

つるやゴルフを総力取材!

ガラスコーティング剤 ハドラスの 商材価値とは?



つるやゴルフは昨年9月、ガラスコーティング剤『ハドラス』の取り扱いを開始した。わずか10か月で施工件数は7万件以上、付帯率は7割以上と破竹の勢いだ。「積極接客」を信条とする同社だが、『ハドラス』獲得の好調要因はどこにあるのだろうか？ そこで商品部の西本博昭部長、販売最前線のつるやゴルフ本店、同横浜関内店を総力取材。その取り組み状況を追った。

つるやゴルフ横浜関内店

内田智也店長

まず『ハドラス』の第一印象は？

「私自身、車好きでコーティングには馴染みがあったので、抵抗なく『ハドラス』をスタートできました。クラブをずっと綺麗に使えるという新鮮味のある商材だと感じましたし、とにかく開始直後から反応早く取り組もうと思いました」

月曜日の午前中なのに客足が途絶えずにスタッフも皆さん走り回っています。忙しい中、『ハドラス』が負担になると思いませんか？

「よく忙しいから提案する時間がないと言いますが、そんなことはありません。そこは店員の意識一つで変わると思っています」

なるほど。実際の獲得状況は？

「開始直後の9月、10月は1フロアでの獲得件数は全店1位でした。6月までの合計獲得件数は約1400件

で本店に次いで2位。支店では1位という状況です」

本店と違いこの店は1フロアなのですごい数字です！工夫している点は？

「レジ前で勧めることです。会計時の買う気になってきているタイミングで勧める方が獲得に繋がりがやすいんです。また『ハドラス』の料金を載せた独自の見積シートを使ったり、取り置きクラブに『ハドラス』のシートを貼り付け、案内漏れをなくすなどの工夫をしています」

具体的な接客トークは？

「まずは傷がつきにくいということを伝えます。傷は気にしないと言われる、すかさずシャフトの話に持っていき、『ハドラス』施工によって、シャフトの空気抵抗が減り、副次的な要素としてミート率が上がる可能性があるとこのことを案内します。すると大体は『じゃあシャフトだけお

願います』という形になるので、『でしたらヘッドも一緒にやりましょうよ』と提案しセットでの獲得に繋がっています。お渡しまで時間がかかると思っている方が多いので、最短15分で完了しますよと案内してあげることが重要です」

『すぐ買い替えるからいらぬ』と言われた場合は？

「そういう方こそむしろ『ハドラス』が最適で、傷がつきにくくなることで下取りの査定額がアップするため、施工料金が返ってくる可能性がある」と伝えます」

切り返しの引き出しが沢山あるんですね。確かに納得できます。

「安いものを求めているお客様でも、コーティングは別だと思っている方が多いです。こちら側が先入観で案内しなかったことで、むしろ後からクレームになったこともあるくらいです。PBの1万9800円の初心者セットや、42900円のシューズはもちろん、1万円以下の特徴シューズや中古のシャフトにも勧め、獲得しています」

お客様の声は？

「特にシューズの汚れに強い点が女性客に好評で、当店の女性スタッフ4名が積極的に勧めて獲得してくれて

つるやゴルフ横浜関内店

内田 智也 店長



います。それと『ハードラス』がきっかけでクラブを手入れするようになったという声が多いですね」

販売現場として『ハードラス』の商材価値をどのように感じますか？

「フルセットの価格20〜30万円に『ハードラス』がつくと3〜4万円の売り上げがプラスされます。これはクラブ1〜2本相当ですから、利益にもなり店としても大きい。それに『ハードラス』は、お客様がクラブを綺麗に使える↓下取り時に査定アップ↓店は中古を高く売れる↓購入客は中古なのに綺麗なクラブを買えるという循環が生まれます。業界的にもメリットが大きいと思いますね」

今後、『ハードラス』と同じようなガラスコーティング剤が出たらどうしますか？

「『ハードラス』の強みは軟らかいものにも使える日本初のコーティング剤という点です。たまに車用のガラスコーティング剤を塗るといってお客様がいますが、車用は硬いボディ用に作られたもので、たわみのあるクラブに塗ってしまうと被膜が壊れる可能性もある。現場としては、『ハードラス』を超えられない以上、ほかのガラスコーティング剤は考えられないですね」

