

INDEX

1. 新年のご挨拶 代表取締役 野村 敬一
 2. 住宅営業力を極める(最終回)
(15) 改善の時 取締役副社長 若林 信孝
 3. 川田竹也先生の土地活用営業のための知識 ワンポイントアドバイス
平成24年度税制改正大綱より コンサルタント 川田 竹也
-

新年のご挨拶

代表取締役 野村 敬一

明けましておめでとうございます。

おかげさまでアルファヴォイスコンサルティング(株)も創業24年目を無事に迎える事ができました。これもひとえにクライアントの皆様、研修を受けて活躍されている営業の皆様のお陰と感謝申し上げます。

建設・住宅市場は市場縮小の中で、本物の企業のみが生き残る過酷なサバイバルレースの様相を呈しています。

アルファヴォイスコンサルティング(株)では、今年も従来通り営業支援の為のスキル開発を一心に進めて行く所存です。先行き不透明だからこそ「継続こそ力」を拠り所として、営業専門のコンサルティングで一点突破を図って行きます。どうか皆様のご支援をよろしくお願い申し上げます。

創業以来、住宅営業と賃貸住宅営業のスキル開発と営業マニュアルやテキストの改訂を繰り返し行ってまいりましたが、「これで完成だ」と思う事はありません。なぜならマーケティングとは市場(Market)が動いている(ing)という事であり、市場が変化しているからこそマニュアルやテキストも変化して行くのは当然です。営業の基本・原理原則は変わらずとも方法論においては変化するのは当たり前です。常に我々は最前線の営業と共にあり、変化して行く市場に敏感に対応する事が重要と考えています。

食事のマナー

住宅営業力の強化を目的に始めたこのシリーズも今回で 15 回を迎えることとなった。読者の皆様に感謝申し上げたい。今回でこのシリーズを終了し、次号からは異なる視点で営業全般を語っていききたい。そこで、この最終回では組織変革と教育に関し再度、確認しておきたいと思う。

例えば、音を出しながら食事をする人に対し、あなたはどのように注意するだろうか。「音を出さないで食事をして下さい」と言えば、一時的には静かになるだろう。しかし、その行為は習慣化されていないので、あなたがいないところでは、音を出して食事をしてしまう。その原因を二つ挙げておこう。一つは改善への意欲が低いこと。もう一つは音を出さない食事の方法を学習していないことだ。音を出しながら食事をする本人の姿を録画したビデオを見せ、他人に与える不快を実感させれば改善の必要性を感じるだろう。さらに口を開けて食べ物を噛むと音が出るということを認識させ、同時に口を締めて食べものを噛む方法を教えることだ。そうすれば、食事中に音を出さないように努力を始めるだろう。そして、毎回の食事で音が出るか否かチェックを入れ、音が出ていなければ褒め、出ていたら注意する。そのような管理を繰り返して初めて、音を出さないで食事を取ることが習慣になるのである。

以上を纏めると次のプロセスとなる。 **本人の学習意欲を上げる。知識やスキルを教える。そのスキルや知識が現場で活用されているかチェックする。さらに結果を評価する。**以上の4点を実施すれば、教育効果が発揮される。このように、習慣化されていない行為や行動を習慣にすることは至難の業だ。個人の集合体である組織レベルでの風土改善はなおさらだ。多くの人は自分を改善し、向上させたいと願うものである。ところが、実際は反対だ。既成概念にとらわれ、以前のやり方に固執する。だから、現在のような大変革の時代でも個人も企業もなかなか変わらないのだ。

今年は違う

営業組織の風土は、そこに所属している人達の習慣の積み重ねが造り上げている。だから、いくら営業手法を改善し、組織全体で風土改革に取り組んでも、中途半端に終わる事例が多い。しかし、3年後、10年後、30年後を生き抜いていく中で、漠然とこのままでいいのだろうか、という危機意識を持っている人が多いのではないだろうか。だからこそ、今年は覚悟を持って変化を受け入れ、改善に取り組むべき時だと思う。まず、組織の最前線にいる営業から風土を改善することだ。

実際、次のような現象が起きてはいないだろうか。「商談物件が常時不足している。中長期顧客からの契約率が低い。数回に渡る土地紹介でも土地が決まらない。プラン決定までに時間と回数がかかる。契約直前になって、何らかの問題が出現し、契約に至らない。値引き率が高い。安易に競合が入る。価格競争で負ける」など。

多くの営業組織ではこれらの現象を放置していると思われる。時代や市場、競合他社や顧客にその問題の要因を押し付けている。「今の時代だから仕方がない」「競合先のブランド力には負ける」「自社の価格が競合先より高いのだ」と。しかし、他人のせいにしても組織風土は改善しない。

競合負けの真の要因は

私がこのコンサルティング業界に入ったきっかけは、S社に競合負けした要因を分析したことにあつた。担当営業マンは価格とプランで負けたと報告していた。そこで、S社を選択した本当の理由を顧

客に確かめに行った。実際にはS社の価格の方が高く、プランも当時の商品で十分対応可能なものだった。結論から言うと、地権者である母親がキーマンにも関わらず、営業マンがそのニーズを把握出来なかったことが負けの真の要因である。10回に及ぶ商談の面談者は若い夫婦だった。主に対話をした人物は夫である。さらにこの母親は妻の実母であり、資金もその母が出すということが、このリサーチで初めてわかった。夫は養子だったのだ。母親は商談内容を襖の向こう側で隠れて聴いていたようだ。私にとっては衝撃的な事実だった。組織変革の必要性を実感した。

