



# アルファヴォイス倶楽部

VOL.180

2011.3

発行責任者: アルファヴォイスコンサルティング株式会社 代表取締役 野村 敬一  
〒102-0074 東京都千代田区九段南4-7-10 TEL: 03-5215-8711

## 《INDEX》

1. 住宅営業力を極める  
(7) 約束率を上げる

取締役副社長 若林 信孝

2. 地盤のプロが考える『安心に住まうための快適な地盤環境』  
第5回 住宅の不同沈下トラブルはなぜ起こるのか

岩水開発株式会社  
住宅地盤調査主任技士 白神 敦秀

### 住宅営業力を極める (7) 約束率を上げる

取締役副社長 若林 信孝

#### 約束の取り付け

ベンチマーク顧客との接客のゴールは商談化である。前号では商談化のために、スケジュール表を活用したテストクロージングの手法を紹介した。もちろん、スケジュールリングまで到達しない面談パターンもある。とりあえず何らかの約束を取り付け、次回の商談でテストクロージングをかける手法もあるだろう。しかし、住まい造りへの意欲が旺盛な顧客であっても、今は簡単には約束を取れない。着座後、何からの約束を取り付けようとする「他社も見て、自分達なりに検討してからお願いします」といったお決まりの断り文句が入る。それでも、何とか食い下がり約束を取り付けようと説得すればするほど、顧客は不快になり、営業マンの熱心さがストーカー行為に映ってしまう。即日訪問してもストーカーにはとても冷たいのだ。

では、「どうぞ、じっくりご検討下さい」と余裕を見せ、さわやかに別れ、お礼状送付後に電話するやり方はどうか。顧客の応答は変わらず「今、検討中です」である。数回電話しても同じ応答が繰り返される。いつのまにか電話リストから、その顧客名がはずされる。1年後、思い出したように電話すると番号が変更になっているか建築済みである。

あなたのチームの約束率は何割だろうか。約束率が3割以下のチームは接客内容を確認して欲しい。

### 約束項目のメリット

顧客に何らかの約束を取り付けると否定的な反応が入ることがある。それは、その約束の取り付け方に無理があるからだ。約束に至る過程にストーリーがないと、顧客は奇異に感じる。顧客の側に立ち、取れなかった約束の内容を思いだして欲しい。接客中、顧客が急に帰るそぶりを見せたので、いきなり資金計画や敷地環境調査の提案をしなかつたらどうか。「住まい造りでもっとも大事なことは資金ですよ。資金計画をお持ちします」「敷地環境調査キャンペーン中ですので、無料で調査出来ます」「今度の日曜日、バスによる見学会が開催されます。まだ、席が開いています。如何でしょうか」「建築現場が近くにあります。一度、ご案内します」これらの約束の取り付け方には何の脈絡もない。顧客はどのように思うだろうか。資金計画、敷地環境調査、バス見学会、建築現場見学会、どれも住宅計画には欠かせないプロセスである。顧客にとっては大事なテーマだ。ところが、顧客はその内容を理解していないのである。

商品を顧客に提案するときの基本を思い出して欲しい。一方的でもメリハリの利いた商品紹介は、顧客の関心を引き付ける。しかし、残念ながら強い購買動機には直結しない。顧客にとっての意味、つまり、メリットや利点の存在を顧客に具体的に示し、イメージを持たせることで顧客は初めて心を動かす。約束の取り方も同じだ。その内容が顧客にとってどの様なメリットがあるのかを示さなければ、イメージを持つことは出来ないだろう。チームの方針が「ベンチマーク顧客と判断したら、商談化のために何らかの約束を取り付けること」という方針を与えていても、具体的な方法が営業マン任せでは、約束の確率は著しく低下するだろう。

商品を買わない理由は、顧客がその商品のメリットを実感していないからだ。少なくとも価格だけの理由ではない。約束も同じで、そのメリットを実感していなければ、約束を取り付けられない。少なくとも多忙という理由だけで約束が取れないということはない。資金計画や敷地環境調査、バス見学会や建築現場見学会のメリットを顧客が実感しないといけない。そのためには、それぞれのテーマでストーリーを検討することだ。

### 敷地環境調査の目的

例えば、敷地環境調査の約束を取り付けるためにはどのようなストーリー展開が望ましいだろうか。敷地環境調査の目的から考えてみよう。

家族が長期的に快適に住める間取りと配置を計画するため  
予期せぬ問題が敷地内に発覚し、着工後コストや時間がかからないようにするため  
周辺環境を把握し、近隣へ迷惑をかけないような工事の進め方を計画するため  
境界杭を確認し正確な敷地形状を把握することにより、隣家とのトラブルを避けるため  
植栽など残したいものを把握するため  
地盤状況を把握するため  
搬入経路を的確に把握し、資材の運搬コストを低減するため 等々

大まかに列挙してみた。ところでチーム員と、それぞれの約束項目の目的を改めて議論してみてもどうだろうか。案外、営業マン自身も理解していないのではないかと。目的を明確にした上でロールプレイを実施した方が、説得力は増すだろう。

