

2019.3.14

HONJYO CONNECT MEETING  
IN TOKYO

# 五つの「洗略」。

作洗会議資料







### 洗略その一

## 洗車有料化でお客様との確かな絆づくりを。

近年、メンテナンスパックの来店客に有料で洗車を販売するカーディーラーが増えていきます。そんなカーディーラーのサービス部長に話を聞くと、「洗車は集客商品。洗車で利益は出ないが、洗車を習慣化して、他店への流出を防ぐだけでも十分価値がある」とのこと。また、来店頻度の増加によって生まれるスタッフのコミュニケーション力がアップと、お客様との信頼関係を強化も、有料洗車の狙いなのだそうです。

ネット通販を使えば、クリックひとつで何で

も買うことができちゃう今。リアルな店舗に求められるのは品揃えや値引きではなく、楽しさや面白さ、利便性や快適性などの体験的なベネフィットになりつつあります。そんな時代の販売戦略に「有料洗車」がフィットしたと言えそうです。

点検のついでに洗車もできて、待っている間にネイルケアやマッサージを受けられたり、ゴルフの練習や料理を習ったりできるようなお店がどんどん増えて行くのかもしれない。「車のお店とはこういうものだ」という常識に

とらわれず、お客様が笑顔で喜んでいる姿をイメージし、自由に実践できるお店が生き残ることができるのではないのでしょうか。

EV化や自動運転技術など、自動車が凄まじいスピードで進化していますが、それでも、「汚れない車」の実現はまだ先。人と人をつなぐ場をつくり、信頼関係を築いていくためには、「タダの洗車」「オマケの洗車」という意識を変えていく必要があるようです。

左 | 西日本エリアマネージャ 稲富 寿男  
中 | 東日本エリアマネージャ 鋤持 七七男  
右 | 中日本エリアマネージャ 長縄 幸宏



3人が力を合わせて洗車をする動画はこちら

<https://youtu.be/maWxvDeEs9Q>

### 洗略その二

## 人手不足の切り札は、視点を変えた“働ける人改革”にあり！

人手不足問題が深刻な自動車整備業界。この状況に対して、国土交通省がついに動き、「女性が働きやすい環境づくりに向けたガイドライン※」を策定したようです。そのニュースを目にしたときは、思わず「やっとか」と声を出してしまいました。

弊社では、長年、取引先のカーディーラー様からのご要望で新人整備士の方たちを対象に洗車やコーティングの研修をさせていただいています。「たかが洗車だろ？自分たちはメカニックだから関係ない」とダルそうにしているのはほとんど男性（もちろん、全員ではありませんよ）で、女性整備士は逆に興味津々。明るくて勉強熱心が多くて、毎回きびきびと研修をこなして、いい意味で目立つのはいつも女性です。にも関わらず、新人の研修期間を終え、一年も経たないうちに辞めていく女性整備士が多いのだとか。重いものを運べないなどの体力面や、男性中心につくられたトイレなど設備・環境問題などが、女性進出のハードルになっているようです。笑顔で洗車を学んでくれた作業着の彼女たちが、どんな気持ちで辞めていったのか……それの思うと、業界全体で真剣に考え、改善していくことが必要だと感じます。

ちなみに弊社製品を取り扱っていただいている愛知県の某ガソリンスタンドでは、カーコーティングの販売トップは女性社員だと言います。彼女は給油で来店された女性客をターゲットに車内清掃と洗車をセットで売り込みます。特に子育てママの車は車内が子供たち

のお菓子の食べかすなどで汚れているので、商談が成立しやすいそうです。曰く「男性にクルマの中を見られ、掃除されるのは嫌だけど、同じ女性の私なら安心して任せてくれるんですよ」と話のこと。また、「クルマの内側が綺麗になると外側も気になるんですよ〜」と、車内清掃後に話すだけで、かなりの確率でカーコーティングの受注につながるのだとか。

なるほど。女性が活躍できる現場をつくることは、女性客獲得に有効な戦略になるようです。また女性だけではなく、シニアが活躍できる場も併せてつくっていくことも大切。従来の若い男性中心に設計された作業環境を見直し、“働ける人改革”を進めていくことが急務なのです。キーワードは“働く人に優しく”。「重い」を「軽い」に、「キツイ」を「ラク」に、「寒い」を「暖か」に、などなど、新しい視点で現場を見直し、できるところから改善を進めてみてはいかがでしょうか。

※国土交通省  
「女性が働きやすい環境づくりのためのガイドライン」  
<http://www.mlit.go.jp/common/001213506.pdf>



