

①情報をお届けする「SS 収益アップニュース」今回のテーマは、

## 「お金をかけずにカーケアアップ②」

○効果的店頭演出事例集！？

○他業界に学ぶ「書店編」。

○SS ワンポイントアドバイス「部下を思い通りに動かす方法」予告編



皇居に咲く満開の桜と…

### □ブログ公開中！

こんにちは！スキルパスの谷口です。ブログを公開しました。私が仕事や日常生活を通して感じたこと・気づきなどを書いていきます。題名は「SS コンサルタント日記」。アドレスは下です。

<http://skillpath.exblog.jp>

### □身だしなみについて

先日ある記事に「口腔ケア商品」の売上げがとても伸びているというものがありました。「口腔ケア商品」とは、舌用ブラシ・デンタルリンス・口臭予防スプレーなどで要はお口の臭いを無くす商品のことですが、その売上げが対前年で数十%も伸びているということです。ライオンなど主要メーカーは、「このマーケットはまだまだ伸びる傾向にある」といっています。また、朝日新聞でも「デンタルクロスの正しい使い方」が特集で書かれていました。こういう記事を目にすると「口臭」に対する意識が社会全体的に高くなっている気がします。私も数年前から歯磨きの時にデンタルクロスを使っています。今ではそれをやらないと歯磨きした気になりません。知らず知らずのうちに意識していたんですね。

そういえばSS スタッフの中には「口臭」の気になる人がいます。特に30歳以上のタバコを吸う男性(マネージャークラスの)に多いように思います。服装や髪型などのマニュアルを作っているお店は多いと思いますが「口臭」マニュアルはあまり聞きませんね。私の知っているところでは1店舗だけ口臭に関するルールを設けているお店がありました。「カーケアをしっかり説明して買って頂こう！」「テーブルセールスに力を入れよう！」と気合いを入れたところで販売する人が、「お口くさーい」という状況であればなかなか売るのは難しいですね。だって説明を聞く以前にお客さんはその臭いから逃れたいわけですから…、

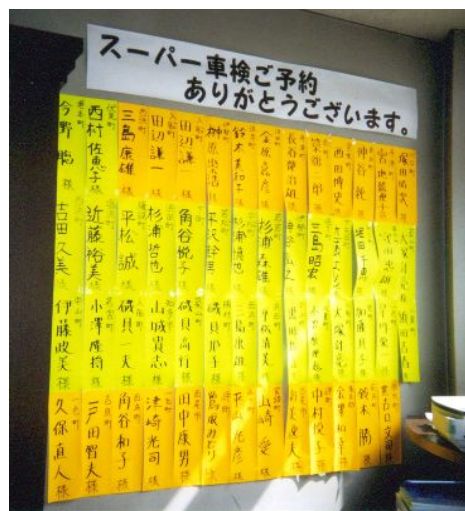
話に集中できませんよね。説明を聞かされているお客さんはたまったものではないです。実は私もいろんなSS でこのような体験があるので書いているのですが…。

お互い「口臭」には気をつけていきましょう。

### □店頭演出の具体例

前号で店頭演出のことを書きましたがもう少し詳しく教えて欲しいという声がありましたのでそれに応えようと思います。

1, 3月は車検需要月でしたがあなたのSS はどうでしたか？



真をご覧ください。これはセールスルームに「車検のご注文ありがとうございます！」の短冊を貼っているものです。車検をやっていることが圧倒的迫力で伝わります。車検に真剣に取り組んでいる姿勢がお客さんから見えるのです。どうせ頼むのなら真剣にやっているお店に頼みたいのは誰でも同じです。もしあなたが「お客さんの喜ぶ車検に誠実に取り組んでいるのだ」と心に強く思ったとしてもその気持ちが見えなければ無いのと同じで、ゼロなのです。だから、その気持ちを表現する手段の1つがこの短冊です。この短冊で車検客にありがとうという感謝の気持ちを伝えることと、こんなに多くの方から支持されていることを伝えるのです。今SS に求められているの

