



アルファヴォイス倶楽部

VOL.185

2011.9

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3-9-14 TEL: 03-5215-8711

《INDEX》

1. 住宅営業力を極める

(12) 業務委託契約への動機づけ

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10回 住宅の地盤調査法の特徴と利用法について

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

(12) 業務委託契約への動機づけ

取締役副社長 若林 信孝

日程の調整

顧客と一緒にカレンダーをながめながら丁寧にスケジュールリングを進めよう。顧客と共通の意識でゴールを目指すための道筋を創造するのだ。業務委託契約後から引渡しまでの業務の目的や内容を詳細に語りながら、一つ一つのプロセスに日程を入れることにより、契約締結で生じる不安を解消させることが出来るからだ。そのプロセスには、顧客側の参加者と会社側のスタッフ、打ち合わせの場所を明示する。計画地、顧客の自宅、建築現場、会社のインテリアルーム、各メーカーのショールームなどを設定する。引渡し日、もしくは引越し日、可能ならば、新居での最初の団楽日（新居で初めて家族そろって夕食を取る日）を設定し、そこから逆算してスケジュールを決めていく。

「最初の団楽」はそれまでに得られた情報から最善の日を提案しよう。例えば、

奥様の誕生日、子供の誕生日、クリスマスや結婚記念日、両親の誕生日など、何らかの記念日とからめると説得力が増す。そして、着工、本契約、業務委託契約の日程を入れていく。その際、スケジュールリング実施日（商談開始日）から4週間以内に本契約、2週間以内に業務委託契約の日程を提案したい。しかし、この時点で配慮したいことがある。折衝の初期段階では顧客との関係性が浅いため断定的な言い方をすると顧客の緊張を高め、思わぬ抵抗に会う。そこで「仮に弊社で進めるならば」「もし、このまま弊社でご検討頂くなれば」など、仮定的な言いまわしをする方が顧客は受け入れやすくなる。ただし、「いつごろがよろしいでしょうか」と日程を顧客に決定させるような質問は避けよう。「仮にですが、5月25日の日曜日、大安を本契約の締結日とさせて頂きます」と日程は営業側が誘導すべきだ。顧客に任せると迷いが生じ、結局契約日時を曖昧にして終わるケースが多いからだ。「1ヶ月後のことは今からわからない」と。

問題を事前に潰す

日程を具体化することは顧客側、営業側双方にとってスケジュール調整が早期に出来るという効果がある。例えば、商談後半で顧客が多忙で面談出来ないという現象がよく起こる。その要因の多くは、商談開始時点におけるスケジュール調整の不備によるものである。その時点で詳細の日程を提案すれば、顧客の多忙度を確認することにより予期せぬ問題に遭遇することは少なくなる。さらに顧客とその家族のビジネスやプライベートでの時間の使い方を把握できるので、顧客のライフスタイルを知り、顧客理解が深まり、プランニングに好影響を与えるという思わぬ利点もある。また、両親が住宅資金を援助することがわかれば、両親を住宅計画の早い段階で巻き込むことが可能だ。さらに、両親に関する詳細情報も取れる。契約直前で親の反対に遭い、住宅計画が頓挫する事例が多いが、このような状況を事前に潰すことも可能だ。さて、このような詳細なスケジュールリングには、1、2時間の時間が必要だ。よって、展示場や見学会などの初回折衝で実施することは時間的に困難だろう。そこで、初回面談では日程だけ入れた簡単なスケジュールを提案し、後日改めて詳細を詰めるという方法もある。例えば、敷地環境調査報告書の裏表紙に事前に作成したスケジュールを入れておけば、自然にその内容を提案出来る。クロージングの苦手な若手には、お勧めの方法だ。いずれにせよ、プランニングに入る前に顧客と共に住宅計画全体の作業工程を組み、共通の方向性を確認し合うことで業務委託契約への動機付けが強化されることになるだろう。

業務委託契約とスケジュールリングトークの目的を述べる

下記は業務委託契約とスケジュールリングの目的をトークにしたものだ。2011年5月号、6月号、7月号の原稿を基に作成しているので参考にして欲しい。なお、紙面の制約上、一方的で長いトークになっているが、現場では顧客との双方向の対話を意識しよう。

「お客様が新しい住まいや生活にご満足頂くためには、依頼すべき会社への正し

い判断が必要になりますよね。判断には基準がいります。基準があれば、基準にそった情報収集が可能になります。基準がないと、新鮮な情報やその時の気分に惑わされてしまいます。ですので、弊社ではプランや見積りを同時並行で数社に提出させ、競わせるようなやり方をお勧めしていません。なぜなら、プランや仕様、価格で迷い、その結果、時間は浪費され、多くの情報に埋れ、絞り込むことが困難となり間違った判断を下す傾向があるからです。実際、デザインやプラン、見積りの比較検討は難しいですね。特に見積り比較は相当な知識、見識、経験がないと困難です。以前、ご契約いただいたある大手建設会社の積算部の部長が、「どんなに細かく見積りチェックをしてもわからないことがある。大切なのは、その業者の信頼性だ」とおっしゃっていました。では、信頼性を見極めるためには何が必要なのでしょう。

このアプローチブックをご覧ください。まず、企業理念が明確で、その内容が信念として企業の隅々まで浸透していること。その理念がすべての仕事で細部に渡り実践されていること。その実践者の中心である社長と役員の人格や考え方が優れていること。現場での実践者である社員と協力業者の技術力と仕事の進め方が卓越していること。また、強い組織力に裏打ちされた企業風土がお客様思考であり、長寿企業を目指していること。つまり、人と組織、その仕事の進め方で企業の信頼性を見極めて欲しいのです。

