

アルファヴォイス倶楽部

Vol. 56 1998.12

1 「戸建住宅はなぜ利益が出ないか（打ち合せの現場より）」 取締役 古屋 しげみ

2 「商談の心構え」

インストラクター 山下 倫二

「戸建住宅はなぜ利益が出ないか（打ち合せの現場より）」

工務店・建設会社の方々から「戸建住宅はほとんど利益が出ない」「赤字になるが付き合いでしょうがないから請けている」との話をよく耳にします。特に戸建住宅は、限られた制約条件（予算・土地等）の中で顧客の多くの要望を満たさなくてはならないので、予算的にはかなり厳しくなってしまう。

しかし最近、契約後のお客様と直接打ち合せをする機会が多々あり、営業の折衝段階で利益の出ない原因がいくつかある事を実感しました。それは下記の3点が大きな要因と考えられます。

1. 契約（仮契約ではなく請負契約）時の内容が不完全である
2. 商品（仕様）説明が詳細にされていない
3. プラン説明の仕方が不十分である

1. 契約（仮契約ではなく請負契約）時の内容が不完全である

本来請負契約金額は、施工される仕様やプランとの整合性が取れていなければなりません。具体的な施工方法、使用する部材の品番、仕上げの方法などが明記されている事が理想的です。この内容が不明確だと、お客様の要望によるグレードアップやオプションまたプラン変更が生じた場合、比較する根拠がないので追加金額の提示や請求がしにくくなります。

それを防ぐためには仮契約後、請負契約までに詳細を決定しその決定した内容を「仕様書」「図面」「見積書」に明記し契約書を作成する必要があります。もし事前に決定できない場合でも、請負契約からの変更点を図面に記入し、見積書とあわせてお客様に書面で提示する事が大切です。

- ・ 請負契約書の金額と仕様を明確にする
- ・ 施工内容を「仕様書」「図面」「見積書」に明記する

2. 商品（仕様）説明が詳細にされていない

契約書の内容が完全であっても、その内容がお客様に正確に理解されているかが大切です。施工者側は、契約内容を詳細に説明しているつもりでも、お客様との間に大きな誤解があったり、半分も理解されていない場合があります。ここでの認識の違いや誤解、理解不足が追加金額を清算できなかつたり値引き要求につながります。また状況によっては見積に対する疑問や不信、クレームの原因になる事もあります。商品説明の目的はお客様に対し、「どのような建物が完成するのかわかるだけシュミレーションし理解して頂く事」と「要望や追加を言えばお金がかかる」という認識を持ってもらう事です。

標準仕様（商品）が決まっている場合、「標準仕様書」や「備品リスト」を用い設備機器の品番、内外装の仕様や仕上げ、コンセントやスイッチの数にいたるまで詳細説明を行います。商品化されていない場合でも、見積書に書かれた内容をカタログや写真などと照らし合わせながら、具体的にビジュアルに説明します。

また商品の詳細説明を早い時期に行う事により、お客様の要望をヒアリングする事ができ追加金額の予測や着工後の変更も最小限に押さえる事ができます。

- ・最低でも2時間かけ商品（仕様）説明を行う
- ・外部仕上げ仕様、内部仕上げ仕様、設備等についてそれらの持つ機能や使い勝手も含め説明する
- ・収納内部の形状、建具デザイン、造作も具体的に説明する
- ・備品リストもしくはカタログ、パンフレット、施工写真などを用いビジュアルに説明する（実物、サンプルがあればよりベスト）
- ・実際のプランで「お客様のプランであれば～です。」と具体的に説明する
- ・寸法、大きさ等はスケールやコンベックスを使い説明する

3. プラン説明が十分にされていない

商品説明と同様にプランについても、プランの持つ意図や使い勝手を理解されていない事がよくあります。お客様が平面で表されたプランを立体的に想像したり、日常生活にあてはめて考える事は容易ではありません。ですからプラン説明は「住まいの試着」をどれだけさせられるかが大きなポイントになります。「住まいの試着」とは「ここは20帖の広いリビングです。」「子供部屋は6帖で1間のクローゼットがあります。」と平面図を読み上げるのではなく、平面図には書かれていない視線・動線・使い勝手・風の流れ・光の入り方・音の聞こえ方・庭の見え方・季節による違いなど、実際に住んだ時のイメージを五感で提案する事です。

またプラン変更の要望がお客様からあった場合、すぐに変更せず再度プランの持つ意図と使い勝手を説明し説得する事が必要です。すぐに変更に応じてしまうと、お客様はプランを簡単に変更できると思込み、何度も変更したり時には着工後であっても変更依頼が発生してしまいます。