つるやゴルフ本店

安田真店長

まずは『ハードラス』の第一印象を聞かせて下さい。

「率直に『めちゃいい！』と思います。つるや全社員の中で自分が一番いいと思ったんじゃないでしょうか（笑）。昨年8月頃に商品部の西本部長から聞いたその足で売り場まで走って行って、5分で獲得したくらいです。部長からは『おいおいまだやると決まってるよ！』と言われましたが」

既成事実を作ってしまった。

「はい。やらない選択肢はないと思いましたが。開始から3か月は様々な提案方法を試したり、お客様の声を聞いたりするために、私自身もどんどん売り場に出てスタッフに成功例を共有するようにしましたね。スタッフからは『ハードラス店長』と呼ばれていました（笑）」

具体的にどのように取り組んでいったのでしょうか？

「まずは『ハードラス』に特別感を持たせる演出をしました。獲得後は取って工房の奥に行き、見えないところで施工する。それでお客様の前に持ってくる時には高級感を出すため

に手袋を外さず、施工には関係のないにフェイスイスガードまでして登場するわけです。お客様としては『一体どんな特別なことをしてくれただろう？』と喜びや満足感も増すじゃないですか？」

確かに。具体的な接客トークは？

「敢えて言うなら、『え？』ですね。知らない方には『え？知らないんですか？』やらない方には『え？やらないんですか？』。ポイントはこれです。『ハードラス』はグリップ交換のように『後でもできる』ものではなく『今しかできない』もの。買ったばかりの綺麗な時にやらないと意味がないんです。我々としては、『ハードラス』の良さを信じて疑っていないので、逆に勧めなくては失礼だと思っていま

熱意を持って勧めるのみ？

「はい。それと一番効果的なのは黒ヘッドのクラブに対してです。黒ヘッドはどうしても塗装剥げや傷が目立ちやすく、販売員としてもそこに対する切り返しができず売りにくかったです。それが『ハードラス』を始めて黒ヘッドへの武器ができたことで、ピンの『G710』が売れに売れています。タイトリストやテーラーメイドからも数量限定で黒ヘッドのアイ



つるやゴルフ本店 **安田 真** 店長

アンが出たのは、少なからずも『ハドラス』の影響があるのではないかと思っています」

ほかに工夫している点は？

「例えばマークダウン品は競合店でも置いていないので、『ハドラスセット』という形で、あらかじめ『ハドラス』の料金を含んだプライスカードも売り場に並べ、獲得しやすいようにしています」

そこまでしたくなる『ハドラス』の商材価値とは？

「利益云々ではなく、第一にお客様が喜ぶということです。その喜ぶ顔を見てこちらも嬉しくなるし、さらに利益も取れる。こんなラッキーでウインウインな商材はありません」
なるほど。最後にこれからの『ハドラス』に期待することは？

「敢えて言うと、『ハドラス』は光沢が過度に出るわけではないので、コーティング感が分かりにくい。ですので、価格や性能は変えずに目で見て分かるような『ミラー仕上げ』バリエーションを開発してもらえると嬉しいですね。それさえあれば、『やるかやらないか』ではなく、『ミラーか非ミラーか』の選択肢になるので、もう鬼に金棒です」

つるやゴルフ本店

西垣さん

西垣さんはシューズ用『ハドラス』の個人別獲得件数が全スタッフの中で1位と聞きました。

「元々当店では、シューズの防水スプレーがよく売っていたのですが、価格は2000円前後で効果も一時的です。その点『ハドラス』はコーティング後の性能が3〜5年続くのに、たったの2800円で施工できるので自信を持って勧められます」

実際の獲得状況は？

「シューズの『ハドラス』は平均して1日4〜5件。付帯率はほぼ100%です」

すごいですね！でも断られることもあるのでは？

「断られる時の理由は大体がシューズは汚れてすぐ買い替えるからというもの。だからこそ汚れにくくしようとして伝えます。特に白いシューズのしわの部分の汚れは誰しも経験があるはず。『ハドラス』を塗ることでエアーだけで簡単に落ちること、撥水度試験も4級をクリアしているため、雨の日のゴルフにも強いと伝えるとすんなり獲得できます」

