2010年(平成22年)
10月5日
No.948
毎週火曜日発行

リフォーム産業新聞

The Remodeling Business Journal

発行所：㈱リフォーム産業新聞社
本社：104-0061
東京都中央区銀座8-11-1
TEL:03(6252)3450 FAX:03(6252)3461
発行人：加覧光次郎

チャレンジ25
リフォーム産業新聞社はチャレンジ25キャンペーンに参加しています

今号のリフォーム産業新聞は、営業マンやプランナー向けに現場での業務改善に役立つ内容を中心にお届けしています。

注目記事

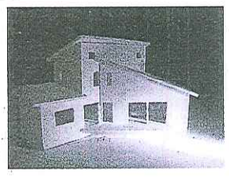
16面 繁盛店ルポ フレッシュハウス（神奈川県平塚市）「叱って下さい！」でクレーム募る

7面 なるほどリフォーム塗装編

リフォーム達人倶楽部

4面 リフォーム達人倶楽部

特集 結果を左右するプレゼンのひと手間



14面 トップセールスマンに聞く

東京ガスリモデリング
黒澤浩二さん

顧客満足度どうやって高めてる？

社長と〝CS〟で事前に面談

営業マンと顧客 ミスマッチを防止

顧客満足度向上を掲げるリフォーム会社は多いが、具体的な方策をとっている企業はあまり多くはないだろう。マンションリフォーム専門店のライフデザイン（東京都千代田区）は、〝CS〟という役職を設け顧客満足度を高めている。

顧客と担当営業マンのマッチングは予想以上に顧客満足度に関わってくる。通常なら引き合いがあると、大まかな案件情報をもとにすべて各営業担当者に割り振られるものだ。しかし、マンションリフォーム専門店のライフデザインでは、小林稔社長と「CS」と呼ばれる役職の女性が希望の予算やデザインのイメージをヒアリングするための面談をまず行う。予算が厳しい場合などは、CSはあくまで顧客の立場になり意見を述べていく。またその時に取るメモが重要だ。顧客の予算や希望しているリフォームのイメージのほか、年齢・性別、姿、趣味、嗜好など細かく記録される。

リフォーム工事には直接関係のない事柄もしっかりとヒアリング。例えば、・外食はほとんどしない・週末はジムに通う…など、ライフスタイルに関わるものは漏らさずにメモを残す。このような顧客のパーソナル情報をパソコンのシステム上で全社員が共有し、案件をプロジェクトとして捉え業務にあたる。

担当営業マンの決定は、その後にこれらの顧客データを参考にして、小林社長がマッチングする。たとえば予定する工期が短い顧客には、社内の中でもレスポンスが早い営業マンを、リフォームの経験が豊富で建物を熟知している顧客には設備関係などインフラに詳しい営業マンを割り振る。

この理由として、小林稔社長は「マンションリフォームは、顧客と長期の付き合いになるため、営業と顧客のミスマッチは顧客満足度に影響する。また、施工側が顧客の好みを把握していればより顧客のニーズに応えたプランやデザインを提案できる」と話す。

立地条件や自分達が住まうスタイルにこだわりを持つ人々が中古マンションを購入してリフォームするケースが増えている昨今。同社は年間150件のマンションリフォームを手掛け年間2億7000万円を売り上げる。蓄積されたマンションリフォーム工事のノウハウだけでなく、このような取り組みもマンションリフォーム専門店としての地位を築く要因となっている。

▲打ち合わせでは、顧客が言いづらいことをCSが代弁する。

グッディーホーム　さくら住宅　住まい工房やまぎし

リフォーム店3社で合同会議 社員間でリフォームを語る

▶会議は午前と午後に分けて行われた。

先月の1日、リフォーム事業に意欲的に取組む3社のリフォーム会社が八重洲ビジネスセンターに集まり合同会議を行った。グッディーホーム（東京都武蔵野市）・さくら住宅（神奈川県横浜市）・住まい工房やまぎし（福島県福島市）だ。各社社長をはじめ3社の社員らを合わせて計39名が参加した。

この合同会議で着目したいのは「働くことは何か」「理想のリフォーム会社とは」という2つのテーマで、複数のリフォーム会社に所属する社員らがディスカッションを行ったこと。社員同士が会社という枠組を超えて活発に意見を交換することで新しい見解やこれまで見落としていたことを気付く良い機会となった。また各社社長が「会社経営に対する想い」「リフォーム会社の社会的役割とは何か」といったテーマで話した。2～3ヵ月以内に第2回目の合同会議を開催する予定。得たものをどう行動に移していくかを今後の課題としている。

リフォーム業界は、顧客を思い真面目な仕事を行う会社がある一方悪徳ともいえる会社があることも事実。地域会社に必要とされる会社はどうあるべきかを考える機会を自ら作り出している。

リコの1日
NO.60 いまいずみひろみ

iPhone愛用者に朗報！

リフォームの仕事に役立つ iPhoneアプリが続々と登場!!

iPhoneを仕事に役立てている人も多いと思うが、リフォームの業務に役立つアプリが続々と登場している。

まず紹介したいのが、デジタルアドバンテージ（東京都杉並区）が運営するアプリ。「補助金サーチ foriPhone ver.1.0」だ。これは太陽光発電システムにとどまらず支給される国・都道府県・市区町村からの補助金を外出先で手軽に検索できる。

次はリクルート（東京都千代田区）が運営するアプリ『suumo』（スーモ）だ。今回バージョンアップし、リフォーム検索が仲間入りした。実例検索・会社検索などが可能で便利だ。

デジタル アドバンテージ

『補助金サーチ for iPhone』
各自治体が独自に補助金の情報を公開しているため、トータルで受給できる金額を消費者が簡単に検索する方法がなかった。これらを一括して検索できる点が魅力。

リクルート

『SUUMO（スーモ）』
「会社検索」ではエリア検索機能に加えてGPSを使用して現地から会社を探すことも可能。会社詳細ページからは、各リフォーム会社の実例も簡単にチェックできる。