

今年も熱かった！2017年冬のキーパー選手権結果発表&入賞者インタビュー

全国総合
優勝

(株)東日本宇佐美 流山街道給油所 (千葉県1位) 820.1万ポイント

念願の日本一！ダイヤモンドキーパーが大きな鍵！

コーティング収益で
売上1,100万円
オーバー!!

圧倒的にダイヤモンドキーパーシリーズの台数が多いことが分かります。メンテナンスまで入れると、合計で155台施工。コーティングの全施工台数が282台なので、なんと約55%がダイヤモンドキーパーの施工!

	施工台数
ダイヤモンドキーパーシリーズ	90台
ダブルダイヤモンドキーパープレミアム	13台
ダブルダイヤモンドキーパー	16台
ダイヤモンドキーパー	61台
ダイヤモンドキーパー メンテナンス	65台
クリスタルキーパー	76台
ピュアキーパー	38台
ミネラルオフ	13台
アラカルト	203台
合計	485台



ダイヤモンドキーパーの再施工がはじまった

キーパープロショップになったのは約4年前。施工に自信があったので、もともとダイヤモンドキーパーの施工はありましたが、今回は一気に増加しました。その大きなポイントは「ダイヤモンドキーパーの再施工」です。ちょうど4年前くらいに、3年間ノーメンテナンスをうたいはじめたと思います。そのお客様の再施工がはじまりました。DMや電話フォローなども行い、かなりの台数がリピート施工になりました。

スタッフが、一番良い商品を自信を持っておすすめする

リピート施工が増加すると、スタッフも自信が付き、新規活動にも大きなプラスとなりました。セルフなので給油中に声をかけます。とは言ってもおすすめするわけではなく、「最近、洗っていますか?」など何気ない会話を投げかけ、お客様の話を聞くようにしています。少し話が長くなりそう

なら店内受注ではないですが、店内で話します。1時間くらいじっくりと話すことも多々あります。もしお客様がコーティングに興味があれば、一番ふさわしい商品を自信を持っておすすめします。

車両情報からお客様のニーズを掴む

お客様との会話からいろいろな情報を掴みます。例えば「虫がたたくさんついていますが、高速走行が多いのですか?」、他県ナンバーであれば「〇〇県から来ていただいたのですか?」など、洗車のお客様であれば、ボディの状態を見て、鉄粉が多ければ「近くに工場があるのですか?」、車がキレイであれば「屋内駐車なのですか?」など、商品を売るのではなく、お客様の愛車の状態を把握し、お客様のニーズをがっちり掴むようにしています。

コーティング施工車されたお客様はしっかり把握する

コーティング施工の方へは、施工証明書ホルダーをお渡ししています。その中に、施工管理表を入れて、普段のお手入れ方法や頻度なども把握し

ています。また給油口やリアガラスにも施工シールを貼り、給油中でももらさず声かけができるようにしています。

コーティングブース完備でお客様に安心してお任せいただける

全面改装をし、コーティングブースを新設しました。施工環境が良いため、施工時間が短縮、品質も向上し、スタッフが安心して施工でき、さらに自信を持っておすすめができるようになりました。お客様にも安心してお任せいただけています。



「人」を大切に、人材育成に力を入れる

お客様から見れば技術が高く、品質が良いのは当たり前です。施工環境も良い方が良いに決まっています。すべてのプロショップがそうである当然です。だからこそ「人」をとにかく大切にすることで差別化を図っています。人材育成や技術と知識の教育に力を入れ、強い人材を揃えて運営ができるようにしています。

全国総合
準優勝

(株)ENEOSウイング 湾岸浦安フリーTS (千葉県2位) 724.4万ポイント

夏の選手権が大きな自信に！お客様に安心して任せてもらえる店づくり



8月のキーパー選手権で千葉県1位、全国5位になったことが、今回の選手権で大きな自信につなが

りました。特に今回はお客様からの電話やお問合せが圧倒的に増えました。どんな商品、時間帯であっても技術者を増やしたことで、対応、施工することができました。

24時間営業ということもあり、技術者が深夜勤務を担当する時はいつでも、キーパーコーティングの施工・受注を行うことができたのもポイントだと思います。

一昨年から、キーパーの魅力や伝え、クリスタルキーパーを試しに利用される方も多くいらっしゃいます。そのため、お引渡しの仕方を工夫しました。「気に入っていただけたら、ぜひダイヤモンドキーパーもお試ください」とお伝

えた結果、この12月の再施工のタイミングで「前に言っていたあれやってよ」とダイヤモンドキーパーを選ばれるお客様がいたのも今回の勝因です。

また日ごろから、キーパーコーティングを施工したお客様に1か月点検カードをお渡しし、その後「状態はどうですか?」とお電話もしています。

1年前から取り組んできた店内受注が定着し、店外受注の時は「いつものあれやって」とメニューが決まっていたのに対し、今はお客様の「気になる!」にしっかりと対応と提案がすることができています。

キーパーコーティングは本当にお客様に喜んで

いただける商品です。もっと多くのお客様にキーパーコーティングを広げたいと思っています。

【集計結果】

- ダブルダイヤプレミアム…16台
- ダブルダイヤ…17台
- ダイヤ…41台
- クリスタル…90台
- ピュア…52台
- ミネラルオフ…22台



センター店
部門
優勝

(株)ENEOSフロンティア 港北コーティングセンター (神奈川県) 1,238.4万ポイント

1,000万ポイントの秘訣は「品質変わらず、いつも通り」



コーティングセンターの仕組み、デリバリー施工、施工シフト等、各SSのスタッフによって浸透した12月でした。早いSSだと、9月、10月から予約取りがスタートし、12月1日~12月24日までの予約が埋まるほどの施工がありました。普段は3人でデリバリー施工を行っていましたが、最後の1週間はリペア、車検部門、事務の方まで総動員で12月乗り切りました。

昨年の反省をいかし、「詰め込みすぎない」ことに気をつけました。平日通りの施工シフトを組むことで、とにかく品質第一を心がけまし

た。結果として、スタッフみんなの体力が消耗しきることもなく、無事に乗り切ることができました。

普段から心がけていることとして、私たちは直接お客様とお会いすることができないので、SSスタッフの皆さんと同じように、品質を維持することでお客様と信頼関係を維持しているものと考えています。

今後は私たちのセンターだけでなく、社内の他のセンターの皆さんと培ったスキルや文化を共有していきたいと思っています。

【集計結果】

- ダブルダイヤプレミアム…11台
- ダイヤ…91台
- ダブルダイヤ…19台
- クリスタル…282台

センター店部門 全国順位

順位	店舗名	ポイント	順位	店舗名	ポイント
2	KeepPer LABO 足立店	1,042.5	7	KeepPer LABO 草加店	704.9
3	3アイ自動車(株)	961.9	8	KeepPer LABO 豊田店	697.3
4	KeepPer LABO 世田谷店	812.7	9	KeepPer LABO 刈谷店	666.1
5	KeepPer LABO 東海店	796.1	10	(株)ENEOSフロンティア 厚木コーティングセンター	647.3
6	KeepPer LABO 岡崎店	711.2			