なるほど。お客様の反応は？

「皆さん一様に汚れの落ち方が違うと

言ってくれます。最近では持ち込みシューズでのリピートや、口コミによるオーダーも増えています」

今後も『ハドラス』を獲得していくためにどうしますか？

「もっと浸透させてお客様の方からオーダーしてもらえようになりたいので、例えば小物を買う方にも必ず『ハドラス』を案内し、将来のお客様を開拓しています。現場の要望としては、夏は通気性が良いシューズが増えるので、メッシュ系などの染み込みやすいシューズにも対応できる『ハドラス』が登場してくれたら嬉しいですね」

つるや商品部

西本博昭部長

まずは『ハドラス』を始めたくっかけを教えてください」

「御誌でアドウェルの富山社長が『ハドラス』を紹介している記事を見たのがきっかけです。その時から興味深い商材だなと思っていました。実は富山さんがキャロウェイの営業部長時代、私がクラブの仕入れ担当をしていた関係で、ずっと懇意にしているんですよ」

とは言い開始になったのは昨年9月。他店に比べ遅くなった理由は？



つるやゴルフ本店 **西垣** さん

「正直最初は半信半疑でした。ところが、二木ゴルフさんから『ハードラス』を取扱っている店舗から『ハードラス』を取り扱いきないかと工場に要望が上がっていた。そんなわけで、昨年の7月に私から富山さんにアプローチし、8月から本店を含めた工房併設の10数店舗でスタート、9月から全店で一斉スタートとなり、現在に至るといって結構です」

スピーディーな展開ですね。

「やると決めてから急ピッチでポスターやPOPを準備し、1か月でスタートしましたので富山さんも驚いていました。それができたのは二木ゴルフさんが1から下地を作ってくれたこともあると思っています」

実績はいかがでしょう？

「昨年9月から6月の10か月で、施工件数は7万7000件以上に達しました」

すごい勢いですね！ 好調の要因は？

「『ハードラス』はご提案しないと獲得できないものですが、接客は当社得意分野なのでうってつけです。それに昨今SDGsが重視されていますが、『ハードラス』はまさしくモノを大切にすることにも繋がる。お客様は綺麗なクラブを長く使えて、店も

売り上げが出る。ワインワインの商材だと思っています」

ただ、『ハードラス』によって新品が売れなくなるという考えの販売店もあるようですが？

「新品は壊れたから買い替えるわけではなく、良いクラブが出たから買い替えるものだと思います。ですので、『ハードラス』によって新品が売れなくなるとは思いませんし、むしろ下取り時に査定額も上がるから、施工料金はペイできます」

なるほど。今後、『ハードラス』をさらに獲得するための戦略は？

「実は以前、ECで購入した3名(男性2名、女性1名)の方から商品センターに『ハードラス』の問い合わせがありました。当時は実店舗でしか受付をしていなかったのですが、本店まで商品を送ってもらい、私が施工する形で対応しましたが、これは可能性があると。そこで、7月からECサイトでも『ハードラス』の受付を開始し、今後これを強化していきます。コロナの影響もあり、現在ECの売上は右肩上がり。ここを利用しない手はありません」

実績はどうでしょう？

「ECでは言葉での接客ができないので課題はありますが、購入画面で『ハ

ードラス』をプラスしたセット販売の見せ方をしたり、近々開始するアプリから配信するなどして増やしていきたいと考えています。まずはクラブのみでスタート。シューズは購入後のサイズ交換もあるので難しいですが、店に持ち込んでいただき施工することも検討しています」

今後『ハードラス』よりも安くして利益の取れるゴルフ用のガラスコーティング剤が出たらどうしますか？

「『ハードラス』は特許を取得してお客様も安心感がある。性能も類似品と比べて明らかに差があるし、クラブ用、シャフト用、シューズ用など、それぞれに特化した『ハードラス』をラインアップしています。それがある以上、他のものに変えることは考えられません。それに何よりも富山さんを裏切れませんから」

なるほど。最後に今後の『ハードラス』に求めることは？

「9Hの完全硬化になるまで『USE D』と『SH』は48時間、『W』は2週間かかります。その時間がせめて半分になってくれたら助かりますね。また、完全に傷がつかないようなタイプも出てくれたら嬉しいです。今後もさらなる進化を期待しています」