

# アルファヴォイス倶楽部

VOL.182

2011.5

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

#### (9) バスによる建築現場見学会の意義

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7回 今後発生する地震による建物への影響について【臨時企画】

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

#### (9) バスによる建築現場見学会の意義

取締役副社長 若林 信孝

#### バス見学会への誘い

もちろん、初回面談における約束項目は敷地環境調査だけではない。建築現場見学会やバス見学会にも誘いたい。この場合も顧客のニーズを引き出し、ゴールとする約束項目に結び付けなければならない。だから、「バス見学会が来週の日曜日にあります。丁度、良い機会なのでご参加下さい」「来週、近くで現場見学会を実施します。ご来場をお待ちしています」では、よほどのホット顧客でなければ、あなたの誘いには乗らない。何の脈絡もなく突然、見学会に誘うことは無理な話だ。見学会は顧客の行動を制約する。時間と労力を費やすものだ。その時間と労力の消費以上に効果があるとわかれば参加の意志は固まる。特にバス見学会は、休日を半分も使う。ハードルの高いイベントなのだ。しかし、バス見学会への参加顧客は3割以上の確率で成約に至る。業績に直結するイベントなので参加を促したい。それら

のイベントに顧客を誘致したいのであれば、参加するとどのようなメリットがあるのか、顧客にイメージさせることだ。そのメリットが顧客の情報ニーズ、つまり、「見たい、聴きたい、知りたい」ことに合致すれば、参加の意欲は高まる。

バス見学会に参加すると顧客は基礎見学、構造見学、OB 宅訪問を通じて住宅建築に必要な基本的な知識を得ることが出来る。現場から現場への移動中に、資金計画、住まいと税金、保険、プランニングの進め方、デザインとインテリアの考え方、敷地環境調査から契約、着工、引き渡しまでの工程プロセス、異なる建築構造のメリット、デメリット、見積り書の見方、建築基準法や地盤の問題など、多岐に渡る内容が分かりやすく説明される。OB 顧客による住まいに対する良かった点、改善点などの感想、アドバイスなどは、新築予定の顧客には通常では得られないお得な情報だ。特に家事や収納、キッチンスタイルに関する女性目線が利いたアドバイスはすべての主婦に有効だ。

確かに自社商品を徹底的に訴求する場面もある。集団心理を巧みに操り、参加顧客の意欲を高める意図が無いわけではない。それでも展示場などの完成品ではなく、完成までのプロセスを実感することで参加者は一日で住宅造りに必要な情報を得ることが出来る。そのように考えれば、バス見学会はすべての住宅建築予定者にとって有意義なイベントと言えるだろう。その点を顧客に訴求すれば、参加意欲は高まるはずだ。もし、あなたの会社でバス見学会を実施していないのであれば、挑戦する価値はある。

### 正しい住まいの選び方

さらに中正公的な立場で住まい造りを語れば、バス見学会の参加は顧客にとってさらに有効なものになるだろう。その際、「正しい住まいの選び方」を顧客に紹介した上で、自社や自社の商品を判断してもらうという関わりが必要になる。顧客は住宅造りに関する情報をより多く取ろうとしている。最終的には顧客なりの視点で住宅を選択すると考えるならば、私達が住宅のプロとして正しい情報を提供した方が、顧客にとって時間の節約になり効果的だ。建築会社の見分け方、見積りの見方、間取りの作り方など、学習すべき点はとても多い。衣服や自動車、家電製品を買うのとは訳が違う。一回購入すると30年以上、新品に変えることが出来ない。ところが、住宅建築については初心者であるにも関わらず、その選択の仕方は極めて情緒的である。家電製品や自動車を購入するのと同じように、単純に可視化されたものだけで選択する傾向にある。価格と坪数、間取りと仕様で選択する方法が最も単純で楽だからだ。

営業側も顧客に建築のプロセスをオープンにしてはいない。見積りの内訳や協力業者の実態、資材の発注形態などは、顧客側も関心を持たない。ところが、価格と坪数、間取りと仕様だけでは判断不可能なのが建築である。建築は4カ月以上の期間を費やして1万点以上の部材を延べ1000人以上のプロの職人が手作業で組み立てるアッセンブリー業態である。さらに雨露をしのげる空調の利いた事務所や工場、

研究所ではなく、雨、風、雪などの天候の変化をまともに受ける外部で、品質を厳守しながら作業員は仕事を遂行しなくてはならない。そこで、その会社との信頼関係を測るためには、建築現場の工程プロセスをつぶさに観察しなくてはならない。例えば、職人の技術、職人を管理する現場監督の能力、チームワーク、新規業者への教育、ルール、マナーへの厳守度、現場及び現場周辺の清掃状況、資材の置き方など。詳細を語ればきりが無い。ところがそのような詳細を現実には比較検討が出来ない。そこで、信頼性を測る物差しが必要なのだ。

