未来への地図

全15回シリーズ

リフォームビジネス研究所

所長　石田　典彦　氏

リフォーム業の成功に向かって②
ー顧客管理と営業方法ー

リフォーム産業⑥

顧客管理を十分に
リストやマップなど

リフォーム業は一度取り引きのあった顧客から以後何度も注文を頂ける業です。そのためにリフォーム業をする場合の、大切なターゲット設定の第一が、過去に取り引きのあった顧客にあるということは前回説明いたしました。下請会社として参加した顧客であっても自社の顧客と思ってください。

リフォームは専門工事に関して、消費者から直接リフォーム工事の発注をいただける業であるということを説明して参りました。

下請会社として参加した工事であっても、自社の工事分野だけのリフォーム工事があるのです。「こんにちは。私はお客様の家の○○工事をさせていただいた会社です。その後いかがですか」といって訪問してみたらいいと思います。何軒も訪問したらきっと仕事はあるのです。「こんにちは」といっていく形式は、訪問販売会社と同じようですが、過去のお客様宅の訪問と、飛び込みの訪問販売とは全然違います。何度も言いますが、リフォームは直接消費者から仕事が頂ける業で、しかも元請けで受注することで高利益率の確保が可能な業なのです。

今私の知る範囲の建設会社は皆忙しいと言っています。そのいずれの会社も私が過去に取り引きをしてきた会社で、リフォームの仕事をしてきている会社です。最初は誰でも営業に躊躇(ちゅうちょ)していましたが、今では堂々と消費者に立ち向かっています。リフォームを呼びかける第一のターゲット(目標)は、過去に取引のあったお客様であるということは説明しました。そのためには過去に取り引きのあったお客様の、取り引きの内容が明確に捕らえられていなくてはなりません。

私の知る限りにおきましては、建設業の会社は顧客管理が十分行われていません。顧客リストを作る、顧客マップをつくって自社のお客様がどのように分布しているか見ることが大切です。「販売促進策の範囲をどんどん広げてきたが、地図を作ってみると3㎞の範囲内に半分以上いることが分かった」という会社もありました。顧客管理をもう一度見直したら、いかがでしょうか。

次に自社の事務所周辺の消費者に、自社の存在を告知することです。リフォーム業は地域密着業で事務所周辺の消費者に対する行動は迅速に対応できますし、工事が始まった場合においても管理費は安く済むし、第一消費者が安心してくれるはずです。「毎月1日だけ小修繕は1000円ぽっきりで行います」と訴えて見たらいいのではないでしょうか。

次にリフォーム営業で効果があるのが、工事現場周辺の営業です。工事の発注者と同じような環境の人が、ご近所に住んでいるものです。従ってある家で発生した工事と、同じ工事計画を持っている消費者がご近所に住んでいて、「どんな工事をしているのだろうか」と関心を持っているものです。工事が始まるに際して、周辺の消費者のお宅に挨拶に伺うとか、挨拶状を配る等という行為も販売促進策です。工事現場は一時的に営業拠点がそこに出来たようなものであります。現場が始まる時に一度「○○工務店ですが、このたび×丁目の△様宅でキッチンのリフォーム工事を行うことになりました。工事中は何かとご迷惑をおかけいたしますが、工事に関してのご連絡は当社担当○○宛にお寄せください」といった内容の挨拶状と宣伝チラシを現場周辺の100軒から200軒に配るのです。

国交省

新監督処分基準来月施行
事故時の処分基準明記

国土交通省は、建設業者の不正行為に対する新たな監督処分基準を来月から施行する。建設業許可業者も営業停止処分とするとしていた案については、元請けの一般建設業者が政令違反となる300万円以上(建築は4500万円以上)の下請契約をした場合に、下請業者のみを営業停止処分とするとしていた案や贈収賄を中心とした平成6年の基準を見直したもので、大半はこれまで運用ベースで行っていた処分を基準として明確化したものだが、事故時の処分基準については新たに明記。

2月に既に案を公表しており、これに対し寄せられた意見を基に若干の修正を加えたが、ほとんどは複数の解釈が考えられる記述を明確化したもの。ただし、一般建設業者が政令違反となる300万円以上(建築は4500万円以上)の下請契約をした場合に、下請業者のみを営業停止処分とするとしていた案は、経審などの虚偽申請や、一括下請負、主任技術者などの不設置などについて、15日以上の営業停止処分を原則化。事故については、公衆に死亡者や3人以上の負傷者が生じ、役職員が業務上過失致死傷罪に処せられた場合、7日以上の営業停止を原則とする。建築基準法や廃棄物処理法などの他法令違反では、役員・支店長が懲役刑の場合7日以上、それ以外に役職員が刑に処せられた時は3日以上の営業停止。不正行為を繰り返した場合の処分の加重も規定。

