

Publicity Report

新聞・インターネット・情報誌などで
紹介されたミックの記事のご紹介

mic
House & Life

[ミック]グループ 株式会社三春情報センター

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

リフォーム産業新聞

The Japan Journal of Remodeling

《輝く！リフォームセールス》めんどくさいことほど先に、真剣に取り組みます

目 1427号(2020/10/05発行)17面

輝く！リフォームセールス

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、めんどくさいことほど後回しにしない、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

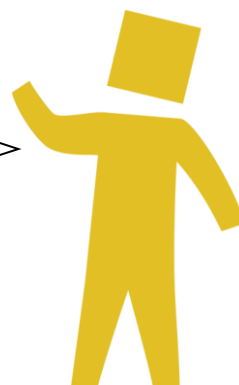
小さい頃「大改造!! 劇的ビフォーアフター」が大好きで、建築に興味があった。2015年に三春情報センターに入社。不動産売買の部署を経て、同社のリフォーム部門「Rstudio（アールスタジオ）」に配属。営業及びプランニングなどの業務に従事。入社4年目の2019年に副店長職であるサブマネージャーになった。

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で、どの案件も遅れたりすることがないように、2カ月先まで考えながら行動するようにしています。

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WEBにも掲載されました。



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・リノベーションの「アールスタジオ」に所属する猪俣絵未さんは、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。

猪俣さんは相見積もりから契約に結びつけるために、週1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、お客様に『わざわざ来てくれたんだ』とっていただけます」と猪俣さん。

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。提案書のこの部分は何ですか」と興味を持ってくれ、最終的に契約してくれた。

「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」「あの棚にはこれを置いたよ」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です」と話す。

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部屋というと、エアコンがあってクローゼットも付いている部屋をイメージしがちですが、今回の条件ではそれはできませんでした。しかし、どうしても自分の空間が欲しいということでしたので、3畳ほどの部屋を2つご提案したところ、それが喜ばれたのです。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し、それを叶えることが満足につながると考えています」

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。

細かなことほど後回しにしない

猪俣さんが業務を進める上で大切にしているのは、「めんどくさいことを大切にする」ということ。これは三春情報センターのクレドの一つだ。「我々はプロとして上限無きスキルを高めると共に、全ての人に感動して頂く為にめんどくさいことを継続的に真剣に取り組みます。お客様がめんどくさいと思っていることを行います」と記されている。

その考えに基づき、猪俣さんは「めんどくさくて、後回しにしがちなこと」から業務をこなしていくようにしている。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にしないことで仕事効率を高め残業時間を減らす。

「私は毎日やることリストを作っ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うことがポイントです。図面を描くにはどうしてもまとまった時間が必要になります。その時間を確保するためにも、めんどくさいことほど先にやるようにしています」

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。「販売中の物件の間取りを変えたい場合、まず間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く仕事道具。これらはすべてポーチにまとめて入れている

リフォームマガ9月号より一部抜粋