

## 昨年を超えるエキサイティングな戦い！2018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)ENEOSウイング 湾岸浦安フリートTS (千葉県)

1089.1万ポイント

### 予約の精度を高め、お客様の絶対数を増やし、夏・冬2連覇を達成!!

**驚愕の  
1000万P越え!!**

社内決起大会で、連覇を約束し、ポイント目標を1,000万P以上に設定。とにかくスタートダッシュの前半に勝負をかけ、12月1・2日の週末は、計40台以上の施工をした。ダイヤモンドキーパーシリーズとクリスタルキーパーの台数が同じくらいなのは、お客様の要望をきちんと聞き、それに合わせた提案ができていたからだろう。

	施工台数
ダイヤモンドキーパーシリーズ	109台
Wダイヤモンドキーパープレミアム	38台
Wダイヤモンドキーパー	32台
ダイヤモンドキーパー	39台
ダイヤモンドキーパー メンテナンス	36台
クリスタルキーパー	101台
ピュアキーパー	12台
アラカルト	259台
合計	517台

#### 夏・冬2連覇を目指す!!

昨年8月のキーパー選手権で日本一を獲得し、10月に行われた社内決起会で2連覇を獲得する約束をしました。だから当然、活動も日本一の活動をしなければ連覇はできないと思い、勝つための企画と人員配置を実施しました。

#### 洗車のお客様を増やす活動を実施

夏にたくさんのお客様に施工をしたので、2連覇をするにはお客様の絶対数を増やさなければと、10、11月とチラシの新聞折込を実施しました。あえてコーティングを謳うのではなく、「日本一の洗車をお試しください」とし、来店ハードルを下げました。来てさえいただければ必ず洗車で満足させることに自信はあり、大好評となり、次回のコーティング予約につながりました。

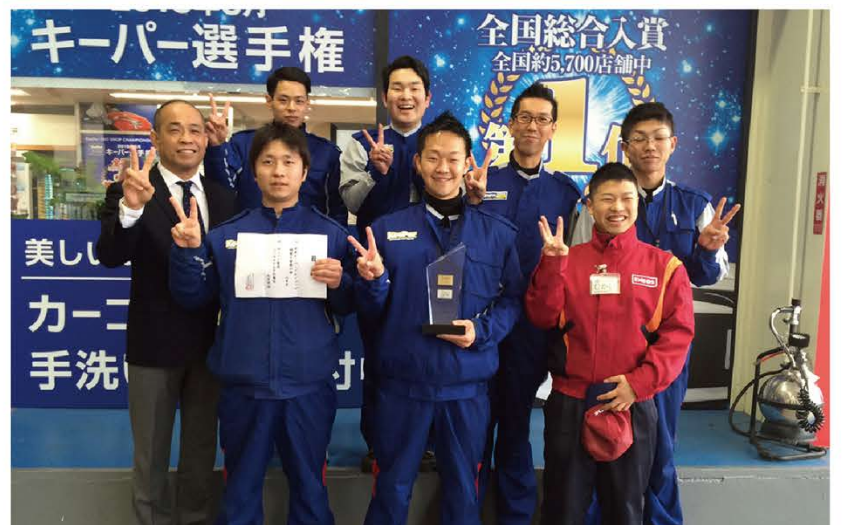
#### とにかく予約の精度を上げる

予約を取っても、来店がなければ意味がないので、とにかく予約精度を上げる活動をしました。見積書を渡し、お客様の連絡先を聞きます。ポイントは、「店舗の電話から予約確認の連絡をしますので、お客様の携帯電話に店舗の電話番号の登録をお願いします」とお願いすること。そうすることで、店舗から予約日時の確認の時、電話に出てくれるようになりました。

#### 品質とその後のアフターフォローが大切

受注は品質を守るために、お客様と一緒に車を見て、お客様の要望をしっかりと聞き取りました。施工は9人の技術者が絶対に品質を守り、1つの拭き残しも絶対しないことをお客様と約束しました。施工したら、期間内は絶対に撥水効果を守ることを伝え、洗車さえしてもらえれば、3ヶ月ごとにミネラル取り洗車を提供しています。

