

キーパーのプロのための最新情報誌

KeepPer TIMES

「キーパータイムズ」 2017年1月号 vol.167

発行所/KeepPer技研株式会社 愛知県大府市吉川町4-17
TEL.0562-45-5258 FAX.0562-45-5268

発行人/谷 好通

発行部数/ 20,000部

(札幌、仙台、新潟、東京、神奈川、名古屋、大阪、広島、福岡、鹿児島)

<http://www.sensya.com>

キーパー コーティング 検索 ☎ 0120-517-158

無料コピー・複製を禁ず

2016年 冬のキーパー選手権入賞者インタビュー



(株)金沢丸善 ワンダフルセルフ高尾

1521.0ポイント

お客様はコーティングを買うためだけでなく、車をキレイにしに来る！ 事前準備、環境、受注、引渡し…すべての要素が噛み合った!!

技術コンテスト参加者が教育担当に。
技術力を高めて挑んだ

前回の選手権では1か月前から準備をはじめたのですが、十分な環境にならず、バタバタしてしまっていたことが反省点でした。今回は技術コンテスト全日本チャンピオン決定戦出場の泉原スタッフが、2か月前よりリアルバイトスタッフへの技術教育を徹底しました。またホームページの改良や、事前ミーティングによる計画立てもうまくいきました。

リピートしていないお客様へ
改めてご案内。
引渡しの不十分さに気付く

計画の一つとして、過去3年間でリピートしていないお客様520件に対し、洗車のご案内DMをお送りし、店舗へお招きしました。そして受注時に、コーティング後はどうだったのかお話を聞いてみると、誤解をされているお客様が多くて驚きました。その場でまたコーティングを施工されていく方が3割ほどいらっしゃいました。今までコーティング後の引渡し時の説明が十分でなかったことを痛感しました。

受注は担当者を決め徹底。
時間は10分以上が当たり前

受注は、谷川スタッフと泉原スタッフが行うと事前に決めていました。他のスタッフが受注をすることはほとんどないです。選手権中もお互いがよく情報共有をしていました。そして受注時間が異常に長い(笑)。よくこんなに時間をかけられるなあと驚きます。10分以上はかかっていますね。上司からは「10分以上会話できない人は話を聞けてない」と言われていますが、本当にそうだと思います。



ほぼすべてのお客様が
アラカルトを
買って行かれた

お客様とたくさんお話した結果、ほぼすべての受注にアラカルトが付きましました。コーティングのお客様はもちろん、洗車のお客様も同様です。特にフッ素ガラスコーティングとヘッドライトクリーン&プロテクトが多かったです。お客様は洗車とかコーティングといったメニューを買いに来たのではなく、車をキレイにしに来られていることを教えられました。

社内随一の環境、
コーティングブースの安心感

4年前に3台同時施工ができるキーパーコーティングブースができました。私たちは環境に慣れていましたが、11月より異動してきた谷川スタッフには新鮮に見えていて、施工も受注もいきいきと活動している姿を見て、私たちも刺激になりました。直射もなく、寒くもない環境は、スタッフにとってもお客様にとっても最高なことを改めて実感しています。



合計ポイント 1521.0 P
(店舗新記録)

- ダブルダイヤモンドキーパー(プレミアム塗料)..... 16台
- ダイヤモンドキーパー..... 17台
- クリスタルキーパー..... 176台
- ピュアキーパー..... 40台
- メンテナンス..... 12台
- ミネラル オフ(コーティングケア)..... 14台
- ホイールコーティング..... 192台
- フッ素ガラスコーティング..... 307台
- ヘッドライトクリーン&プロテクト..... 328台
- ヘッドライトプロテクト..... 15台