

顧客心理をくすぐる告知と季節ごとのキャンペーンを店舗ページで告知。アワード受賞

の POP 告知で更なるお客様数を増やしコーティング施工売上も拡大中。



<店舗基本情報>

サクスモビリティ下五井 SS (楽天 Car 洗車・コーティングアワード 2024 全国ランキング 10 位)

住所：愛知県豊橋市下五井町字沖田 161

今回の取材先は、愛知県豊橋市のスター店舗「サクスモビリティ下五井 SS」。楽天 Car 洗車・コーティングアワード 2024 全国ランキング 10 位を受賞した秘訣を、西分様に伺いました。

■売上アップに向けた取り組みについて



——楽天 Car 洗車・コーティングアワード 2024 受賞、おめでとうございます。御店の施工実績を拝見しましたが、コーティングの施工金額が急激に伸びていらっしゃいますね。施工金額を伸ばすにあたって、どのような取り組みをされているのでしょうか。

施工金額に直結しそうな取り組みとしては、コーティングがお得になるキャンペーンをやっています。特にお客様からご好評をいただいているのが、「新車割」というサービスです。新車登録から半年以内のお車であればコー

ティングの料金を 5%引きするというもので、EX キーパーとピュアキーパー以外のメニューならご利用いただけます。

ダイヤモンドキーパーやエコダイヤモンドキーパーといった高額なコーティングメニューにも使えるので、新車割を目当てにご来店されるお客様も多いです。店全体の施工実績を見ても新車が中心ですし、ダイヤモンドシリーズなどの高額なコーティングメニューの成約にも繋がっています。

——新車割があるということ、多くのお客様が認識された上で来店されるのがすごいですね。御店の楽天 Car 洗車・コーティングの HP を拝見しましたが、トップ画像にもキャンペーンの情報が記載されていました。こうした試みの効果も大きいのでしょうか。



そうですね、お客様も「HP の画像を見てキャンペーンのことを知った」と仰ることが多いです。こちらとしても「お客様に気づいていただけるように」という気持ちで、季節やキャンペーンごとに HP のトップ画像を細かく更新しています。

キャンペーンを告知するにあたって色々な方法を試してみたのですが、HP のトップ画像はすぐ目に入ることもあって、集客効果が高いと感じました。逆にチラシはほぼ効果がありませんでしたね (笑) 今後もお客様にアピールしたいキャンペーンやニュースに合わせて、HP の画像を更新していきたいです。

コーティングについてはキャンペーンのスケジュールも決めていまして、3 月-4 月、7 月-、8 月、11 月-12 月に必ず実施しています。夏は特にボーナスが入る時期ですし、洗車が億劫になる季節でもあるので、割引キャンペーンが成約のきっかけになることも多いです。

実はこういった工夫は、他の店舗様の取り組みから学んだものなんです。楽天 Car 大学のスター店舗様の取り組みも、毎回チェックするようにしています。店長様の考え方や、お客様一人あたりの単価を上げていく姿勢や試みが、本当に勉強になっていまして…。弊社の店長会議でも、スター店舗様の記事について話題になることもありますよ。

——そう言っていただけると、大変嬉しいです。店内にも楽天 Car 洗車・コーティングアワ

ードの掲示をたくさんしていただいて、ありがとうございます。



いえいえ。当店は2024年に初めて楽天Car洗車・コーティングアワードを受賞したのですが、宣伝効果が抜群だったので、ぜひ続けて受賞していきたいという気持ちで色々取り組んでいます。

「アワード受賞店という表記に惹かれてこの店を選んだ」と言ってくれるお客様も多いので、店内や店先の至る所に、アワード受賞をアピールするスクリーンシートを張っています（笑）独自にシールやステッカーも作って、施工スペースやピットなど、お客様の目に一番止まりやすい位置に貼ったりもしていますね。こういった掲示を見て「コーティングをお願いしたい」とお声がけくださるお客様も多いので、宣伝効果はあると感じています。

実はこういったアピール方法も、他のスター店舗様の事例から学んだことなんです。引き続きアワードを受賞できたら、新しいスクリーンシートも作っていきたいですね。

■ 口コミの獲得について

—— 口コミ率も例年 50%前後をキープされています。口コミをいただくために、どのような工夫をされているのでしょうか。



最初のうちは、口コミ1件につき数箱のティッシュ箱をプレゼントするというキャンペーンをやっていました。「2024年までに口コミ投稿数を100件以上にする」という目標を立てていたんで、ブーストも兼ねて配っていたんです。

ただ、「楽天ポイントとティッシュをプレゼントするので、口コミをぜひお願いします」と声を掛けても、お客様の満足度が低ければ口コミ率は上がりません。だからこそ施工のクオリティとスピードを上げられるよう、スタッフ全員で腕を磨きました。手洗い洗車一つとっても水滴の跡を残さないように拭き上げたり、お客様の見えるところで仕上げをしたりなど、スタッフの努力を見せることも意識していたと思います。

