

ウロコ取りで車検・点検の単価アップとCS向上を達成

支店

火山灰の影響でウロコ取りの需要は少なくないが、よい資材がなくてお客様への対応に苦慮していた。

そう話すのは、約2年前から『ぴか太郎・ウイズ R1』を導入し、主に車検・点検のプラスワンメニューとしてウロコ取りの提案販売を積極的に推進している、

支店で、課の係長を務める

さんだ。

ぴか太郎・ウイズ R1 を導入し改めてウロコ取りを積極展開！

支店では、『ぴか太郎・ウイズ R1』を導入する以前は、ウロコ取りに関しては酸性の溶剤を使用してい



酸性の溶剤を使っていた時に比べ、作業時間は1/3～1/4になったという。



ウロコ取りの作業後には、ウロコの再発防止を目的に必ず撥水ガラスコートを施工したうえで引き渡している。



来店されたお客様にウロコ取りをおすすめる

さん（写真右）とさん（写真中央）。

た。ウロコはよく落ちるものの、強力な酸でガラスを傷めてしまうこともあったそうだ。これを受けて、ある時期から外注で対応するようになったが、

「原価だけでも2万円程度かかるため、提案しても価格で折り合いがつかないお客様が大半で、次第に積極的にすすめることもなくなっていた」（さん）という。

そんな折、ウイズ鹿児島から提案があったのが『ぴか太郎・ウイズ R1』だ。

ウイズ鹿児島スタッフが訪問して行った実演デモを見て導入を即決。サービスマネージャーのさんは、「以前使っていた溶剤のようにガラスを傷めたり、作業者が手荒れを起こ

す心配がないうえに、ウロコの除去性能は同等か、むしろそれ以上。しかも、フロントガラスだけなら10～15分と、以前の3分の1から4分の1の時間で仕上げる事ができるので、「これで再び（ウロコ取りを）サービスメニューとして積極展開することができるといった」と思った」と当時を振り返る。

車検・点検を中心にプラスワンメニューとして提案販売を推進

同社は、かねてメンテナンスパックの加入促進に力を入れており、これを受けて近年は車検・点検を中心に来店入庫が増えている。

当然、クリーンエアフィルターやオイル添加剤をはじめとするプラスワンメニューの提案機会も拡大。支店ではウロコ取りも車検・点検のお客様に対するプラスワンメニューとして位



支店（鹿児島市）

置づけ、外観チェックでウロコが確認された場合は漏れなくおすすめるようにしている。また、症状が酷くなるほど作業が大変になり、お客様の出費も増すため、ウロコになる前の油膜のうちから積極的に推奨しているそう、それもあってウロコ取りの販売実績は毎月40～50件に達する。

フロントガラスの施工が大半で、料金は症状により異なるが、平均単価は約5000円。「追加整備需要の少ないハイブリッド車の構成比が高まる中、車検・点検の単価を維持するうえで欠かせないサービスメニューとなりつつある」（内さん）という。

なお、地域柄、ウロコに悩まされているお客様が多いため、「施工されたお客様は誰もが仕上がりの良さに喜ばれ、CS向上にもつながっている」（さん）としており、今後も重点商品として提案販売に努めていく意向だ。