敷地環境調査の目的を詳細に検討すればもっとあるだろう。しかし、建築会社側のメリットと混合しないように議論を進めたい。上記の内容でも、の「搬入経路を的確に把握し、資材の運搬コストを低減するため」が顧客のメリットにどのように繋がるのか検討すべし。

上記の目的の中で、接客中の顧客に的確なものを探さなくてはならない。顧客の心に響く目的は何か。それを見つけない。例えば強い地盤の地域に土地を持っている顧客に対して軟弱地盤の話題を出しても乗ってこない。やはり、近隣に河川がある、地名に沼や河という文字が付いている、あるいは、以前は水田であった場合は顧客の意識は高まるだろう。郊外の余裕のある敷地環境に土地を持っている顧客にはの「周辺環境を把握し、近隣へ迷惑をかけないような工事の進め方を計画する」ために約束を取ろうとしても無駄だ。市街地内で42条2項道路に接した奥行きが長い、狭い間口の土地の場合なら興味を持つだろう。当たり前のことを論じているのだが、実はなかなか出来ていない。仕組みがないからだ。前述のようなそれぞれの顧客の状況に応じた目的、言い換えればニーズを引き出すためにはどうしたらよいだろうか。(次号へ続く) ベンチマーク顧客とは(倶楽部2011.1月号を参照して下さい)

(次号に続く)

# 地盤のプロが考える『安心に住むための快適な地盤環境』

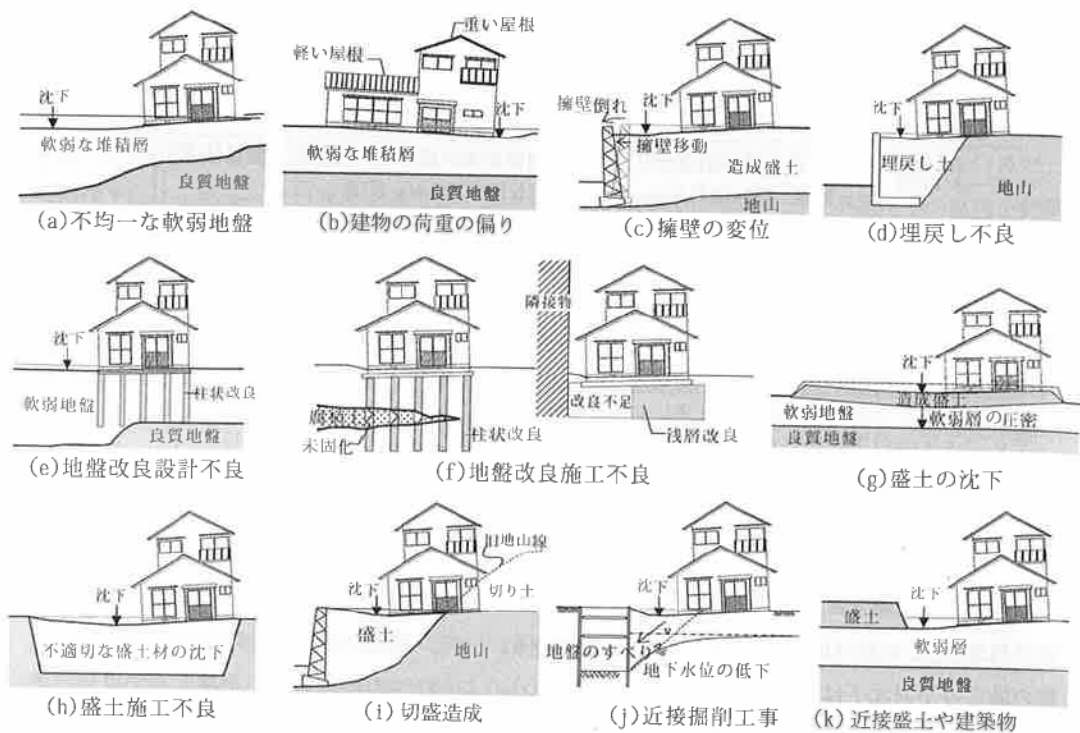
## 第5回 住宅の不同沈下トラブルはなぜ起こるのか

岩水開発株式会社

住宅地盤調査主任技士 白神 敦秀

住宅環境を良くするために2000年に品確法「住宅の品質確保の促進等に関する法律」の施行と建築基準法の改正により、基礎設計に関する基準が示され、地盤の長期許容応力度に関する基礎断面が示されました。これにより、住宅を建築する工務店は引き渡し後10年間の保証を行う事になりました。これに伴い事前に地盤調査等を実施し、その結果、敷地が軟弱地盤であった場合は、地盤補強工事を行うようになってきました。しかしこのように事前の地盤調査や地盤補強工事を行うようになってきた現在でも、未だに地盤に起因する住宅の不同沈下トラブルが発生しています。