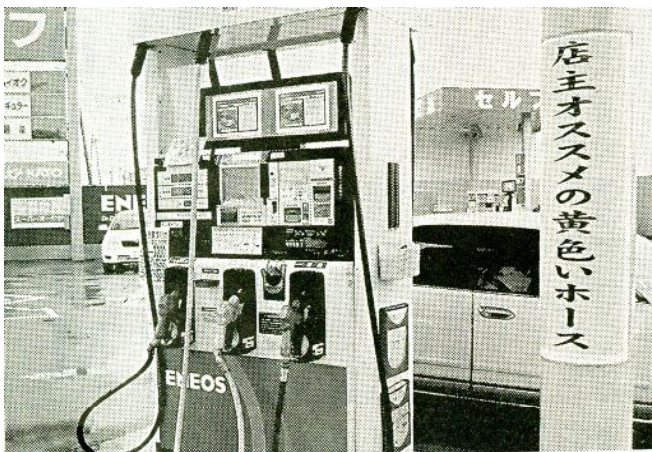
ちなみに私のクライアントさんは大幅台数アップしたところが多く、80台以上やったところも数SS 現われました。今後の車検獲得のヒントになる写



は自分をきちんと表現することです。自分たちの気持ちをしっかりと表現しましょう。ちなみに用紙は100円ショップやホームセンターで安く売っています。



2, ここからは業界新聞に紹介された事例を参考に見ていきましょう。これは洗車時に使用するムートンパットの展示です。「やさしい羊毛100%です。さわってみてください」と書かれています。実際さわると柔らかいです。(なぜわかるかということクライアントさんに同じものがあるからです。早速この演出をマネさせていただきました!) これなら本当にやさしく手洗い洗車してくれそうだと感じます。特に何も展示していない泡ムートンのSSとこのような展示を行っているSSとではあなたはどちらが本当にやさしい手洗いをしてくれると感じますか?



3, これは面白いアイデアですね。3種類とも黒のホースだったものをハイオクだけ黄色に目立たせたものです。「加速・燃費が最高の黄色いホース」といってハイオクをアピールしているのです。記事にはこれによって何キロ伸びたということは書いていません。もしかしたらあまり効果はないかもしれませんが、実績を改善する場合はこういった自由な考

え方が大切だと思います。



4, 写真はセールスルーム前の犬走りにオイルとティッシュを大量展示している事例です。私がいつもクライアントさんをお願いする店頭演出はこのレベルです。これ位やって始めてお客さんは「何かキャンペーンやっているの?」と気が付いてくれます。逆にこれくらいやらないと伝わらないのです。是非そこを理解してください。SSをアドバイスしていて面白いと思うのは、売れるSSはこれ位「大量」の店頭演出をやるとうとうと「面白いですね、やってみます!」といい、売れないSSは決まって次の4つを言ってやるのを拒みます。その言葉とは、

- ①「そんなに置いたらお客さんの邪魔になります」
- ②「スタッフが動くとき危険です」
- ③「風が吹いたら飛んでしまいます」
- ④「盗られます」

あなたのSSで以上の4つの言葉が返ってきたらそれは売れないお店マインドになっていることが考えられます。この4つの言葉、実は全て同じことを言っているのです。それはつまり「やりたくない」、もう少し詳しく言うと「面倒くさい、俺の日常生活を乱さないでくれ!」と言っているのです。あなたのSSはいかがですか?