2009年のコーティング黙開始以来女性の参加者は日に日に増えてきております





### 洗略その三

## 脱・“稼げない芸術家”！ これからの“磨き”は、“稼げる技術者”の育成がカギになる。

カーコーティングの施工工程は大まかに洗車→鉄粉除去→研磨→コーティングの4工程。その中で最も「時間と手間」がかかるのが磨き作業です。作業収益をしっかりと確保するためには、この磨き作業をいかに「はやく＝効率よく」「やさしく＝作業を簡便に」するかが求められるはずなのですが…いざクルマの前に立ち、ポリッシングをはじめると、磨きに没頭し、キズやシミを完璧に除去してピカピカの鏡面ボディに仕上げたくなる。そんな職人肌の作業担当者が多いようです。…と、いうわけで、今回は「磨き(ポリッシング)」のクオリティや効率、収益性などのお話をしたいと思います。

さて、実際に磨きに没頭しかけても、作業を担当しているのが経営者であれば、はっと我に帰り、「ほどほどの仕上がり」で次の作業に移ることができるのですが、作業者に経営感覚がない場合(とは言え、従業員に経営感覚を持ってといってもなかなか難しいですね～)は、そのまま目の前の仕事に没頭し、時計

を見るのを忘れてしまいがちです。敢えて厳しい言い方をすると、収益よりも品質を優先する“稼げない芸術家”を育ててしまうことになりかねません。

磨き作業には、クオリティと収益性を客観的に評価できる“バランス感覚”が大切。つまり、これからの“磨き”に必要なのは、“稼げない芸術家”ではなく、“稼げる技術者”を育成することなのではないでしょうか。一般的にカーコーティング専門店などは経営者＝作業者の場合がほとんどです。また従業員も経営者の近くでメリハリをつけて仕上げる技を取得していますが、ある程度規模が大きい整備工場、钣金工場でメカニックや钣金技術者が片手間で磨き作業を担当する場合には、この点に注意する必要があります。

カーアフターマーケットの変化と共に、カーコーティングを取り巻く環境も大きく変化しようとしています。これまでの新車販売時のセット販売だけでなく、車検時や板金塗装時の販売やカーリースと組み合わせるなど、売り方

も次のステージに移ろうとしています。売る仕組みやお客様のご要望やご予算に合わせて、クオリティと効率をコントロールできる磨き技術が求められる時代になりつつあります。

もちろん繊細で緻密な磨きの世界も絶やしてはいませんが、業界は今、人手不足や若者のクルマ離れという問題を抱えています。若い人はもちろん、女性やシニアでも積極的に雇用し、技術者として活躍(稼ぐ)できる場をつくっていくことも大切です。そのためには磨きを「はやく＝効率よく」「やさしく＝作業を簡便に」していく必要があります。弊社では磨き製品の供給だけではなく「Honjyoコーティング塾@倉敷」を開催し、ビギナーでも安心して磨き技術を習得していただける研修会を開催しております。毎月開催していますので興味のある方はお気軽にお申し込みください。



**POLISHMAN**

www.honjyo-k.com/polishman

### 洗略その四

## 「なんでもやってみる」の精神が ビジネスを前にすすめる

ある経営者の友人に「覚悟の磨き方～超訳吉田松陰」という、吉田松陰の名言を現代的に解釈してた本がすすめられました。興味深く読み進める中で感銘を受けた一説をご紹介します。

“なんでもやってみる。できないのではなく、ただやっていないだけです。まだやったことがないことを、「怖い」「面倒くさい」「不安だ」と思う感情は、過去のかたよった経験が作り出すただの錯覚です。実際にやってみれば、意外とうまくいくことの方が多いのです。”

この言葉は今の時代にこそぴったりだと感じ、自分のセミナーやプレゼンテーションでも引用させてもらうようになりました。

カーディーラーを中心に顧客の囲い込み競争が激化し、洗車が集客の柱になろうとしている状況下で、整備業界では未だ「洗車でお金がとれるの?」「洗車で集客ができるの?」「洗車で来店が増えても対応できない」と、後ろ向きな声が少ないのが実情です。た

しかに、長く「車検のおまけ程度の洗車」しか提供してこなかった整備業界において、洗車は「得体の知れない面倒な存在」かもしれません。でも、いつまでもこのままいいのでしょうか。

Honjyoで定期開催している「コーティング塾」や「視察相談会」などで、同じようなお悩みを抱えている経営者の方々には、「洗車をしたら喜んでいただけそうなお得意様を5人ぐらい思い浮かべてみてください。その人たちに無料で洗車を提供して、キレイになった愛車を目の前にしながら、いつ・どんな時・いくらくらいなら洗車を買うか?質問してみませんか?」というお話をしています。まずは「得体の知れない面倒な存在」を少しずつ具体化して、「できるかも」と思えたら「やってみる」。それでいいと思うんです。因みに、Honjyoが販売している洗車ツール「WASHMAN」は一式揃えても、10万円以内の投資で収まります。洗車時間を確実に短縮し、疲労度も大幅に軽減することができる素

敵なツールです(最後に売り込みになってしまい、申し訳ないのですが…)。お客様の笑顔を集めるための第一歩。Honjyoと一緒に、「やってみる」をはじめてみませんか?



