



営業の「質」を高めてお客様を開拓する



松村 仁氏

お客様の立場に立った段階的な提案を!

当たり前のことですが、当社は「お客様の立場になって考える」をモットーにしています。それに沿って考えると、今一番お客様のためになるのは「ステップアッププランの提案」です。

例えば、ある地区ではカーポートの売上が急激に伸びています。が、一方では、予算削減の折りにお客様が真先に省略されるのはカーポートだというデータも出ています。これはつまり、お客様は予算内での優先順位をきちんとお持ちだということ、当社では現在、段階を踏んだプランの提案を展開しています。

具体的な例としては、

第一段階…隣家との境界線をつくる。車庫スペースをつくる。

第二段階…フェンスや門、カーポートを取り付ける。

第三段階…デッキや装飾物等、生活に彩りを添えるものを提案する。

こうすることで、お客様にも予算を分散できるメリットがありますし、当社にとってもお客様と長く付き合えるというメリットがあります。

世間のガーデニングブームが東北地区にもやってきたようで、庭作りの傾向としては洋風が7割、和風が3割…最近の特長としては木製のアイテムや石の使用を希望されることが多く、自然指向が高まってきました。当社では低コスト実現のために中国産の石を使用しています。

御庭会の活性化と自発的活動が 受注拡大の鍵

これまでのように待ちの姿勢だけでは淘汰されていくのは確実です。そこで東北御庭会では、受注につながる戦略を会員全員で考えていくことが重要だと認識し、戦略の一つに「エクステリアやガーデニングのプロがいることを先ずは広く知っていただく」ことを掲げました。そのためのPR

ツール作成の検討会を何度も開きました。そんな折り、三協アルミがお客様用チラシを企画したので大歓迎です。やはり、メーカー、代理店、販工店等が連携してPRすることが一番強力な効果を生み出すと思います。当社でも早速1万5千枚注文しました。エクステリア担当者全員で配布する予定です。配布に当たっては社員に次のことを意識付けようと考えています。「日常、お客様と直接話をする機会は少ないが、全てのお宅を潜在需要と考えること」…実は、過去に自社でチラシを作り配布したことがあるのですが、その時はあまり反応がなくて、チラシってあまり効果がないなあとあっさり結論を出してしまったのです。しかし今回は配布の方法に工夫をしようと考えています。同じエリアに短期・中期にわたって複数回配布するとか…必ず成果が上がるような方法を考えます。



今後、御庭会には、全国の御庭会会員とネットワークを共有し、情報交換できることを期待します。例えば施工例の研究などができれば提案力の強化につながります。また地元の御庭会の活動としては、各種勉強会を開催していきたいと考えています。特にデザインの勉強会は定期的にやっていきたいですね。御庭番を導入してから、プロの仕事をきっちりとお客様に提示できるようになり、プレゼンボードはかなりお客様に好評です。当社では随分早くから御庭番を導入していますが、これからの時代は最新の設備、機能をフル活用して仕事をすることもサービスの一環ではないかと考えています。

東北御庭会会長プロフィール

松村 仁 富士和工業株式会社代表取締役
昭和60年 有限会社富士和工業設立
平成5年 富士和工業株式会社へ組織変更
平成7年 関連会社 有限会社フジワ設立

郡山市を拠点とし、福島、白河、会津、磐城地方で事業展開。土木工事、エクステリア設計・施工・工事を中心に、タイル、レンガ、ブロック等の販売も手掛ける。平成10年7月、東北御庭会会長に就任。地区全体の発展、繁栄のために取り組みを開始。

技術力を営業につなげる

市況は、きびしい中にも若干明るさをとりもどしつつあるようですが、当社の営業エリアでは住宅着工数の低下傾向が続いており、それにともなって、ハウスメーカーさんがエクステリアを自社で請け負われるケースが増えてきましたし、ゼネコン等大手企業が低価格で参入しはめているので、営業力強化の必要性を痛切に感じています。

当社では、営業力とは確かな知識、豊富な施工経験に裏付けされた技術力だと考えています。特に設計施工に関する柔軟な対応には自信があります。例えば、カーポート、デッキ等のエクステリア製品は、昨今の需要の高まりに応じてバリエーション豊富な商品設定になってきていますが、それでも現場で納まりにくいケースがあります。そんな時「これで我慢してください」というのはいい仕事はできません。当社ではお施主様に100%満足していただくために、設計工夫によって、スピーディーな対応を実践しています。

INDEX

- インタビュー／富士和工業株式会社 松村 仁氏…………… 1
- 第16回エクステリア施工コンテスト入賞店一覧…………… 2
- 第16回エクステリア施工コンテストグランプリ・最優秀賞作品…………… 3
- EXホームページ紹介／20周年キャンペーン当選者発表…………… 6
- 御庭会通信…………… 表4