5, 曜日によってガソリン割引をしているSSは多いです。その割に内容がお客様に伝わっていないところも多いです。それはもったいないですね。この告知はそんなことありません、よく伝わっている事例です。





理由と売れている雰囲気があります。是非それを体感してみてください。ヴィレヴァンは北海道から沖縄まで全ての県にありますのでお近くのお店に行ってみてはどうでしょう？詳しい店舗情報は同社のホームページで確認ください。「ヴィレッジ・ヴァンガード」と入力すれば検索されます。

なぜ私がこんなに体感しろと言っているかということ、SS 経営者やスタッフの方々があまりにも勉強不足だと感じることもあるからです。どの位勉強不足かということ、10 人のマネージャーがいるとすると、その人達に「競合のセルフで給油したことある人」と質問するとたいがい半分位しか手が上がりません。つまり残りの半分の人には行ったことがないのです。自店と競合し、それにより減販しているのにその減販の原因になっている競合店に行ったことがないというのはどういうことでしょう。中には「毎日通るので入店しなくてもわかります」という人もいるのですが入店もせず何がわかるのでしょうか、入店しなければわからないことはいっぱいあります。給油客にどんな特典（割引券やポイントカード etc・・・）があるのかとか、スタッフはお客さんとどんな会話をしているのかとか、彼らの接客レベルは気持ちよいものなのかとか、今力を入れておすすめしている商品は何か等々・・・入店しないとわからないことだらけです。全面道路から見えるハード面（主に建物や機械）より、ソフト面（運営力やサービス全般）が重要なのです。ソフトは目に見えないものなので入店して体感しないとわからないのです。

いろんな SS を訪れて思うのが、売れない SS ほどそこで働く人の感性がさびているとを感じるのです。そのような人の特徴は、自宅と SS とコンビニとパチンコ屋をぐるぐる回っているだけで新しい刺激に触れていない生活をしていることがよくあります。新規オープンのお店の店に行くこともなければ最近の映画を見に行くこともありません。話がそれてしまいましたが、お客さんに支持されている店、伸びている店を見学することはとても勉強になります。そこで「これはいい」と思ったことがあったら自店でやってみるのです。それが売れる SS になっていく方法です。また、人にいわれてやるのではなく自分で考えてやるのは楽しいですよ。SS に勤めているのであればいろんなチャレンジが出来るはずですよ。私の知り合いのコンビニ経営者は独自の棚割にただでコンビニ本部から怒られてしまいました。その方が本部が指示する棚割より売っていたのにですよ！だからやろうと思ったことがやれるのはラッキーだと思うのです。いろんなトライ＆エラー

が仕事を楽しくするポイントです。何より SS はそれが自由に出来る環境にあるのですから。

## □SS ワンポイントアドバイス

ここではお客さんに喜んでもらえる「ちょっとした工夫・気づき」や「業務改善のヒント」をお届け致します。今回は「部下を思い通りに動かす方法」・・・をお伝えするつもりでしたが紙面が尽きてしまいましたので次回に続くということにします。予告編として紙面の続く限りお読みください。

部下が思い通り動いてくれない、期待に応えてくれないと思っている方は多いのではないのでしょうか。ではどうやって解決していけばよいのか？その答えを、同じ悩みを解決した先達の成功例から学んでいきましょう。

私は、悩みを解決した SS 経営者・マネージャーに共通する点を発見しました。いきなり答えを書いてしまいましたが、その共通点とは、「部下としっかり話をしている」ということです。なんだ、当たり前のことを・・・、と思わないでください。これが大切なのです。そしてこれがなかなか出来ないのです。ほとんどの SS はこのコミュニケーションが不足しているから「思い」が部下に伝わらないのです。ここで重要なことは、 つづく・・・。

参考になりましたか？次回をお楽しみに。

スキルパス SS 顧客獲得会 代表 谷口竜司

☆顧問コンサル・セミナー・ご質問・ご相談は・・・  
スキルパス 代表 谷口竜司(たにぐちりゅうじ)まで  
お気軽にご連絡ください。

【連絡先】

TEL：045-971-7104（留守録）

FAX：045-971-7393（24時間受付）

メール：[ryu@hs.catv.ne.jp](mailto:ryu@hs.catv.ne.jp)

お急ぎの方は・・・

携帯：090-8039-5945