**WASHMAN**

www.washman.biz





# Honjyo

クルマのキレイでミライをつくる。

小さな会社だからこそできる、  
独創的なアイデアと細やかなサポートで、  
御社のビジネスのお手伝いをさせていただきます。

株式会社本荘興産 代表取締役 平井 新一



社長のマンスリーコラム

[www.honjyo-k.com/column](http://www.honjyo-k.com/column)

## 洗略その五

### お客様の「ありがとう」を集めることが、最強の戦略に変わる。

ご存じの方も多いかと思いますが、最近、カーディーラーでは、新車販売時に車検・点検等のメンテナンスパックをセットで販売する取組みが定着していますよね。この流れの背景にはVC(バリューチェーン)を強化していこうという流れがあるんです。「VC?のど給?」なんていう方はいないと思いますが、わかりやすくいうと、各企業のさまざまなセクションが持っている価値をつないで、ひとつの大きな価値としてお客様に提供し、「ありがとう」という言葉を集めていくための戦略……みたいな感じです。今後、残クレやカーリースも広がって、メンテナンス入庫も増加すれば、お客様とのタッチポイントも確実に増えていきます。「ありがとう」が集まるということは、「お客様に選ばれるための価値が高い」ということでもあるので、こうした戦略が重要視されているというわけです。

実際に、メンテナンスパックは通常半年に一度ペースが一般的ですが、やる気のあるカーディーラーでは洗車を中心としたカーケ

アメニューを強化して、来店ペースを早めていく仕組みをつくっています。因みに、このメンテナンスパックで行われる洗車は、点検・整備のついでに提供する「おまけの洗車」ではありません。なぜなら、「おまけ」レベルでは、お客様からの「ありがとう」を引き出すことは難しくなっているからです。

こうした「ありがとう」を集める戦略はカーディーラーだけのものじゃありません。とある整備工場では、来店客全員を対象に「無料洗車」を続けています。しかも、「おまけ」以上のクオリティで、です。「それは単なるボランティアなのでは……?」と思われるかもしれませんが、口コミと紹介でお客様の広がり、無料洗車をスタートして5年で、売上は3倍になっているとのこと。

この成果の裏側には、「返報性の原理」という心理学の考え方があります。「返報性の原理」とは、「人は他人から何らかの奉仕を受けたとき、お返しをしないと申し訳ないと感じる」というものです。もちろん、この「返報性

の原理」につけ込むべし!ということではありませんが、お客様から、「いつも悪いね」「ありがとう」などの言葉を引き出していければ、自然と「返報」したいと感じるファンが増えていきます。重要なのは、「お客様からその言葉を引き出せる商品やサービスは何なのか?」を考えることです。「愛車をキレイにしてくれる」「いつも親切に話を聞いてくれる」「お店の居心地がいい」……カーディーラーが進めるVCとは少し異なるかもしれませんが、これからのカービジネスでは、こうした小さな価値を積み重ねて、つなげていくことが重要になっていくのではないのでしょうか。



YouTube  
クルマの美容室ってアリ?

[https://youtu.be/JjeH\\_OZx4wg](https://youtu.be/JjeH_OZx4wg)

こんなリクエストにお応えします!  
まずはお気軽にお声がけください!

- 洗車、コーティングの技術者を育成したい
- 導入前に製品を試してみたい
- 洗車を絡めたビジネスの相談がしたい
- 洗車やコーティングの売り方を考えたい
- 自社内で社員向けのデモやセミナーをやりたい

Honjyoのカatalog類、PDFでご覧いただけます



QRをスマホから  
読み込むだけ!



<https://design2736.wixsite.com/honjyo-pdf>

## エントリー受付中!

### Honjyoコーティング塾

岡山県倉敷にある本社研修場を中心に、2日間の集中研修。洗車やコーティングに関する技術はもちろん、商品知識やセールステクニックについても、基礎から学べます。

スケジュール

4月18日(月)~19日(火) 倉敷  
5月21日(水)~22日(木) 倉敷

### 洗車ビジネス見学&相談会

基本的なビジネスの考え方から、お得意さまのつくり方まで。「カーディティリング」を事業化するための、知識、技術、計画を学び、一緒に考える、体験型の日帰り見学・相談会です。

スケジュール

4月19日(火) 14:00~18:30 倉敷  
5月22日(水) 14:00~18:30 倉敷



LINE @honjyo



Facebook @honjyo.jp

E-MAIL. [info@honjyo-k.jp](mailto:info@honjyo-k.jp)

TEL. 086-475-0950

(Week day 09:00-17:00)

