

G-1ほか新商品説明、お客様満足向上の研修など充実！みちのく 会場は静かな熱気にあふれて



10月10日(水)、岩手県盛岡市郊外の岩手産業文化センター「アピオ」にて、三協立山アルミ仙台支店盛岡営業所による「2007新商品ステップアップ研修会」が開催されました。出席された販店様は40名ほど。春と秋の新商品の説明に熱心に耳を傾け、G-1のサンプルに触ってチェックする姿も。さらに後半の本社技術サポート部による「お客様満足向上」のための研修は、大きくなすいたりメモされたりと、静かな会場にひしひしと伝わる熱気！「重要な話が聞けた。今後の業務に生かしたい」といった感想があちこちで聞かれる実り多い研修会となりました。その充実したひとときを徹底取材しました。

厳しい市場で勝ち残るために
 仙台支店エクステリア部 澤畑勝久 課長 挨拶

春と秋の新商品をご紹介させていただきます。とくに東北エリアに適した商品「折板カーポートG-1」がリニューアルされましたので、サンプルを用意しました。市況は厳しいですが、そのなかで勝ち残っていくために、お客様の満足向上のための研修もぜひご参考にして、皆様のプラスになるようご活用いただければと思います。

新商品研修
DVDやサンプルで
新商品を紹介
G-1に熱い視線が集まる

春の新商品展示会DVDで、M.シェードやJモダン、鋳物門扉などの新商品群を紹介。さらに秋の新商品として、12月上旬発売予定のsty.M、M.シェードの中抜き納まり、錠前の見直しほか多数を紹介。なかでも積雪対策が必要な土地柄、G-1のリニューアル(積雪50cm仕様や部材の追加、カラーの充実など)は注目的。製品サンプルを熱心にチェックする光景も。

G-1サンプル

「見積CD」の使い方を解説

見積システムのCDがあると、見積もりが簡単にできることを、パソコンで実際に操作しながら解説。

WEBカタログをもっと活用して!

- 一般のパソコンのスペックで快適に使える。
- 商品の画像データを呼び出すと、コーディネートできる商品群も一緒に出てくる。
- …など、使いやすくなったWEBカタログを解説。

技術サポート研修

「お客様満足」をより引き上げるため
お客様に誠意をもって接し
危機管理とプロのアドバイスを!

本社EX技術サポート部 林敏治 部長

施工現場にいる皆様に、何が一番重要か。それをお話しさせていただきます。最近のお客様の要求水準は非常に高く、それが満たされないメーカー不信に直結します。お客様にしっかりと接している皆様が、企業イメージの8~9割を決めるのです。お客様に対して、真にお客様と認識して、誠意とマナーをもって接していますか? お客様の要求をすべて解決していますか? クレームになりそうな問題を予知して、未然に防ぐよう適切なアドバイスを行っていますか? お客様の満足を最高レベル(=感動レベル)に上げ、お客様へお得意様になっていただくためには、以下のような心構えが必要です。

- お客様を真にお客様として接する
- 御見積・ご契約までの間に、プロアドバイスをを行う
- ご契約から工場までの間に、危険予知を行う
- 商品お引渡し時に、「取説」に基づいた説明をする
- 市場環境は同じ中で、独自の付加価値を提供する



突撃 interview 「研修会に参加して」



敷地対応力がアップしたG-1
北国の頼もしい商品です

株式会社 トータルエクステリア
 一級エクステリアプランナー 内記義経 様

G-1は部材バリエーションが増えて敷地対応力が増えましたね。とくに梁が出っ張ることで、柱の位置が自由になったので、プランがより自在になり、非常に使いやすくなったと思います。「お客様満足の向上」のお話は、一人ひとりの意識付けが大事だと思いましたので、当社では春に出入りの職人さん全員にも聞いてもらったんです。

現場で実行すべきことを
改めて気づかせてくれました

鍛冶屋敷工業 代表 鍛冶屋敷 正 様

新製品では左右両開きのエクモアFXGが印象的。カタログだけではわからないことも多いので、もっと実物を見たいですね。「お客様満足の向上」のお話は、もう4回聞きましたが、つねに現場で本当にやらなければいけないことを言ってくれます。なかなか実行できるものではない、しかし実行していかなくては…と改めて思いました。



三協立山アルミ NEW G-1 DEBUT

G-1が生まれ変わりました。

抜群の安心強度
 長期荷重設計



積雪地域から豪雪地域まで対応
最高水準の耐風圧強度を実現
 耐積雪量 50cm・100cm・150cm対応
 耐風圧強度 風速Vex=46m/s相当

御庭番スタッフ紹介

富山県富山市
 庭安 株式会社

アイデアさえあれば、絵心がなくても
美しく的確にプレゼンテーションしてくれる
それが御庭番の一番の魅力です



エクステリアプランナー 境 利久 様

御庭番を使い始めたのは4年前です。それまで1年間、別のキャドを使っていたこともあって、1回説明を聞いただけですぐに使えるようになりました。キャドに慣れていたというのももちろんありますが、御庭番はとくに操作が簡単という印象でした。たとえば、最初から「土間」「塀」などといった具体的な項目があるので、初めての方や機械が苦手な方でも入りやすいんじゃないかと思っています。

御庭番を使うようになって、よりリアリティのある具体的な提案ができるようになったと思います。それまで使っていたキャドは平面図のみで、パースは手描きしていたんですが、手描きはもとも時間がかかるうえに、変更が入ると直すのがものすごく大変です。その点御庭番なら、簡単に直して、すぐに新しいパースがつかれるので、変更があっても苦にならなくなりました。

お客様の反応も非常にいいですね。たとえばブロック一つとっても、たくさんのメーカーの製品が入っていますので、それをいろいろ見ていただくことで、具体的なイメージが描きやすいようです。なんといっても一番うれしいのは、頭の中に湧き上がったアイデアを美しく表現してくれること。手描きだと絵心のあるなしで仕上がりが違ってしまいますが、御庭番を使えば、アイデアさえあれば、それを的確にプレゼンテーションしてくれますから。

実は当社の御庭番は、現在2人で1台を使っているんですが、最近仕事が増えてきて引っ張りだこの状態なんです(笑)。なので、もう1台追加を検討中です。

お休みの日ですか? そうですね…寝てますかね(笑)。まあ、ギター弾いたり、ゴルフの練習したり、友だちと飲みに行ったり。とにかくリラックスして過ごしていますね。