

スキルパス

谷口竜司社長が提言

SS向けコンサルティング会社のスキルパス（横浜市青葉区）の谷口竜司社長は、年末（12月）に向けたSS現場におけるコーティングサ



谷口社長

ービスの一番簡単で効果的な獲得方法について提言した。最初に大きく2つの方法を挙げている。

①早期予約によって顧客にとってリーズナブルな価格を設定すること（事例：「予約の方のみコーティング10%（もしくは20%）引き」）。

こうした設定があることで、予約を決めかねている顧客の背中を押してくれることになるうえ、従業員が気軽に提案できる意味付けにもなる。

②割引きせずに、利便性に訴える待たせることの多い12月に、顧客のために時間を空けて待っているというのは、アドバンテージになる。

続けて、11月の顧客に「12月コーティング予約」の提案を行うケースでの事例を紹介する。すなわち、洗車やオイル・タイヤ交換、車検などで車を預けていた場合、それら作業待ちの時間を使って予約をとることができる。

谷口社長は、予約獲得のポイントとして、デモンストレーションを数多く行うことが重要とする。コーティングを売りたい場合、上記のデモンストレーションをどれくらいやるかにかかってくるというのだ。

例えば、作業依頼の顧客に対し、「今、クルマをお預かりした方に無料サービスでドアノブの爪傷などを消しています。施工してみてもいいですか」と断って施工する。出来栄を評価された際に「当店のコーティングでは汚れ落とし・ツヤ出し・塗装の保護の3つを同時に行います。予約のお客さま限定で10%引きです」とすかさず早期予約の割引きを薦める。

さらに最も買ってくれそうな顧客（過去にコーティングを買ってくれた方）にアプローチするのが得策とする。

スキルパスでは、こうした過去の購買実績のある顧客をリストアップし、11月中にLINEやハガキで告知をしたり電話でコンタクトを取ったりしてフォローを行っている。特に電話においては、早期予約による割引きの特典や「混雑する12月に、お客さまのために時間を空けて待っている」の一言を添えてリーズナブルな価格や利便性を伝えるようにすること。日時が決められない顧客には来店しやすい曜日を選び、希望の日時で予約提案を行うようにする。

このように店頭・バックヤード・オンライン（電話・ハガキなど）の3つのルートで予約獲得を進めると共に、もう一つ欠かしてならないのは店頭で「決めたことをやりきること」が重要と訴える。

なぜこれが重要かという点、実際は車を預かった方に対してデモを行っていないSSが多いからだ。どんなに良い商品や企画があってもそれを幅広く周知しなければビジネスは広がらない。相手を選ばず、やると決めたことをやりきる力が大事になる。そのためにいったい何をやればよいのか。

SS店頭のマネージャーは、洗車などで車を預かった部下に対し「依頼された内容以外のコーティングのデモンストレーションを行ったかどうか」を必ず聞き、「やっていない」という答えが返ってきたら必ずやってもらわなければならない。これをひたすら繰り返し、言い続けること。谷口社長は、それをやるのが当たり前になるといふところまで持っていけるかどうか、それがリーダーの大事な仕事だと断言する。「多くのSSを見ていて、実績の上まらないマネージャーはここが弱い。これは『グリッド』といって決めたことをやりきる力で、これがあるかないかがお店の実績を大きく左右します」

同社長は、こうしたやりきる力を強めることで「ぜひ12月をSSにとって飛躍の時間にして欲しい」と力を込めた。

年末のコーティング予約獲得