監督処分基準の全文はホームページ(http://www.mlit.go.jp/sogosiqsk/)に掲載。

このほかの主な内容は、

来月13日から申込み
14年1級建築士試験

建築技術教育普及センター

建築技術教育普及センターは、14年1級建築士試験の実施日程を発表した。学科試験を7月28日、設計製図試験を10月13日にそれぞれ行う。受験申し込みは5月13日から17日までの5日間で、鹿児島での受け付け場所は鹿児島市の県住宅供給公社ビル2階会議室となっている。

受験要領等は次の通り。

▽試験日＝学科の試験・7月28日　設計製図の試験・10月13日

▽受験申込書の配布＝5月7日－17日(ただし、土日は除く)

▽受験申込書の受付＝5月13日－17日。受付時間は午前10時－午後4時。受付場所は鹿児島市の県住宅供給公社ビル2階会議室

▽受験手数料＝1万4500円

▽設計製図の課題の発表＝7月26日頃から、都道府県建築士会事務所などに掲示するほか、建築技術教育普及センターホームページでも掲示

▽合格者の発表－学科の試験・9月19日　設計製図の試験・12月26日

▽問い合わせ先－県建築士会(☎099・222・2005)

1級建築士受験準備講習会
6月から鹿児島市で

県建築士会

県建築士会は6月から9月までの7日間にわたり、鹿児島市の公社ビル大会議室で14年1級建築士試験の講習会を開く。

日程は学科が6月24－27日、学科模擬試験が7月13日、設計製図が9月26、27日となっている。

宇都博徳氏(サウルス建築設計事務所)と岩下剛氏(鹿児島大学工学部)が「建築計画」、25日は県土木建築課担当職員が「建築法規」、26日に塩屋晋一氏(鹿児島大学工学部)と皆川洋一氏(同)が「建築構造」、27日に三島浩幸氏(㈲三島建築設計事務所)と羽月巧氏(㈲三恭建設)が「建築施工」で講義。また、「建築設計製図」については9月26、27日、市川孝栄氏(㈱九建設計)が解説する。

受講料は、学科2万4000円(会員1万6000円)、学科模擬試験5000円(同5000円)、設計製図2万4000円(同1万6000円)。

問い合わせは鹿児島県建築士会事務局(〒892－0838　鹿児島市新屋敷町16、県公社ビル322号　☎099・222・2005)まで。

全国特定法面保護協会県支部
来月10日に総会

全国特定法面保護協会県支部は5月10日午後4時から、鹿児島市のグリーンホテル錦生館で14年度通常総会を開く。

本社来訪

木村幸一氏(西日本建設業保証㈱鹿児島支店次長)＝業務連絡▽北田鉄夫氏(鹿児島建築工事協同組合副理事長)＝第7回通常総会案内

きょうの天気

地方	天気	風	降水確率	
鹿児島	雨所、雷伴う明け方まで曇	東のち南東	80%	80%
種子屋久	雨所、雷伴う明け方まで曇	東のち南東	90%	80%
奄美	雨明け前から所、雷伴い一時激しく降る	南東のち南西	80%	80%
沖縄	曇り夕方から宵の内雨所、雷伴う	南東のち南西	40%	50%

降水確率：上段6時～12時、下段12時～18時

週間天気予報

日	曜	鹿児島・種子・屋久地方 天気	降水確率	気温	奄美地方 天気	降水確率	気温
21	日	後	40%	23°16°		40%	25°19°
22	月	時々	20%	25°17°	時々	20%	25°19°
23	火	時々	20%	24°18°	時々	20%	25°19°
24	水	一時	50%	24°18°		40%	25°19°
25	木	一時	50%	23°17°		40%	25°19°

《概況》向こう一週間は、天気は周期的に変わり、20日と期間の後半に気圧の谷や前線の影響で雨の降る日がある。

SPACE HOUSE が鹿児島に
スペースハウス
新登場
・簡単、スピーディーな作業
・安全性、快適性を重視
・コンセント、照明・換気扇付
・運搬時のコストダウン化
ハウス事業部

スペースハウス「エクストラ」
販売・リース　発下総代理店
中央仮設株式会社
☎(099)229-5900
鹿児島支店
奥児島市永吉町(アリーナ近く)
☎(099)250-5060番
FAX(099)285-5999番
串木野支店
串木野市さつま山(R3号線沿)
☎(0996)32-2839番
FAX(0996)32-4156番