早速、担当営業マンだけでなく、問題のありそうな営業マンの商談現場を小型テーブルコーダーで録音し分析した。(当時はICレコーダーがなかった)この事実分析で営業マン達に基本的な情報を収集する習慣のないことが判明した。そこで、収集すべき情報をチーム全員によるブレインストーミング(自由闊達な雰囲気の中で集団で多くのアイデアを出し合うことによって発想を引き出す技法)で列挙しまとめた。情報項目が100以上になったので、それを**顧客プロフィール 資金 時期 動機とニーズ、不安 土地 キーマン ライバル**と7つのテーマに分類した。弊社の指導先では当たり前になっている「7つの問題軸」の発生エピソードである。さらに、「7つの問題軸」を初回面談から商談化までにすべて把握するためのアイデアをやはりブレインストーミングで挙げた。それらのアイデアを二つにパターン化し、教育した。一つはアンケートで取る方法、もう一つは対話で取る方法である。もちろん、顧客と対話を楽しみながら、「7つの問題軸」を取ることを教育の目標に挙げた。自己紹介と賞賛、雑談を絡めながら、情報を収集するやり方、賞賛のスキル、フリー質問、リード質問、共感のスキルを活用する手法などを指導した。また、「7つの問題軸」の取得状況を把握するためにサービスプロセスシート(SPS)という帳票まで作成し、管理を始めた。横にしたA3シートの左側に「7つの問題軸」、右側に折衝内容と問題、その解決策を記入するようにした。それでも結果の出ない社員には、小型テーブルコーダーを活用し、冒頭の「食事のマナー」で紹介した方法で指導した。競合に負けたお陰で危機意識が高まり、改善への意欲が上がったのだ。そして営業上の問題を発見することが出来、契約率も増えた。しかし、最高の成果は組織風土を変革したことだ。現象面の問題点を取り上げ、その現象が発生している事実を観察し、傾聴する。要因を捉え、対策を指導事項として教育訓練する。場合によってはマニュアル化、テキスト化する。その改善内容が実施されているかどうかチェックを入れる。期待成果を確認する。このようにして一連のプロセスが組織内で自然に出来るようになったのだ。このような組織風土を創造すれば、外部環境の激しい変化に臨機応変に対応することが可能となり、競争市場で勝ち抜くことができるはずだ。新シリーズからは、営業プロセス上の現象面での問題に対する解決策を具体的に記していきたい。(終わり)

追記: 明けましておめでとうございます。昨年は大変な年になってしまいました。多くの人々が価値観の変革を迫られた年でした。被災されたM社長から年末にお電話を頂きました。翌日から震災後初の新築が始まるということでした。リフォームなどの仕事も増えているそうです。少しか安堵しました。しかし、自宅は当分の間、仮設住宅での生活のようです。現実には、まだまだ支援が必要だと思われます。間接的ではありますが、自分達の仕事を精一杯にこなし、結果を出していくことも大きな意味で支援になるのではないのでしょうか。今年は昨年にも増して改善への意欲が高まることでしょう。本年も宜しくお願い申し上げます。

【平成24年度税制改正大綱より】

昨年12月10日に平成24年度の税制改正が閣議決定されました。平成23年度の税制改正で話題になった相続税の増税については、平成24年度も見送られることになりましたが、“廃止”ではなくあくまでも“見送り”なので来年度以降に施行されることが考えられます。

消費税の増税も具体的になってきました。社会保障改革にかかる安定財源を確保するために、消費税は2010年代の半ばまでに段階的に税率を10%まで引き上げられる予定です。

もう一つ気になるものに固定資産税の減額措置の見直しがあります。平成24年度税制改正大綱に、「住宅ストックが量的に充足している現状を踏まえ、住宅の質の向上を図る政策への転換、適正なコストによる良質な住宅の取得等の住宅政策の観点から、平成26年度税制改正までに、社会経済の情勢を踏まえつつ、他の税目も含めた住宅税制の体系と税制上支援すべき住宅への重点化等そのあり方を検討する」と記載されています。具体的には下記のような見直し案があります。

住宅用地の特例の見直し

住宅用地の固定資産税には1/6、又は1/3に軽減する特例があります。この軽減の割合を平成6年度以前の状況に戻すという案があります。

住宅用地の特例	現行の軽減	見直し案の軽減
小規模住宅用地（一戸当たり200㎡まで）	1/6	1/4
一般住宅用地（200㎡を超える部分）	1/3	1/2

都市計画税の住宅用地の特例についても見直し案があります。

新築住宅に係る固定資産税の減額措置の見直し

一定の要件を満たした新築住宅は、3年間又は5年間建物の固定資産税が1/2に減額されます。平成24年度の税制改正では減額措置の適用期間が2年間延長されましたが、今後は住宅ローン控除等と同様に自己居住用の新築住宅に限定するという案があります。現行では住宅であれば専用住宅、賃貸住宅のどちらも適用されますが、この見直し案が成立すると賃貸住宅は適用外となり、アパートや賃貸マンションオーナーの固定資産税の負担が大きくなるので、優良な賃貸住宅の供給に影響すると予想されます。

相続税、消費税、固定資産税等の情報をタイムリーに把握し、お客様に適切なアドバイスを行なうことが大切です。

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>