報を入れる項目が現れますので、そちらに入力してください(IDやパスワードは必要ありませんが投稿された情報は一度事務局で確認の上、Webサイトに反映されます)。



キーパーラボ進化論 Vol.4

「仕上がり確認」と「仕上げ確認」はまったく違う

洗車やコーティング施工などの作業の最終工程が「仕上がり確認」です。すべての作業が終わった後、車から少し離れて、車を一周回り、作業漏れや仕上がりに不具合がないかを目でしっかりと確認する工程で、商品の最終品質を左右する大切な工程です。

しかし、これを勘違いし最終確認であるはずの「仕上がり確認」が、仕上げの作業をしながら確認をしていく「仕上げしながらの確認」に変形してしまうと品質が下がってしまいます。

洗車の作業でいえば、

正・「水減らし」⇒「拭き上げ」⇒「仕上がり確認」

誤・「水減らし」⇒「あら拭き」⇒「仕上げ拭き(しながらの)+確認」

同じように思えますが、実際の仕上がりは「正」の方がはるかに良くなります。「誤」は、拭き上げ作業を「あら拭き」と「仕上げ拭き」と2回に分けて行うので、手間と時間が余分にかかるだけでなく、仕上がりが良くありません。

拭き作業は人によって癖があり、拭き残しやすい場所が決まっているものです。あら拭きも、仕上げ拭きも、同じ人が行うので、キチンと拭くところは2度拭く事になり、拭き残すところは2度目も拭き残す場合が多いのです。しかも、仕上げ拭きを行いながら、確認も同時にやっているのです。そこで拭き残した部分は、確認でひっかかることもありません。

プロは一発でしっかり拭き上げ、キチンと仕上げられなくてははいけません。それだけの目と、指先に神経を持っていなければならないのです。一発でキチンと仕上げた上で、車全体を「目」で確認して回ります。手はほとんど出ません。途中の作業でもし拭き残しがあっても、全体の仕上がり確認で見



逃すことはありません。

「確認」は「確認」であって、それは作業を「しながら」では「確認」にならないのです。

「誤」の洗車方法は、お客様もイライラします。「あら拭き」は、「いい加減な拭き方をするなー」と思われ、「もう終わりかな」と思ったら「仕上げ拭き」

がはじまり、何度も何度も手を出して拭くので、「まだやってるよ、いい加減に終わらないかなー」と思います。お客様は、タイヤワックスが終われば作業終了と判断します。

洗車はコーティングの作業にも通じる基本形です。「仕上げ&確認」のクセがついてしまうと、キーパーコーティングなどあらゆる仕事が遅くなり、しかも品質を下げてしまいますので気をつけてください。