

価格に頼らず、顧客の支持を受けている手洗い洗車を武器に活動を実施中。
この3年間で、揮発油は119%、洗車は189%と好調な成績。

背景・課題

- 2011年1月より運営移管を受け営業を開始。
- 3年前までは、燃料油の販売量は減販状態であったが、競争力強化のために自社のノウハウを活かし増客させる必要があった。

取組内容及び効果

【状況が変わるきっかけ・気づき】

- 再度、商圈分析を実施。ポテンシャルを確認した上で増客活動を最優先させた。

【顧客満足度向上の秘訣①】<手洗い洗車に注力>

- 単純に価格に頼らず、同社の大森SSで実践し結果を残しているマニュアルに沿った手洗い洗車を武器に活動を開始。
- 「見せる洗車」でアピール。スピーディーに泡とムートンパットで車のボディの汚れを取り、隅々まで丁寧に仕上げる。
- ボディだけではなくタイヤ・ホイールも丁寧に仕上げ、洗車後は仕上がり状態を顧客に見てもらい問題はないか一緒に確認をとる。

【顧客満足度向上の秘訣②】<人的リソースの拡充>

- 洗車の施工技術向上のため、手洗い洗車のロールプレイング、手順のビデオによる研修を実施。所定時間内に仕上げられたら合格。
- スタッフを充実させるために、三ノ輪SS及び大森SSと連携。アルバイトから正社員へ転換（オープン当時は社員2名であったが、現在は延べ5名社員へ）。

【顧客満足度向上の秘訣の定量的・波及的効果】

- 2011年対比で、数量で揮発油は119%、軽油は121%、金額で洗車は189%。



同SSでの「見せる」手洗い洗車の様子



今後力を入れるメンテナンスサービス

今後の展望

- 洗車に特化したSSとして定着しつつあるが、更なる増客を図るためにカー用品等の販売を行う（株）イエローハットとの業務提携である「アポロハット」店として取り組みをスタートさせ、顧客の安心・安全・快適をモットーに、カー用品、メンテナンスサービスにも特化していく。

会社情報	会社名	東和興産（株）
	運営SS数	6SS（フル）
	ガソリンの 月販ごとのSS数	月販0~100kl(2SS) 月販100~300kl以上(4SS)
	系列（主なマーク）	出光興産
	ガソリン卸先数	1社、6SS
	SS以外の兼業事業 概要	高級潤滑油及び原料油販売、石油 化学製品及び樹脂・化成品販売、 カーリース及び保険業務

取組を 行っている 店舗 情報	店名	プレステージ天王洲SS
	所在地	東京都品川区東品川1-18-5
	立地特性	都市/街道立地
	営業時間	月~土 7:00~20:00 日祝日 8:00~18:00
	従業員数	6名（社員：3名、アルバイト：3名）
	運営形態	フル
	敷地面積	209坪
	燃料油販売数量	225 kl/月