図面の訂正や変更、そのためのお客様や業者との打ち合わせ時間、発注や積算のやり直し、施工方法の変更など直接目に見えないコストがかかる事も大きな損失になります。

- ・プラン提案は1時間以上かけて行う
- ・お客様の家族構成や要望をもとに、生活をイメージできる説明を行う
- ・「安全性」「快適性」「機能性」を切り口として理論立てて提案する
- ・設計者の意図を確実に伝える
- ・外部環境条件（近隣の建物、窓の位置、高低差、道路、人通りなど）と合わせトータルに説明する

注文住宅は賃貸マンションや公共工事などの大型工事と異なり、契約金額が2000万円から4000万円前後と小額です。1億円、5億円の工事であれば5万円、10万円の単位はほとんど問題ありません。しかし注文住宅においては「これぐらいはサービスでよい」という額の積み重ねが、実は大切な利益になるのです。

またサービスや値引きした内容についても、その項目と金額を一度記入し、その後サービスとしてマイナス金額を書き込んだ見積書を作成し説明します。お客様は追加金額に関してはよく覚えていますが、サービスした金額についてはあまり認識されていません。その原因には、「これはサービスします」と口頭で話している事が多いため、ほとんどの場合お客様の記憶に残らないのです。サービスや値引きの内容、金額についてもお客様に認識して頂く必要があります。

戸建住宅で利益を上げるためには、契約内容・商品（仕様）・プランについてお客様に理解して頂けるように説明、提案する事が大きな要因になります。そのためには営業マン自身がそれらについて熟知していなければなりません。

弊社の指導会の中でも「えっ。標準仕様変わったんだ。」「こんな品番だったんだ。」と社内で食い違っている場合がよくあります。また「こんな機能付いてるんだ。」と内容を理解していない事も多くあります。

営業マンが自社の商品や仕様について、確実に理解しているか一度勉強会を開催してはいかがでしょうか。

以上

「商談の心構え」

我々は普段の日常生活の中で、見たり・聞いたり・感じたりしていますが、どの程度思考を働かせているのでしょうか。それは、人によって様々でしょうが、大抵はあまり物事を深く捕える事は少ないでしょう。なぜなら、それ自体を深く考えても「自分の利益に繋がる事が無い」と無意識の内に脳が判断しているからではないのでしょうか。しかし仕事となると一般的には、入念に準備を進めその事に向かって一生懸命になります。それは仕事が成功した場合、その満足感や会社に対しての利益、自分の立場の優遇に繋がると意識的に考えて行動しているからだといえます。はたしてそれでだけで良いのでしょうか。

S C S (セールスコミュニケーションスキル)の中にあるように、お客様のニーズには、お客様の口から出される顕在的なものもありますが、お客様自身も気付いていない潜在的なニーズが多く存在しているのです。そのニーズを我々営業マンが質問・共感等のスキルを使って引き出し、商談を進めることで、お客様にとっても営業マンにとっても満足のいく結果を生み出す事ができます。指導先で新人の営業マンに「どうしたら営業成績が上げられるのか」と聞かれることがあります。交渉方法を考える前に商談にあたっての心構えとして、「日常の生活をただ過ごすだけでなく常に物事を多面的に考える習慣を持つ事が大切です。」と私は答えています。それ自体は直接利益に結び付くものではありませんが、その積み重ねがお客様や友人に対して信頼感を与え、この人を本当に信じてもいい、この人なら安心できるという判断をさせるのではないのでしょうか。

お客様と商談をする前にどれくらいの準備をして臨むべきでしょうか。ただ資料を揃え内容を把握しているだけでは不十分です。売れる営業マンは、前もって商談の構図を自分の頭の中で描き、あらゆる方向から対応の仕方を考えています。例えばお客様に質問をします。質問をするという事は、その時点で営業マンが主導権を持つきっかけになります。ここで、自分の質問に対しお客様がどういう答えをするかを前もって具体的に分析していなければ、折角のチャンスを逃がしてしまいます。たとえ90%のお客様の答えが<A>であったとしても、大切なのは残りの10%の答えも有り得ると考える事です。それはまたは<C>・<D>かもしれません。出来る営業マンは、10%の可能性でも対処を考え、枝分かれのようにあるあらゆる商談内容まで考えています。答えが<D>であっても、営業マン自身は十分な準備で臨んでいるので、自信に満ちた表情・態度・しぐさでお客様に接することが出来るのです。

我々人間の行動の7~8割が無意識なのです。本番で成功を掴む為にも日頃から物事を深く考える訓練をしておく方が良いでしょう。壁にぶつかる事は誰にでもあります。大切な事は答えが出なくても逃げずに考え続ける事です。考え続けなければ答えは出ることはありません。本当に自分の夢、やりたい事があるのならば、それに向かって深く考え、常に自分を追求して欲しいと思います。

よし来たチャンス、はい喜んで、有難うございます のき気持ちを持って仕事や私生活をより豊かにしたいものです。 以上