ハドラスコーティング

「商品価値」「使用価値」「感動価値」を演出する

アドウエルのゴルフ用ガラスコーティング剤『ハドラス』の施工件数がゴルフ専門店で急激に伸びている。なぜ、今『ハドラス』なのか？その真相を明らかにするべく、コーティング件数の多い二木ゴルフ三鷹店とダブルイーグル恵比寿店の現場取材を敢行した。

お問い合わせ：株式会社アドウェル　03-6403-9881

声掛けの徹底がカギ！

11カ月間で1000件という施工実績を挙げた二木ゴルフ三鷹店の佐々木修悦副店長

「モノを大切にする文化」という潜在需要を引き出す

二木ゴルフは昨年3月から『ハドラスコーティング』の施工を本格化、全国店舗の11カ月間の実績総数は6万件に及ぶ。その中でも三鷹店の佐々木修悦副店長の施工件数は突出しており、その数は累計で1000件、1日平均5件という驚異のペースだ。

「当店では昨年2月からコーティングを開始しましたが、最初の1カ月で『これはいける！』と感じました。理由は、お客様が喜んでくれたからです。『ハドラスコーティング』すると、汚れが付き難い、摩擦に強い、空気抵抗が減るから飛距離が出るなど様々なメリットがありますが、一番の決め手は日本特有の『モノを大切にする文化』という潜在的な需要にミートしたからです。

とにかく、お客様は自分が購入した商品を大事に綺麗に使いたいと感じているので、傷や汚れが付き難いという『ハドラス』の商品価値に理解を示してくれたのです」

そこで佐々木氏は、さらに『ハドラスコーティング』を普及させるために、コーティング効果や顧客へのアプローチ方法を記述した基礎編、成約事例を盛り込んだ応用編の「A4ファイル」を作成、若手社員と情報を共有した。そして、店舗スタッフ全員が顧客への声掛けを徹底した結果、大きな成果を挙げている。

『ハドラスコーティング』の推奨で店舗の誠実さが伝わる

「お客様が喜んでくれることは分かっているのでお声掛けは絶対にするべきです。それにお客様にいいモノを薦めることで、お店の誠実さも伝わります。もう、やるかやらないかというだけの話なのです」

この佐々木氏の言葉からも『ハドラスコーティング』への惚れ込みが伺えるが、現在はクラブだけではなくスマホや距離計など他のアイテムへの施工も増えている。

「お店として有難いのは、『ハドラスコーティング』の良さが口コミで広がりゴルファー以外のお客様が施工しに来店してくれるようになったことです。これはすごく大きな要素ですね」

ゴルフショップにゴルファー以外の人が来店するというのは聞いたことがない。これも『ハドラスコーティング』の効果といえるが、そのいい流れを受け、二木ゴルフ全体として、今年は施工件数を昨年の1・5倍まで引き上げることも明言する。

顧客のクラブを丁寧にコーティングする佐々木氏

店舗内の最も目立つスペースにディスプレイが置かれる

Double Eagle

「ハドラス」には「商品価値」「使用価値」「感動価値」があるというダブルイーグル恵比寿店の大下敬之店長

「キャディさんにクラブが綺麗と褒められた」

続いて訪れたのが、ダブルイーグル恵比寿店。ゼビオグループのセレクトショップとして多くの富裕層を顧客に抱える高級店だが、昨年10月から『ハドラスコーティング』のサービスを本格化、2月中旬には1週間で80回施工するなど、急激に需要が伸びているという。

「毎月、毎週上昇傾向です。お客様のニーズとしては、ゴルフクラブを大事に使いたい、綺麗に使いたいということ。当店は富裕層のお客様が多いので、そういう方がドライバーやパターで10万円を超す高単価のクラブを購入された時に施工するケースが多いですね」（大下敬之店長）

富裕層はいいモノがあればドンドン消費する傾向がある一方、購入した商品を大切にするという気持ちが強い。そのニーズに『ハドラスコーティング』が見事にハマっているのだが、実際にどんなやり取りで施工しているのだろうか。

「まず、こちらからお客様へのお声掛けですね。具体的には傷が付き難いや錆び難い、撥水効果があるといった使用価値をお伝えしますが、実際にコーティングした後にコースで試されたお客様の声を聞くと、『雨の日に水を弾いたので汚れなかった』や『キャディさんにクラブが綺麗と褒められた』など使用効果を実感したという声が多数です。だから、ドライバーにしてもらったけどフルセットで施工して欲しいといったリピート需要が増えています」

需要の高まりに対応するため、同店では女性を含めた全スタッフが対応できるように施工がしやすいシートタイプの導入にも踏み切ったという。

「商品価値」「使用価値」「感動価値」が三位一体

同店では現在、施工の9割がクラブということだが、今後はシューズなど他のアイテムへの波及も期待している。

「今後はもっとシューズを増やす予定です。そのプロモーションとして店頭に『ハドラスコーティング』によって綺麗になる模様を収めた20秒間のビデオを流しています。口で説明するよりも映像を見た方が効果が分かりやすいと思いますし、実際に施工も増えてきています。

『ハドラスコーティング』は本当にお客様に喜ばれていますし、このサービスを拡大するには全スタッフがお客様にお声掛けすることが大事です。商品は『商品価値』『使用価値』『感動価値』が三位一体になった時に素晴らしいモノになりますが、それが『ハドラスコーティング』にはあると思っています。今後も施工する人はドンドン増えていくと考えています」

顧客から喜ばれるのが分かっている商品を売らない手はないだろうし、喜ばれるなら色んなアイテムにも波及させたい。それが『ハドラスコーティング』が急激に伸びている背景にあるとともに、今後への大きな期待にもつながっているのだ。

高額なスコッティ・キャメロンパターへの施工も多いという

シューズへの施工も増加中