

今、儲かっている キーパープロショップ

予期せぬ感染症の拡大により、世界の経済は大きく揺れ、急降下をしている。多くの業種がその影響を受ける中、売上を伸ばしているキーパープロショップがある。それらの店舗は、いったいどのような取り組みをしているのか。そこには売上アップの大きなヒントと希望がありました。

今、儲かっているキーパープロショップ 1

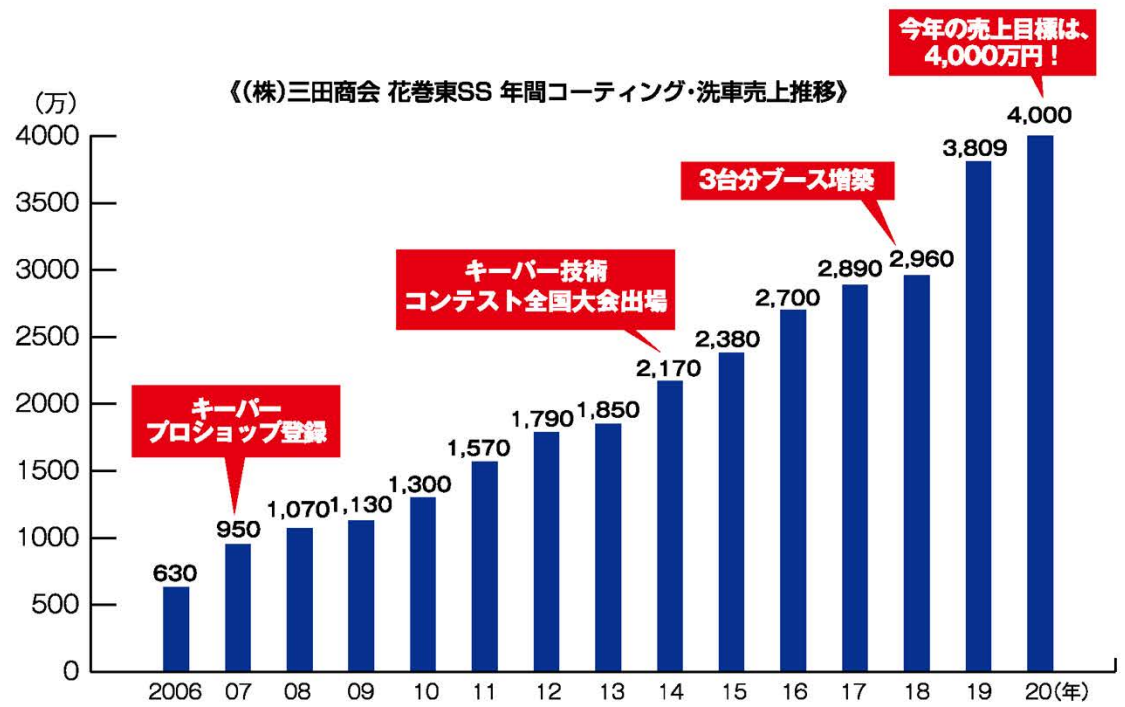
(株)三田商会 花巻東SS(岩手県花巻市)

どんどんお客様が来てくれる! 年間売上3,500万円超!

(株)三田商会 花巻東SSは、岩手県花巻市にある約200坪、ガソリン数量は100kℓのフルサービスのガソリンスタンド。「2020年春のキーパー選手権 特別戦」の総合ランキングとアラカルト部門のダブル優勝をした店舗であるということは記憶に新しい。選手権結果発表後、すぐにお祝いの電話をいれたところ「選手権は終了しましたが、うれしいことにまだまだお客様はたくさん来て来てくれています。毎日予約も多く大繁盛で儲かっていますよ」と興奮気味で三田専務が答えてくれた。毎回、キーパー選手権は意識はしているが、特別なキャンペーンなどはやらないという。2019年のコーティング・洗車の年間収益は、なんと3,809万円と驚きの実績。毎年、増収をし続ける花巻東SS。強さの秘訣を店舗の責任者でもある三田専務に聞いた。



三田専務



技術力向上は全員でやる

とにかく全員でやることにしています。KeePerと出会ったのは20年前で、その当時のキーパーワンデースクールを全員で受けました。そうすることで店舗全体での取組となり、スタッフの意識が大きく変わりました。今は社員全員が1級資格者であり、技術コンテストも全員が出場しています。競争させているわけではないですが、皆で勝手に技術力を競い合っています。高品質、高技術が全員の基準になっていると思います。



2018年コーティングブースを作る

コーティングブースを設置して劇的に変わりました。ダイヤ・ダブルダイヤモンドキーパーが一気に増えました。高額なサービスには施工環境も重要だということを実感しています。密閉されているので風もなくなり、施工時間も早くなり、品質も向上しました。冷暖房完備なので、従業員満足も大幅に向上しています。特に暑い夏は、涼しい場所で施工できて喜んでいきます。



店舗情報は地元の業者に頼む

3年くらい前までは自分たちで店舗情報の更新をしていましたが、素人くさくなってしまったので、地元のプロの業者に頼みました。店舗で写真も撮ってもらって、設備をしっかり紹介し、商品紹介は的確にシンプル、技術者紹介を詳しく掲載しました。レビューは上がっています。

《(株)三田商会 花巻東SSの店舗情報ページ》



絶対に断らない

他店で洗車やコーティングを断られた方がけっこう多く来ます。うちは絶対に断りません。これすごく大切なんです。お客様も不安そうに「今日できますか?」と聞いてきますが「できますよ」と伝えるだけ。どんなに混んでいても答えは一緒です。まずはできると答えて、ゲストルームに入ってもらい、その後に現在の状況を伝えて、施工できる時間をお伝えします。それが1時間後や3時間後の場合もあるし、状況によっては翌日の場合もありますが、お客様にはまずできることを伝えることが大切です。

受注も引渡しは同じ人がする

基本、受注をした人が引渡しをします。受注時にお客様の要望を聞いてるので、その方がお客様が安心するし、間違いなく満足度は上がります。受注には力を入れるが、引渡しに力を入れないのが一番ダメ。引渡しをちゃんとすれば必然的にリピートします。うちのコーティングリピート率は8割以上あります。

キャンペーンはやらない

よく見学の方が来て「キーパーの台数どうやったら上がりますか?」と聞かれても分からないです。お客様の車を施工していく積み重ねです。ノルマで熱くなって台数を上げたとしてもキープできません。だからキャンペーンはやらないんです。ノルマを作らず、1年中キーパーを売っているスタンドです。洗車を年中売っているのと同じです。だから台数のノルマ作っていません。ノルマを作ると安売りになってしまう。だからキャンペーンはやりません。

目標は高く持つ

キーパーに取り組みはじめたころは、年間1,500万を目標にして店づくりをしました。メニュー表を作って1,500万円を達成しました。次の目標は3,000万。技術を磨きまくって、とにかくお客様の積み重ねを大切に達成することができました。そして今度は5,000万円が目標。だから3台分のブースを作りました。何年で達成できるか? 大きな目標をみんなで見つめて持つと強いです。

