



アルファヴォイス倶楽部

Vol. 91 2002.4

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4-7-20 TEL: 03-5215-8711

1. 新入社員へ送るメッセージ

代表取締役 野村 敬一

2. 感動の敷地環境調査

取締役副社長 若林 信孝

新入社員へ送るメッセージ

私の息子もようやく今春から社会人になりました。コンサルティングで今年の新入社員教育をするときには、自分の子供と同年代に接することに幾ばくかの恥ずかしさと気が負いが生まれるでしょう。プライベートなことで恐縮ですが息子に宛てたメッセージを、これから会うチャンスのある新入社員に送ります。

卒業おめでとう。ようやく待望の社会人ですね。父はこの日がくるのを君が小さい時から待ち望んでいました。

君が社会人としてスタートできたこと、本当に父親として嬉しく思っています。同時に、感謝もしています。さて社会人になる君に父としてまたビジネスマンの先輩としてメッセージを送ります。このメッセージは父が社会人として送ってきた28年間の基本的な考え方です。仕事をする上で、また人生を歩む意味で参考になれば嬉しいです。

人の倍、努力することはとても難しいです。短期間ならそれも可能でしょうが、むしろ、大切なのは、人が100やった時、自分は101の努力をすることだと考え実践してきたつもりです。ほんのチョットの努力を毎日続ければ大きな成果が結果として得られるでしょう。継続は力です。

仕事や人生には常に問題が発生します。問題を発見する感性と知恵を身に付けなくてははいけません。また問題を発見し、解決する力こそ社会人に求められる最も重要な能力でしょう。どんなときでもあきらめず、自立要因で問題解決にあたってください。他律要因すなわち他人のせいにしたら何も解決できません。自分が今できることに積極的に明るく挑戦してください。

夢を持ちましょう。また目標を持ちましょう。仕事においても、人生においても、夢や目標がなければ成長もありません。

新入社員の皆さん、お会いするのを楽しみにしています。皆さんの若さと頑張りが会社の新しい風土を創るのです。

感動の敷地環境調査

顧客立合いの敷地環境調査の重要性

住宅営業や賃貸マンション営業に欠かせない敷地環境調査は、顧客の信頼を得るのに最高のイベントです。敷地環境調査により顧客から大きな信頼を得られると、その後の商談がスムーズに進みます。プラン変更が数回にわたるのは敷地環境調査において周辺環境条件を確認しながら計画をしていないからです。また、契約以降、近隣に問題の住民がおり、思わぬところで近隣トラブルに巻き込まれることがあります。その原因は敷地環境調査を顧客立合いで進めていないからです。敷地環境調査時に、事前に近隣情報を確認しておけば対処ができるのです。

ところが、営業マンの中にはこの大切な機会を顧客の立合い無しで進めてしまう人がいます。その理由は「顧客へのプラン出しが遅れ、他社に遅れを取るから」というものです。また、顧客が多忙で立合いができないという理由もあります。しかし、このような顧客に限って、競合に負け、契約までも多大な労力と時間を費やすことが多いようです。競合状態に入っていればなおさら、顧客立合いの敷地環境調査が効果を得ます。

また、契約までに時間がかかるのはプランの変更が多いからです。プラン要望の激しい顧客やこだわりニーズのある顧客には特に立合いが必要になります。顧客に敷地環境調査の約束を取り付ける時、はっきりと顧客の立合いの必要性を述べるべきです。「勝手に敷地を見ます」というトークは慎むべきです。契約までのプロセスにひとつでも手抜きがあると、契約までに思わぬ時間がかかるものです。

さらに、顧客立合いの約束取り付けにより、顧客の意欲を確認することができます。あえて、平日の朝一番に一方的日時指定の約束を試みるのです。意欲のある顧客なら、会社の出勤時刻を遅らせても立合いをするでしょう。もし、多忙を言い分けに立合いを拒絶するようなら、建築意欲がまだ低い本命の建築会社は別ということになります。このようなときは敷地環境調査から商談を始めるのではなく、顧客ニーズを引き出し、ニーズに沿った別の約束を取り付けることです。例えば、夏の涼しさ、冬の暖かさを実感してもらうために入居者宅見学に誘ったり、構造見学会や資料の提出の約束でもよいでしょう。さて、顧客立合いの敷地環境調査の目的を整理しておきましょう。

-
- ・ 顧客が会社やスタッフに信頼を感じることに
 - ・ 顧客が会社の姿勢や理念を理解することに
 - ・ 顧客が社員の専門性を納得することに
 - ・ 顧客がデザインニーズを明らかにし、概略デザインを認識することに
 - ・ 外部ゾーニングや内部ゾーニングに沿った配置計画を立てることに
 - ・ 建物以外にかかる費用がないか確認することに
 - ・ 最終的に業者を自社に絞ってもらうことに
 - ・ 敷地の境界杭を確認することに

敷地測量、高低差や道路幅の確認は当然の如く実施します。大切なことは敷地環境調査を通じて、会社の姿勢や社員の専門性を顧客に訴求することです。競合他社が立合いをしていなければ自社の仕事の仕方における差別性を訴求する絶好の機会です。さて、顧客立合いの敷地環境調査の進め方を簡単に確認しておきましょう。

