

[リフォーム産業新聞] 2020年10月5日(月)掲載(発信:株)リフォーム産業新聞社

(1) 2020.10.5

リフォーム産業新聞

〈平成元年9月8日第3種郵便物認可〉

第1427号

2020年(令和2年)  
**10月5日**  
No.1427  
毎週月曜日発行(第5週を除く)  
発行人:加賀光次郎  
年間購読料 20,000円+消費税

**リフォーム産業新聞**  
The Japan Journal of Remodeling

発行所:株)リフォーム産業新聞社  
亀岡大田取材班グループ  
本社:104-0061  
東京都中央区銀座8-11-1  
TEL:03(6252)3450 FAX:03(6252)3461  
大阪支局:530-0005  
大阪府大阪市北区中之島2-3-18  
中之島フェスティバルタワー16階  
暮らしをよくする、専門メディア

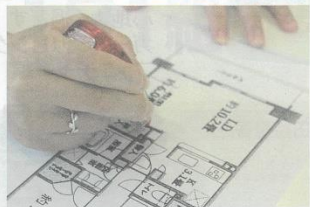
(17) 2020.10.5

リフォーム産業新聞

〈平成元年9月8日第3種郵便物認可〉

第1427号

修正テープで図面を直し、即提案!



不動産営業と一緒にお客様と物件を見た後、ショールームに戻り、リフォームの提案をすることも多い猪俣さん。その場で修正テープを使い、販売用図面を描き直して提案している。「販売中の物件の関わりを変えたい場合、まず関り取りの線を修正テープで消して、白紙にしてから描き直します。お客様からすると「図面を描き直してからまた後で送りますね」と言われるより、その場ですぐに図面が見られる方がいいですね。素早い対応力が喜ばれていると感じています。手書きの図面が、不動産を買うか悩んでいるお客様の背中を押すきっかけになっている。

仕事道具はポーチにまとめて現場調査に持っていき、事務道具。これらはすべてポーチにまとめて入れて持ち帰ります。

色紙に一言!

営業で大切にしていること

リフォームのご提案から完工まで、お客様とは約半年間やりとりをさせていただいています。10件ほどの案件が常に同時進行しているの、どの案件も遅れたりすることがないよう、2カ月先まで考えながら行動するようにしています。



今回登場するのは27歳という若さながら、目覚ましい営業成績を上げている猪俣絵未さん。顧客のちょっとした会話にも耳を傾ける営業スタイルで、丁寧に要望を汲み取っている。また、めんどろなことを後回しにしない、報連相を徹底するなど、効率よく業務を進められるよう工夫している。

三春情報センター(神奈川県横浜市)

猪俣絵未さん 27歳 サブマネージャー

小さい頃「大塚山 建設ビフォーアフター」が大好きで、建築に興味があった。2015年に三春情報センターに入社。不動産売買の部署を経て、同社のリフォーム部門「Studio(アールスタジオ)」に配属。営業及びプランニングなどの業務に従事。入社4年目の2019年に副店長職であるサブマネージャーになった。

週に一回、直接ポストに手紙を届ける

不動産売買や賃貸の仲介、注文住宅販売、住宅リフォームなど幅広い事業を手がける三春情報センター。その中のリフォーム部門「アールスタジオ」のスタッフ猪俣絵未さんは、年間2億円以上買取再生販売物件リフォーム(工事含む)を売り上げるリフォーム営業だ。

猪俣さんは見慣れぬ契約に結びつけるために、週一回、手紙や提案書を直接顧客の家のポストに投函し続けたことがあった。

「弊社はお客様に会いに行くことを大切にしている会社です。郵送だと見過ごされてしまうかもしれない資料も、届けたことによっては「お客様にさざわさ来てくれたんだ」と思ってもらえます。その顧客は次の打ち合わせの時にその提案書を持ってきてくれ、「ポスト見ました。ありがとうございます。提案書のこと部分は何ですか」と興味を持って

今月の輝く!  
リフォームセールス

めんどろさいことほど先に  
真剣に取り組めます

細かなことほど  
猪俣さんに

猪俣さんが業務を進める上で大切にしているのは、「めんどろさいことほど先に」

この案件ではリビングの広さも6畳ほどになったため、吊り戸棚を設置し、上部の空間を有効に使えるよう設計。壁面収納も作り、テレビボードもそこに格納できるようにした。この時の予算は1000万円ほど。無駄な空間を作らない、使い勝手重視のリフォームが施主の心に響いた。

「1人1部屋という、エアコンがあつてクロゼットも付いている部屋をイメージがちなですが、今回の条件ではそれはできませんでした。しかし、どうして自分の空間が欲しいというところで、3層ほどの部屋を2つ提案したところ、それが響かれたんです。住む方によって住宅に対する価値観は全く違います。なぜそうしたいのか、根本的な理由をしっかりと聞き出すことが大切です。それが叶えることが満足につながると思います。」

「なぜそうしたいのか」根本的な理由を聞き出す。引き渡し後も猪俣さんに「こんなカーテンを買ったから見に来て」、あの棚にこれを置いたよ」と写真を送ってくれる施主もいる。猪俣さんは「リフォーム後の住まいの様子をお聞きできる」と、満足していただけたことがわかって嬉しいという。ある施主は、「ご夫婦二人住まい。占有面積約50平米のマンションをリフォームし、1人1部屋、リビングも欲しいという希望があった。」

「1人1部屋という、エアコンがあつてクロゼットも付いている部屋をイメージがちなですが、今回の条件ではそれはできませんでした。しかし、どうして自分の空間が欲しいというところで、3層ほどの部屋を2つ提案したところ、それが響かれたんです。住む方によって住宅に対する価値観は全く違います。なぜそうしたいのか、根本的な理由をしっかりと聞き出すことが大切です。それが叶えることが満足につながると思います。」

リフォームに役立つ情報が満載  
「リフォームガ」好評発売中!

毎月15日発行 A4判  
80頁 フルカラー  
年間購読料 8000円+税

詳しくはQRコードをクリック!

「私毎日やることリストを作つて手帳に記入しています。それをこなすには、小さな業務を先に終わらせてしまつて、ポイントです。図面を描くには、どうしても時間が必要になります。その時間を確保するために「めんどろさいことほど先にやるようにしています。」

「その考えに基づき、猪俣さんは「めんどろさいことほど先に」がちなことから業務をこなしていくようにしています。例えばメールを送る、壁紙のサンプルを集めるなど、小さな業務を先送りしないことで、仕事効率を高め、残業時間を減らす。」

「その考えに基づき、猪俣さんは「めんどろさいことほど先に」がちなことから業務をこなしていくようにしています。例えばメールを送る、壁紙のサンプルを集めるなど、小さな業務を先送りしないことで、仕事効率を高め、残業時間を減らす。」

リフォームセールスマガジン9月号「今月の輝くリフォームセールス」特集に掲載されたミックのリフォーム部門アールスタジオのスタッフが、リフォーム産業新聞にも掲載されました。



ミックくん