

# アルファヴォイス倶楽部

VOL.184

2011.7

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

#### (11) 商談化まで

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9回 軟弱地盤での地盤補強工事の必要性について

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

#### (11) 商談化まで

取締役副社長 若林 信孝

#### 業務委託契約を結ぶ

前号までのシリーズで展示場や見学会における初回面談の在り方に関し、「客観的事実情報」による「選別」の重要性、「敷地環境調査」や「バス見学会」などのイベントにおける約束の取付け方、「バス見学会」の参加による顧客視点に立った「住宅選択の基準」を紹介してきた。今回からは、初回面談から商談化までの流れについて考えてみたい。住宅営業のプロセスは、一般的に次のようなものだろう。敷地環境調査から始まり、プランのヒアリング、数回にわたるプラン変更、最終の見積り提出でクロージングをかける。しかし、この過程で、数社の住宅会社との競争に巻き込まれるパターンが多い。顧客がプラン、仕様、価格を比較したいからだ。今では、これにウェブサイトの情報が加わる。この進め方は顧客側と会社側、双方に取って非生産的で望ましい姿ではない。そこで、初回面談からプラン、見積り提

出に至る過程で顧客が正しい基準で「後悔しない住宅選び」を進めるための手順を示した。そのタイミングで商談の実務に入る前に「業務委託契約」「プラン依頼申込」などの形式で、顧客から注文の確約を取ることをここで改めて提案したい。プラン、仕様、見積り比較による無益な競争状態に巻き込まれないためだ。ところが、顧客はこのシステムを納得しない傾向にある。

「あなたの会社の良さはバス見学会で十分に理解出来た。資金計画のお陰で私の調達資金の可能額も把握出来た。その点は安心だ。さらにあなたの会社の社長や上司、同僚の人達も気に入っている。ただし、プラン、見積りが提案されていない、さらに他社の検討も済んでいない。契約後も誠意のある対応をしてくれるのか。私達、家族のことを十分に理解し、満足出来る生活が将来に渡り送れるようになるのかまだ不安だ。申し訳ないがこの段階であなたの会社に建築を依頼する決断は怖くて出来ない」と。

「業務委託契約」はプランニングや見積りなどの業務を委託するものであり、建築請負契約とは違うと説明しても顧客は不安に思う。業務委託契約システムの顧客にとっての価値を説いていないこと、さらに説いても顧客が納得していないことによる顧客の反応である。私達、企業側の実務や仕組みはすべて顧客満足を実現するために考えられたものである。企業側の利益や生産性を優先させたものではない。業務委託契約のシステムも例外ではない。この点を丁寧にわかりやすく説明しなくてはならない。

### スケジュールリング

顧客の不安は業務委託契約後の私達の仕事の進め方にある。そこで、締結後の業務内容に信頼を感じてもらおうような訴求をしなくてはいけない。そのためには、顧客と面談したその日から、資金計画の提案、バス見学会または個別ツアー、業務委託契約の締結、お施主様立会の敷地環境調査、プランニング、見積り、本契約、着工、引渡し、入居、3カ月点検、6カ月点検、1年点検までに渡る一連の流れをスケジュールに乗せ、その内容を詳細に伝えることだ。一般的には初回面談から契約までの実務に日程を入れることが、スケジュール提案と言われている。確かに面談のその日から2週間後に契約日を設定すればクロージング効果は期待出来る。しかし、これでは顧客の信頼を得られない。実務の詳細を目に見える形で具体的に示さなくてはいけない。それぞれの実務の目的と内容、実務に必要なスタッフと報告資料を写真やイラストなどで語れないだろうか。資金計画書、業務委託契約書、敷地環境調査報告書、プラン提案書、見積り書、契約書などの業務書類の雛型と、提出済みの実物を披露し説明するだけでも顧客のイメージは広まるだろう。（個人情報保護法の範囲内で）例えば、プランニングの過程を可視的に説明したことはあるだろうか。多くの設計士と仕事をさせて頂いているが、設計の過程をアピールされたことはない。