### 大きな情報格差

今のような情報化時代にあっても、建築業界に限って見ると顧客は情報劣位である。一般消費者と業者の間には大きな情報格差があるように思う。現実には建築業界ではクレームやトラブルが他の業界に比較して多発する。建築にまつわる訴訟事件も多い。その要因の多くは消費者の情動的な劣位性から生じており、安易な判断方法に依存するしかないのが実態だ。バス見学会への参加は、業者との情報格差を埋めるための絶好の好機である。半日だけ時間を使えば、営業マンだけでなく、その上司や同僚、現場監督や設計士、場合によってはその協力業者、そしてOB顧客とも関わることが出来る。バス見学会を通して、現場というハードだけでなく、その組織風土に触れることで信頼性を測る尺度を持つことが出来る。予行演習を繰り返し、どんなにパフォーマンスを高めても半日を共にすると、その組織の真実の姿を垣間見られる。例えば、現場への誘導、トラブルが起きたときの対処の進め方、非営業組織のスタッフの説明の仕方、OB顧客との関係性など。契約以降のプロセスで初めて登場するスタッフ達との関わりは、会社組織を客観的に判断出来る目を養うことも出来るのだ。

「住まい造りは初めてですよ。初めての住まい造り、後悔したくないですよ。どのように住まい造りを進めるのですか。各社のプラン、仕様、見積りを比較検討するだけではその会社の信頼を測ることはできませんよね。プラン、見積りを比較、検討する前に会社を選択する基準を持たなくてはならないですよ。基準がわかれば、その基準にそって優先的に情報を収集できます。その点、バスによる見学会は……」(次号へ続く)

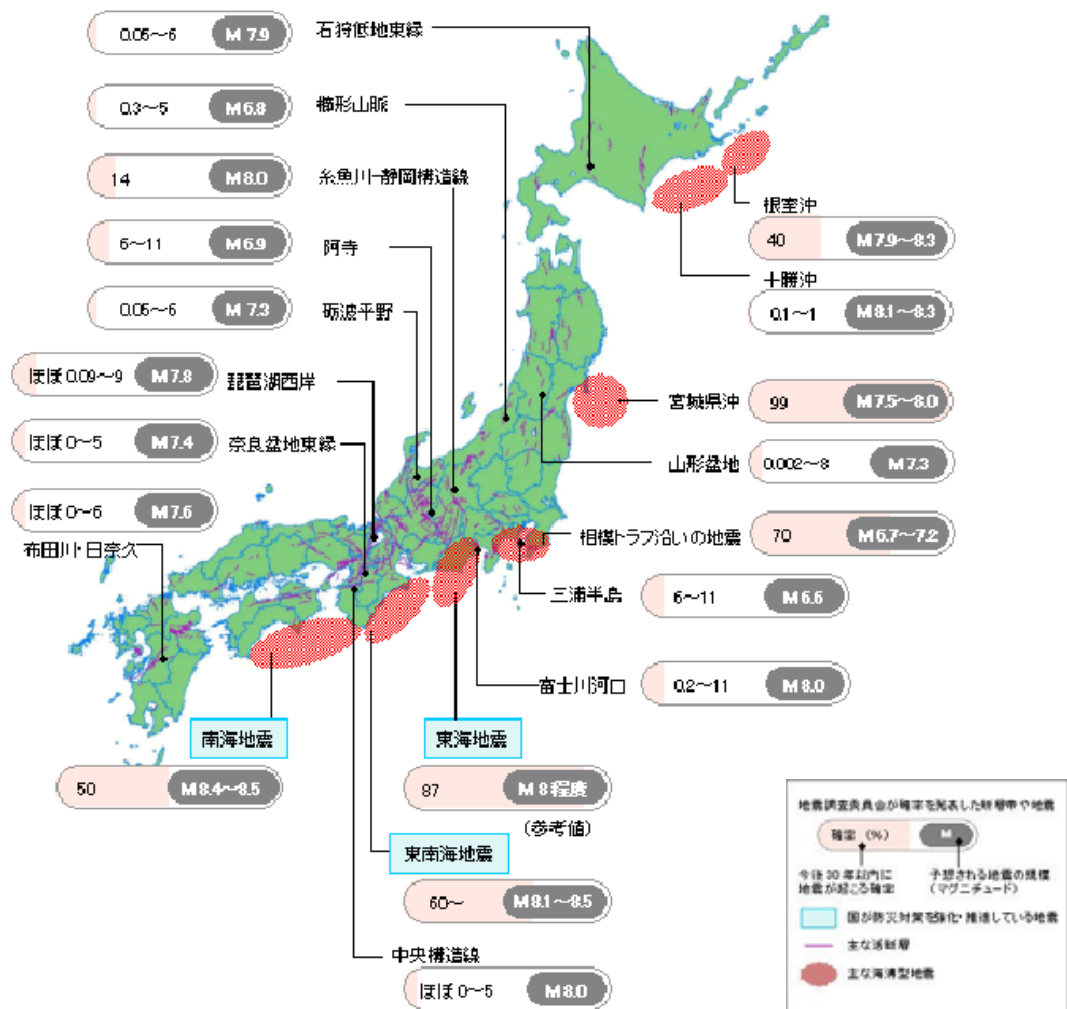
今回原稿内でご紹介したバス見学会に関して、簡単なマニュアルを用意してあります。ご希望の方はメール (info@alpha-vc.co.jp) でご請求下さい。