敷地環境調査の進め方

スタッフ紹介

敷地環境調査シートにより目的と手順の確認

境界杭の確認

高低差、方位の確認

給排水の確認

電柱の確認

庭、樹木の確認

外部ゾーニングのイメージづくり

近隣確認により内部ゾーニングのイメージづくり

水平視点を決定し、デザインのイメージづくり

建物の配置確認

まとめ(各担当より一言ずつ)

本日書面に残した質問等の確認

調査項目の確認

スタッフの紹介

現地で顧客と面談したら、元気に挨拶します。現場監督、設計担当、上司が一言ずつ自己紹介します。名刺を渡し、自信に満ちたことばで述べます。

「工事を担当しています　　です。私は工事を担当して10年です。その間、100件のお客様のお宅をお世話させて頂いております。　　様の夢の実現のために気持ちを込めて仕事をさせて頂きますので宜しくお願いします。」

「設計を担当しています　　です。私は設計を担当して5年です。その間、60件以上のお客様のお宅をお世話させて頂きました。快適なプラン造りを得意にしております。ぜひ、　　様のお住まいの設計もお任せ下さい。宜しくお願いします。」

「責任者の 〇〇 様です。いつも 〇〇 様がお世話になっております。私どもアルファ建設は組織で仕事をしております。会社一丸となって、〇〇 様の住い造りのお手伝いをさせていただきますので宜しくお願いします。」

スタッフ全員が1人ずつ挨拶することにより、顧客は会社の組織力に安心します。若い担当者が自分より年配の専門家集団をコントロールしているところを見て、顧客はこの営業マンに任せても大丈夫と思うのです。最初のスタッフ紹介は顧客の信頼を創る大事な一歩なので社内でロールプレイを実施し、練習しておきましょう。

敷地環境調査シートにより目的と手順の確認

敷地環境調査の手順を顧客にわかりやすく説明します。あらかじめ、段取りを伝えておく自分から動いてくれるので手間がかからず時間短縮になり、スムーズな仕事の進め方についても好印象を持たれるでしょう。

「こちらのシートをご覧下さい。本日の敷地環境調査の目的と手順です。目的はまず、間違いのない資金計画を立てるためのものです。特殊費用の発生を確認します。次に近隣や環境に配慮した快適なプランとデザインを作るためです。最後に近隣の方々へのご配慮のために注意すべきことを明確にしたいからです。この点はよろしいですね」

「全部で10の手順があります。境界、高低差、方位の確認 給排水、ガス配管の確認 電柱確認 庭、樹木の確認 周辺環境の確認（隣家の窓位置など） 外構計画（駐車場の位置など） 建物配置計画（玄関へのアプローチなど） ゾーニング計画（採光、通風、視線） 水平視点によるデザインの確認 建築法規等の確認 それでは早速、境界杭を確認しましょう」

ゾーニングの仮決定

建物の配置計画を顧客に実感させながら進めることです。よく、解体の打ち合わせや地縄張りに初めて顧客と配置を確認する営業マンや工事担当者がいます。顧客のイメージと違い、配置を急遽変更し、確認申請を再提出、大幅に工事が遅れたという話を聞くことがあります。平面図だけで3次元の空間をイメージすることは顧客にとって困難なことなのです。クレームやトラブルの事前防止という観点からも配置計画は現地で顧客と共に確認することです。外部ゾーニングの項目は下記通りなので、顧客と良く確認しましょう。確認しながら、顧客ニーズをどんどん引き出しましょう。また、設計や工事の専門家として、顧客にとって役に立つ提案も随時すべきでしょう。

- ・カーポート ・自転車置き場 ・フロントヤード ・バックヤード
- ・シンボルツリー ・シンボルフラワー ・サービスヤード ・アプローチなど

「〇〇 様、次に駐車場の位置を決定しておきましょう。車は2台ですね。もう1台はお客様用ですね。〇〇 様はどこがよろしいと思いますか」

「この位置ですと前の電柱が邪魔ではないですか。車の大きさからすると・・・」

「前の家のあの木は桜ですね。やはり、あの桜の見える位置に大きな開口部をつけたいですね」

デザインのイメージづくり

デザインを決定する上で大事なことはファサードが最も綺麗に見える位置、または通行人が外観を最も目にしやすい位置を決定することです。その位置を水平視点と呼んでいます。水平視点に顧客と立ち、外観を写真や絵を描きながらイメージさせます。

内部ゾーニングのイメージづくり

顧客が最も重視したい空間から決めていきます。居間、食堂の位置を決めると自ずと空間が決まりやすくなります

工事条件の説明

近隣に配慮し、迷惑をかけないような工事を実施することを工事マンから説明します。駐車、仮設トイレ、資材置き場などの位置を確認します。

最後に内容を記録し、顧客に確認のサインを貰い、次回の約束を取り付けて終わります。概略を説明しましたが、営業、工事、設計、上司と顧客役に分かれて実際の現場で一度ロールプレイを実施することをお勧めします。顧客の側に立った敷地環境調査を実践して下さい

以上