「設計はひらめきだ。ひらめきを言語化することは出来ない」と。ところが、ある著名な設計士の仕事をつぶさに見ると原則を発見出来たことがある。敷地環境と

建築基準法による制約条件の設定から外部空間を計画する。外部空間からファサードへの導入、ファサードから内部空間、動線計画へと、ひらめくためのプロセスに原則が存在するのだ。このプロセスのそれぞれを映像化し、説明することは可能ではないだろうか。プランヒアリングから、いきなり詳細設計を提案することに比較してプラン変更の回数が少なくなるという想定外の利点もある。顧客に仕事の進め方を紹介し、「ここまでやるのですか」と感動させられるようであればいい。この感動がなければ、プラン、見積り前に業務委託契約を結ぶことは困難だ。

### 業務の可視化

本契約締結以降の関わり方も大切だ。特に建築に関する何らかの物理的な問題があるときは、その問題の解決のために必要な手続きと日数を具現化しよう。例えば、敷地が農業振興地域内であれば、農振除外申請のために必要な手続きと日数をスケジュールに盛り込む。位置指定道路の申請や開発行為許可申請、近隣説明、家族内調整など、顧客の不安を取り除くために必要な実務がある場合も同様だ。また、インテリアコーディネーターや設計士の紹介をからませながら、間取りの詳細やインテリア、デザインをどのように決定していくのか、顧客の要望をどのように引き出していくのか。その過程を写真やイラストで顧客が楽しめるように示したい。建築確認申請の業務も分かりやすく説明する。確認申請提出から合格に至る流れを説明することで、建築基準法の成り立ちや必要性が理解されるだろう。着工から引渡しまでは写真で示し、実物を個別ツアーで体験してもらおう。

さらに、引渡し以降の流れ、特にアフターフォロー体制の充実度は他社との差別性を強調出来る。3カ月点検、6カ月点検、1年点検をアピールするのは当然だが、クレームやトラブル対応の実際など、業社側が隠したい項目もあえてオープンにしよう。予想外の出来事にも迅速に誠意を持って対応出来る組織能力があることを訴求したいからだ。また、本来なら隠したい内容をオープンにするその姿勢に顧客は信頼を感じるだろう。そして、そのような対応の結果多くのOB顧客との信頼関係が強化され、そのコミュニティが活性化された事実をOB会の写真やお礼状を示しながら認識してもらおうことだ。

(次号へ続く)

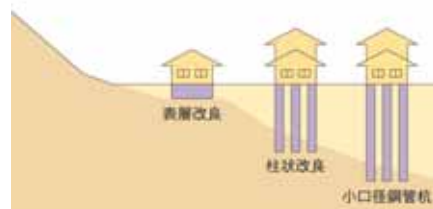
# 地盤のプロが考える『安心に住まうための快適な地盤環境』

## 第9回 軟弱地盤での地盤補強工事の必要性について

岩水開発株式会社

住宅地盤調査主任技士 白神 敦秀

平成23年3月11日の東日本大震災による住宅地盤の被害は、地形にあった地盤補強を行っている場合に小さくなっている傾向があります。但し、地形は道路を隔てただけで変わる場合や、盛土や造成の状況によっても変化します。したがって建築される建物に合った地盤補強工事を行うことが重要です。地盤補強工法にはいくつかの種類があります。地形との組み合わせを大まかに以下に示しますので土地選びなどの参考にして下さい。