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7回 今後発生する地震による建物への影響について【臨時企画】

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日に太平洋プレートと北米プレートの境界で発生した東日本大震災により、津波以外に被害が発生しましたが、その大きな原因の一つに液状化があります。

今後、日本では関東大震災や東南海地震などいくつかの地震が来ると言われています。30年以内に予想される地震について以下のような予想があります。



【出典；東北地方太平洋沖地震から学んだ地震対策と体験談 HP の今後30年以内に起こる大地震の発生確率より】

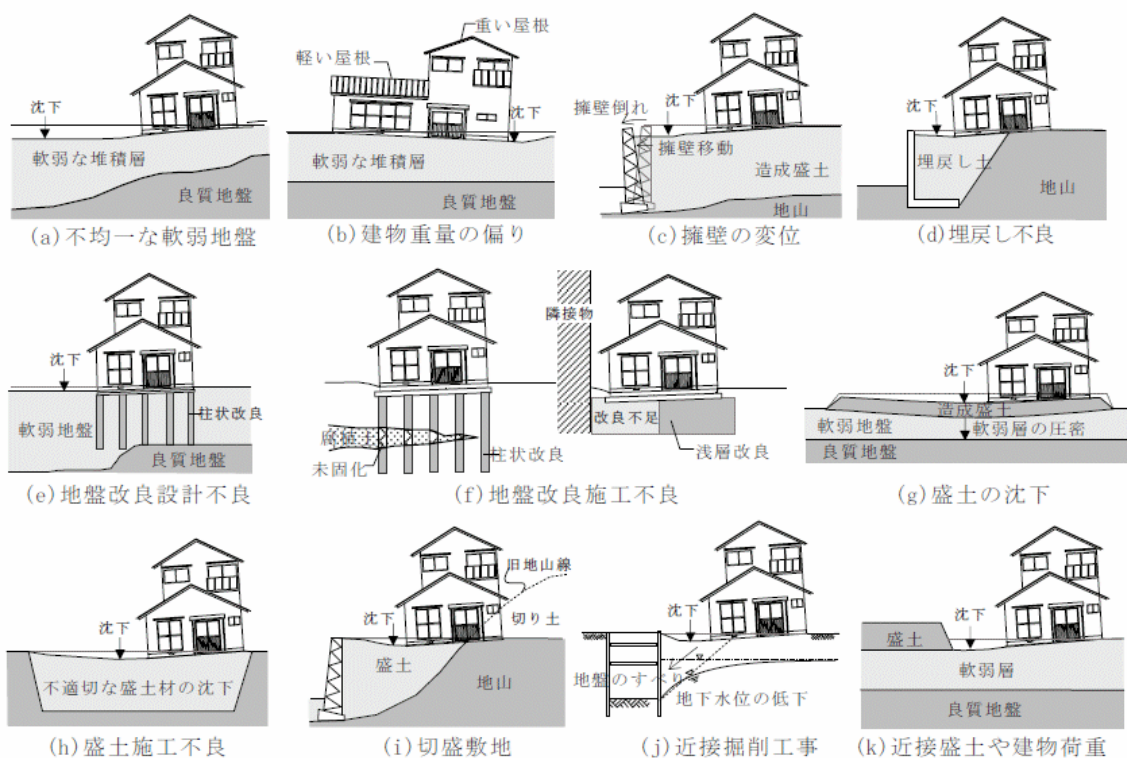
このように、太平洋側で次なる地震が発生する確率の高いことが分かります。今回の震災で被害が拡大した大きな原因の一つとして、震源域が広範囲に及んだことがあります。これは、今後予想されている東海地震、東南海地震、南海地震が

連動して発生した場合には、今回と同様、またはそれ以上になるかもしれないという予測もあります。また、その際には、今回と同様に津波の発生も予想されています。

これらの津波災害については、個別の住宅で対策をすることは現時点では難しいと思われるのですが、直接的な地震の被害や液状化等によるものは、少なからず対策をすることで被害を最小限にすることが大切です。その対策について少し触れましょう。

以下に示すのは、通常（常時）に住宅を建築する際に注意すべき、地盤に起因する不同沈下の発生事例です。これらの事例のように明らかに地盤補強が必要な場合には、地盤補強対策を行います。しかし同様な地盤状況でも地盤調査の結果、直接基礎で大丈夫な判定が出ている場合、または費用を抑えるために事前調査をせずに無対策とした場合には、過去の事例を見ると地震時の被害は大きくなることが予想されます。

直接見ることができない地盤ですが、地震災害に備えて専門家によく相談し、しっかりとした基礎を築くことが大切です。



【出典；小規模建築物基礎設計指針 P 256 より】

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>