こういったアプローチの効果もあり、手洗い洗車のお客様が口コミを少しずつ書いてくださるようになりました。店の評判に比例してコーティングの受注も増えていき、知り合いやご家族の紹介に繋がって口コミも増えていくという好循環になっています。

——実際の口コミを拝見しましたが、店舗からの返信も必ずしていらっしゃいますよね。

ネットでの返信はもちろん、お客様がまた来店された時にもお礼を言うようにしています。ありがたいことに、最近はお客様もだいぶ増えてきたので若干覚えきれなくなってきたのですが、口コミを書いてくださった方のお名前はできるだけ把握するようにしていますね。

年単位で来店がないお客様については、記憶が怪しくなることもあるのですが、給油口の内蓋に目印が残っていれば「当店でコーティングされたお客様だ」と気づけることも多いです。

——給油口の内蓋の、目印ですか？

キーパーの販促ツールの中に、施工したお車に貼ることができる小さなシールがあるんですよ。お車のボディやガラスなどにその施工シールが貼ってあれば、「キーパーコーティングがしてある車だ」と一目でわかります。ただ、シールだけだとコーティングの施工店まではわからないので、当店ではその施工シールに店名と施工日を書き足して、給油口の内蓋に貼らせていただいているんです。

こうした目印があれば、お客様についての記憶が少し怪しくても、リピーター様にすぐ気づけるようになります。コーティングの施工履歴も確認しやすくなりますし、お礼を言うきっかけにもなりますので、密かな営業ツールにもなっています。



■顧客獲得に向けて心掛けていることについて

——成約率も 85% という高い数値ですが、お客様への折り返しの連絡なども、すぐにされていらっしゃるのでしょうか。

定休日である日曜日以外は、すぐに折り返すのが基本です。お電話がなかなか繋がらない時は、楽天 Car 洗車・コーティングのショートメッセージ機能でご連絡を入れるようにしています。楽天の担当者様から「1 通目のショートメッセージは無料」というお話を伺っていたので、お客様へのちょっとしたご連絡に活用するようになりました。

——店舗全体の売上も順調に伸びていらっしゃいますが、年間の売上目標などはありますか？



コーディングや純粋手洗いなどについては年間の目標を設定していますが、無理な数値は設けていません。新規のお客様をどんどん増やすというよりは、リピーター様を着実に増やしていきたい気持ちが強いからです。だからこそ、お客様に「知り合いにぜひ勧めたい」と思ってもらえるように、コーティングの

施工は丁寧に行っています。

たとえば、コーティングの施工の前後には必ずお客様に立ち会っていただき、ビフォーアフターを確認していただきます。施工前にはお車の保管場所や洗車の頻度も細かくヒアリングして、よりマッチするコーティングメニューのご提案に繋げることが多いです。コーティングとの同時施工でサイドメニューが 20%OFF になるクーポンも配布しているので、サイドメニューの成約に繋がることもあります。ボディの鉄粉取りや、ガラスの撥水加工、無塗装樹脂パーツのコーティングなどが特に人気です。

ただ、先んじてサイドメニューなどのオプションを提案することはありません。ヒアリングに際して「お車で特に綺麗にしておきたい箇所はありますか？」とお伺いして、特にご要望がないようであれば、ガラスコーティングなどのオプションは勧めないようにしています。車検でもコーティングでもそうですが、「やる・やらない」を決めるのはあくまでもお客様ですからね。

ありがたいことに、新車で施工してくださったお客様から嬉しい口コミをいただいたり、ご家族や知り合いをご紹介いただくことも増えました。「ほとんど洗車した事がない車が、新車のように蘇りました」というコメントをいただいたこともありまして、嬉しい限りです。

——先ほど伺った新車割やサイドメニュー割引クーポンの提案など、「お得な情報の打ち出し方」が本当に素晴らしいと感じました。2025年5月1日からキーパーのメニューが値上げされることについても、積極的にHPのトップに掲示していらっしゃいましたよね。その上で、「5月中の予約なら7月8月の施工でも旧価格で対応する」というキャンペーンまで実施されています。こういった顧客心理をくすぐる打ち出し方は、どのように考えていらっしゃるのでしょうか。

実はどのキャンペーンも決め打ちでやっているのではなくて、いくつかパターンを用意しています。5月1日からのキーパーの値上げについても、「5月1日付けで値上げするパターン」と、「5月中の予約なら6月以降でも旧価格で施工するパターン」の2つを用意しておいて、お客様の反応を見ながら打ち出しました。

今回、「5月中の予約なら旧価格で施工する」というキャンペーンを打ったのは、お客様から「こちらのお店でコーティングを受けたいけど、新車の納車が6月になってしまう」という相談をいただいたからです。結果的に駆け込み需要も取り込めたので、リピーター様が増えてくれたら嬉しいですね。

——本日はありがとうございました。