地盤補強工法の紹介（イメージ図）

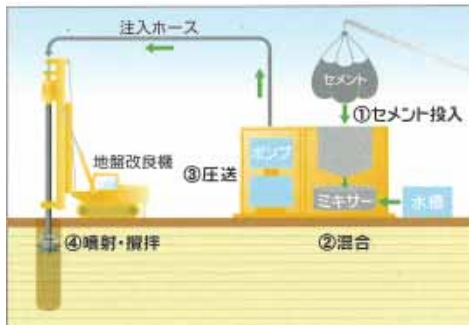
千葉大学工学部都市環境システム学科中井研究室 HP より

地層	地形名	地形特徴	地盤の安全性	地盤補強例
切盛埋土	埋立地	沼沢谷地などを一般面まで埋め立てた土地。埋立材料や施工に注意。不良地盤が多い。	×	ケースbyケース
	盛土地	水田に盛土等の土地（海浜の埋立地を含む）。盛土（上載）荷重による軟弱層の沈下に注意。		ケースbyケース
	平坦化地	斜面の切盛りなど。安定地盤盛土地盤にまたがる。土留めの客土地盤も同じ。	×	ケースbyケース
沖積層	砂堆・砂丘	砂は比較的流速が速いところに堆積。砂丘はそれが風に運ばれたもの。自然堤防と類似。		直接基礎
	三角洲	河川の河口付近に。おもに粘性土が厚く堆積。浸水・高潮の影響を受ける。		直接基礎・表層・柱状改良工法
	後背湿地	水田地域。河川が運んだ再粒度が低平に厚く堆積。軟弱で水はけが悪いが、広大で開発進む。		直接基礎・表層・柱状改良工法
	旧河道	過去の河川流路跡で、周囲より0.5～1m低い。腐植土などを不均一に堆積し、不良地盤の代表。	×	柱状改良・杭基礎工法
	自然堤防	昔から街道や集落に利用。河川に近接して発達。周辺より1～2m微高地。地表付近に砂質土が堆積。		直接基礎
	おぼれ谷	縄文期ごろに湿地・沼であった所。不良地盤の代表。植物の遺骸で構成される腐植土は甲含水・高圧縮性。	×	柱状改良・杭基礎工法
	扇状地	山麓部にあり、砂礫質土厚く堆積。上流では土石流に注意。下流では湧水に注意。		直接基礎
	開析谷	台地・段丘を流れる河川により浸食された細い谷。傾斜した地層と二次堆積物で構成。		直接基礎・表層・柱状改良工法
洪積層	段丘・丘陵・台地	平滑な地形であり、古い安定した地層により形成され、一般に良好地盤の代表。		直接基礎

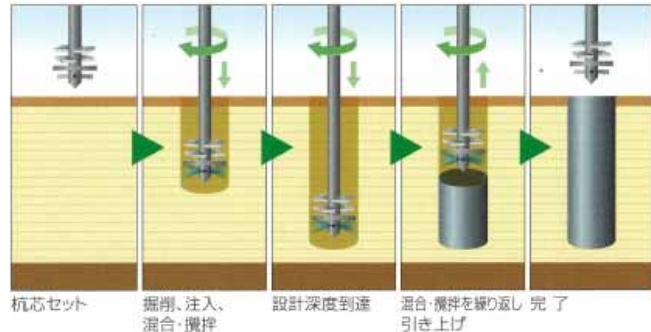
出典；住宅をつくるための住宅基礎の地盤が分かる本 直井正之（著）

## 湿式柱状改良工法の紹介（地盤補強工事のひとつ）

住宅が軟弱地盤に建築される場合に地盤補強工事を行います。最近、多く用いられる工法のひとつとして湿式柱状改良工法があります。この工法は、原地盤にセメントミルクを注入し、専用機械で攪拌しながら掘進引上げ作業を行い地面の中を柱状体に固める方法です。この工法は適用範囲が広く、多くの地盤で利用できる特徴があります。しかし、しっかりとした技術がないと柱状体が十分にできない場合がありますので、専門業者の中でも国から評定を取得する技術をもった業者を選ぶ必要があります。



柱状改良施工システム



柱状改良施工方法



きっちり工事した場合の  
実際の改良体側面の写真



きっちり工事した場合の  
実際の改良体底面の写真

以上

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>