そのトラブルがどのような時に発生しているのか、11の事例を紹介しましょう。



資料:日本建築学会発行 小規模建築物基礎設計指針より

### (a) 不均一な軟弱地盤

地盤は数m離れても大きく変化(不均一な地盤)することがあります。住宅配置内を3~5ポイント程度調査することをお勧めいたします。

### (b) 建物の荷重の偏り

建築する建物が、平屋部分と2階建て以上の部分があるような建物の場合は、地盤に異なった重量がかかり、住宅が傾いてしまう場合があります。

### (c) 擁壁の変位

造成をする場合色々なタイプの擁壁が施工されますが、しっかりとした施工がさ

れていない場合に擁壁が傾いてしまい、その結果、擁壁側の住宅が傾いてしまうことがあります。そのため建築予定地の擁壁を十分確認しておくことが重要です。

(d) 埋め戻し不良

よくあるケースとして、擁壁施工後に埋め戻しする土が十分転圧されておらず、部分的にゆるい状態となり、上に乗った住宅の一部が沈んでしまい傾いてしまう事があります。

(e) 地盤改良設計不良

地盤調査データなどをもとに地盤設計を行います。技術力不足などにより誤った地盤補強工事の設計を行ってしまったために住宅が傾くことがあります。地盤設計の技術力がある、信頼のおける専門業者に依頼することが大切です。

(f) 地盤改良施工不良

地盤補強の設計に忠実に施工を行わなかった場合や、地盤改良に未固化部分が発生し地盤補強の品質が不良のため住宅が傾くことがあります。地盤工事の技術力がある、信頼のおける専門業者に依頼することが大切です。

(g) 盛土の沈下

軟弱な地盤の上に 50 c m 程度の盛土をすると、木造 2 階建て住宅を建築した場合と同様な荷重（重さ）が地盤にかかります。さらにその上に建物を建てることにより、原地盤には大きな荷重がかかるため、盛土荷重が配慮されていない場合、住宅が沈下し傾いてしまうことがあります。

(h) 盛土施工不良

盛土造成工事の時、盛土材料の価格を安価に抑えるため不適切な材料を使用した場合や、盛土の転圧不足の場合に、盛土の一部が弱く住宅が沈下してしまいます。

(i) 切盛造成

造成地はどこの区画を選んでも地盤に違いはないように思われますが、造成地内には、原地盤の地山と造成された盛土部分があります。注意が必要なのは、この境界に跨ぐように住宅が建てられた場合であり、盛土側に住宅が傾いてしまうことがあります。

(j) 近接掘削工事

建物に隣接する場所で河川や下水工事などの掘削工事が行なわれた場合、土留めの変形や入り矢板引抜き工事による土砂の流出や地下水位の低下により、土地がバランスを崩し、住宅が傾いてしまうことがあります。

(k) 近接盛土や建築物

宅地に隣接した場所に造成などによる盛土や R C 造など重量のある建物が建築された場合、その荷重(重さ)により、盛土や建物側に住宅が傾いてしまうことがあります。

以上

## 《地盤・土壌汚染に関する勉強会のお知らせ》

アルファヴォイスコンサルティング(株)では、地盤・土壌汚染に関する勉強会を予定しています。  
住宅瑕疵担保履行法の施行に伴い地盤調査が必要になり、最近では土壌汚染に対するお客様の関心も高まってきました。

現在、構造躯体・基礎・シックハウス・Eco など建物に関する情報提供や提案は多くの会社において行なわれています。しかしそれを支える『地盤や土壌』については全くと言って語られる事はありません。

今後はお客様から『地盤や土壌汚染』に関する情報を求められるようになるでしょう。また、『地盤や土壌汚染』に対する自社の取り組みが他社との大きな差別性になる事も考えられます。

地盤や土壌汚染の基本的な知識を身につけていただき、商談にお役立ていただければと考えております。

### 記

- テーマ ・住宅瑕疵担保履行法と建設会社のリスク  
(予定) ・宅地の土壌汚染の現状と対策  
・「地盤・土壌汚染」を結局的に営業に取り入れる 他
- 開催日 2011年4月27日(水)
- 時間 午後1:30~4:00(予定)
- 講師 岩水開発株式会社 住宅地盤調査主任技士 白神 敦秀氏  
地盤調査、改良工事の専門会社に在籍し、オリジナル地盤改良工法  
「スリーエスG工法」の開発に携わる(日本総合建築試験所 性能証明取得)  
地盤のプロフェッショナル
- 会場 アルファヴォイスコンサルティング(株)セミナールーム (東京)
- 費用 無料
- 後日、詳細なご案内をさせていただきます。

掲載内容・公開セミナーについてのご質問・ご意見、また、アルファヴォイス倶楽部のメール配信をご希望の方はご連絡下さい。info@alpha-vc.co.jp / FAX03-5215-8717  
アルファヴォイスコンサルティング HP <http://www.alpha-vc.co.jp>