今年の夏は、前人未達の3連覇を狙います! /



洗車価格もキーパー施工車価格を設定して、利用しやすくしています。これは効果的でリピート率も高いです。

#### 「みんなでやるんだ」

キーパー選手権に会社全体で取り組む方針とし、支店社員外への営業活動に力を入れました。また施工がたくさんある時には、他店舗からの応援も大きな力となりました。



**全国総合  
準優勝**

(株)宇佐美エナジー Enejet六甲 (兵庫県1位) 950.4万ポイント

### お客様満足の高さが自信に！ダイヤモンドキーパーシリーズ中心へと変わり始めた

これまで以上にキーパーに取り組むきっかけとなったのは、同グループの(株)東日本宇佐美 流山街道SSの2017年12月の選手権の全国優勝でした。

7月に3名が、流山街道SSへ研修に行きました。そこで気が付いたことは「自店の意識が、クリスタルキーパーを中心にしていた」こと。また「情熱が足りていない」ことでした。流山街道SSは、自店よりも広い店舗なのに、いつも全員が駆け足で動いていたことに強く刺激を受けました。

まず施工技術の向上と店内受注の精度を高めました。技術力の向上にはダイヤ上達会を行い、店内受注では、コーティングを検討しているお客様には、まずWダイヤモンドキーパーから提案するようにしました。

最初は戸惑いましたが、Wダイヤモンドキーパーを施工したお客様の満足度の高さと、すごく喜んでくれたことが自信となり、クリスタルキーパーから、ダイヤモンドキーパーシリーズ中心へと店舗全体が変わり始めました。

11月2~4日、12月の予約獲得キャンペーンをしました。手洗い洗車をきっかけに、お客様の車の状態をチェックした上で提案を行い予約につなげ、3日間で約300万ポイント分を獲得。

お客様との会話で注力したことは「気になっている汚れ、箇所を聞くこと」と「駐車環境を聞くこと」「お客様があまり気にしていない汚れ、箇所を解決できることを、自信をもって伝えること」でした。またヘッドライトの汚れが気になっているお客様が多く、それがきっかけで、ダイヤ

モンドキーパープレミアムへつながることもありました。

11月5日からは、店頭での予約取り活動を継続。メール会員(約4,000件)とドライブスルー洗車のお客様にも、11月中積極的に行いました。

12月がはじまり、10日報の結果を見て、全国7位の結果にスイッチが入りました。クリスタルキーパー予約のお客様に、当日改めて店内受注を行い、「撥水力の違い」や「施工後、3年間のコスト比較」などの話をし、多くのお客様がダイヤモンドキーパーへ変更されることがありました。加えて、ダイヤモンドキーパーの予約状況、施工



風景を見て、ダイヤモンドキーパーを選ぶ方も増えました。広くない店舗が逆に施工風景がお客様へのアピールとなり、効果的でした。

#### 【集計結果】

- ダブルダイヤプレミアム…25台
- ダブルダイヤ…30台
- ダイヤ…43台
- ダイヤモンド…12台
- クリスタル…104台
- ピュア…66台
- アラカルト…83台



ダイヤモンドキーパーのシリーズのボードを店頭に掲示。

**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) 935.6万ポイント

### とにかく品質が重要、そして時間内に。12月の選手権、センター部門4連続日本一!



私たちは直接エンドユーザーに引渡しはしないので、その場で手直しはできません。だから、とにかく品質が一番、完璧に仕上げなければなりません。

さらに2、3時間とか決められた施工時間で施工を終わらせなければならないので、段取りがとても重要。施工前にボディの状態をしっかりと見ます。その後、作業順序、施工内容の一連の流れを頭の中で考え、キレイになるイメージをし、作業終了をギリギリに設定します。そうすることで、1台1台を真剣に、かつ集中でき、完璧な施工と時間の品質を向上させています。

現場スタッフもそうですが、センタースタッフも施工に無理をさせないことが大切です。クタクタでやっても手直しが増え、品質も安定せず、時間もかかるばかりです。予約とスケジュールを完璧にし、施工をすることでやり続けられることができます。

直接ユーザーから「ありがとう」と言われることはないですが、SSスタッフから「あのお客様すごく喜んでくれましたよ」と聞くと、大きなやりがいを感じます。同じ、仲間の事を幸せにできるのですから、センター店のやりがいは意外と大きいです。今年の12月は、5回目の日本一を狙います。

#### 【集計結果】

- ダブルダイヤプレミアム…14台
- ダブルダイヤ…15台
- ダイヤ…43台
- ダイヤモンド…23台
- クリスタル…243台
- ピュア…0台
- アラカルト…175台

センター店・キーパーLABO部門 全国順位		
順位	店舗名	万ポイント
2	KeepPer LABO 世田谷店	775.1
3	KeepPer LABO 足立店	752.7
4	KeepPer LABO 東海店	720.4
5	ヤマ自動車(株) KPS春日井味美店	682.5
6	(株)ENEOSフロンティア 厚木コーティングセンター	665.0