その点、弊社では次のような考え方と進め方でおお客様の住宅計画を具体化していきます。まず、弊社の住宅哲学ですが、・・・最初は資金計画ですが、・・・次にバス見学会にご参加頂いています。バス見学会の目的は「後悔しない住宅選び」のためのものです。概要は・・・この時点で弊社の信頼性をご納得頂ければ、業務委託契約を締結させていただきます。その目的は・・・内容は・・・申込金は・・・業務委託契約以降の流れはこちらをご覧ください。まず、お客様お立会の敷地環境調査に入ります。一般的にはプランニングから住宅計画に入るケースが多いようですが、弊社は一般の住宅会社とは違い、・・・特に地盤調査を事前に行うことにより、想定外の予算が発生することを防ぎます。詳細に資金計画をしても、契約後に新たな予算が発生したら困りますよね。しかし、実際には・・・」

(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10回 住宅の地盤調査法の特徴と利用法について

岩水開発株式会社

住宅地盤調査主任技士 白神 敦秀

2009年10月より住宅瑕疵担保履行法が施行され、その責任の資金力を確保するための一つとして保険加入があります。その保険加入に際し、地盤調査のデータが必要となりました。住宅を建築する際の地盤調査法は、最も利用されているスウェーデン式サウンディング試験をはじめとして簡易に行う場合がほとんどです。

しかし、地盤状況をしっかりと把握するには簡易な地盤調査だけではなく、現地踏査（とうさ：現地を詳しく調査すること）や図面等の資料チェックなどを行い、地盤調査と合わせて重要な情報を集める必要があります。また最近では調査会社に対し、簡易な地盤調査の依頼でも非常にシビアな調査結果のデータ解析を求めてくるなど、詳しい情報を要望する住宅会社や顧客が増えてきております。

今回は住宅で採用されている主だった調査方法について、特徴を比較すると共に現状での地盤調査で行える検討、及び試験によりできる地盤判定について表1と2にまとめます。

表1．住宅向け主要地盤調査法の特徴比較

地盤調査法	地盤調査状況写真	調査法の特徴	注意点
スウェーデン式 サウンディング 試験 ＜SWS＞ 調査費用の目安 3～5万円		地盤面から連続して10m程度まで調査が可能。 調査機が小型のため狭小地でも調査が可能。 調査費用が他の調査法に比べ安価である。 宅地の3～5箇所を調査する。	土のサンプリングを行わないために概略の土質しか分からない。地中に転石やガラ、礫などあれば、貫入不能となりやすい。
オートマチック ラムサウンディング 試験 ＜RAM＞ 調査費用の目安 7～10万円		調査方法は自動化されており連続して20m以深の調査が可能。 N値との換算も精度が高く、N値で30以上の測定も可能。 宅地の1～2箇所を調査する。	土のサンプリングはできないが、貫入力はSWSよりも強い。SWSは半日で5箇所/宅地程度調査することができるがRAMは2箇所程度と少なくなる。
標準貫入試験 ＜SPT＞ 調査費用の目安 10～20万円/箇所		地盤調査の標準となっており、土のサンプリングや土質試験により土質の判定やN値50以上の測定可能	1m間隔のうち、通常30cmのN値を調べるので残りは推定となる。

表2 . スウェーデン式サウンディング調査(SWS)により行える検討と必要な試験

タイプ	検討項目			調査法	必要な試験			調査会社の技術レベル
	支持力計算	沈下計算	簡易液状化判定		SWS	土のサブリング (土質確認)	含水比試験 湿潤密度試験	
								普通
								やや高い
								高い

タイプ ; 【通常の地盤判定】

(調査会社の技術レベル：普通)

支持力計算は、建築予定地の地盤が建物を支えることができるかどうかの確認・検討になります。建物により、地盤にかかる荷重（重さ）は異なりますので、同じ分譲地などで住宅を建築する場合でも、建物が変わると地盤の判定が異なることがあります。

タイプ ; 【軟弱地盤が厚く堆積する場合の地盤判定】

(調査会社の技術レベル：やや高い)

SWS + (土質確認・含水比試験・湿潤密度試験)

建築地の地面の下に粘性土（粘土質を含んだ土）がある場合、建物が建築後にその荷重（重さ）により、ゆっくり（1年間で数cm程度以上）沈んでいく現象（沈下）について検討します。地盤の中は一樣ではないために建物がまっすぐに沈むことはまれで、いくらかでも偏って沈んでしまいます。その結果、数年後に建物が見た目にもどちらかに傾き、住み心地も悪く水回りの勾配や配管のつなぎ目等に影響が出る場合もあります。

タイプ ; 【軟弱地盤で液状化が心配される場合の地盤判定】

(調査会社の技術レベル：高い)

SWS + (土質確認・含水比試験・湿潤密度試験・簡易粒度試験・地下水位測定)

液状化検討は、建築地で地震が発生した場合に液状化が発生する可能性があるかどうかを確認します。液状化は地表面近くまで地下水位があり、砂質土がゆるく堆積している場合に地震が来ると発生しやすいという傾向があります。最近の震災でもどのような影響が出るかは皆さんもご存じだと思いますが、地面から砂が液状になって噴砂して地盤補強などしていない場合などに建物が地中に沈下してしまう場合もあります。その際には、ほぼ間違いなく建物は傾いてしまいます。

【考察】

これまでは、特にタイプ について地盤調査を行ってきましたが、今後は、タイプ ~ のいずれも必要に応じて行っていくことが求められるようになってきています。

今回の震災でも明らかなように地中は普段は見えませんし、あまり重要視されませんが、いざ地震や自然災害などが発生した場合には、被害の発生に関して大きな要因となりますので手を抜かず、建築時や気になった場合には既存建物があっても地盤の調査を行って専門家に不安内容を相談し対策を講じておくことが重要です。

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>