

# リフォームマガ

2022

9

September

希望のカウンター



造作テーブル



ガーデンルーム



窓サッシ



真似したい

合わせ技提案

顧客満足度  
爆上げ!

家具提案・点検  
プラスワンで  
差をつけろ!



温熱環境



耐震



家事動線



輝く!

リフォームセールス

インテリアナカムラ  
鈴木勝さん

お客様にストレスを  
感じさせない  
「愛」ある接客



第3回  
リフォーム  
コンテスト

第3回

プチリフォームコンテスト

結果  
発表



応募作品  
197作品の  
トップは!?



# 真似したい 合わせ技提案

顧客満足度爆上げ!

施主の要望にプラスの提案をし、期待値を超えることで顧客満足度は劇的に上昇する。また、家具提案や点検などとリフォームを組み合わせるといふ合わせ技でも、他社から抜きん出ることが可能だ。5つの異なるタイプの合わせ技手法を紹介する。



合わせ技

## 要望のカウンターに合わせて テーブル、造作棚を提案

LDKに「壁付けのカウンター」が欲しいという要望を受けて、同じ木をつかった「造作のダイニングテーブル」とカウンター上の「造作棚」を提案。1つの要望から次々とアイデアを生み出すという手法だ。

上の写真のマンションリノベーション事例には、楽しい提案が詰まっている。  
まず施主の要望として、「壁付けのカウンター」が欲しいと言われた。そこで、そのカウンターと同じ木をつかった「造作のダイニングテーブル」を提案。顧客が買う予定のテーブルとほぼ同じ金額でおさまらなから、テストが揃ったと喜ばれ

予算内でおさまるような  
楽しい提案を心掛ける

### クリエすずき建設 本社●千葉県柏市 代表取締役 鈴木一功さん

新卒でクリエすずき建設に入社して、大工見習いを2年、現場監督を8年、設計を11年経験。顧客と楽しく話し、色々と工夫して喜んでもらうことにやりがいを感じている。現在、年間100~150棟の住まいづくりに関わる。



## 「遊び心」のあるプラスα提案で 顧客の心をつかむ

「すみません、お客さん家だけと遊んじゃいます」  
そんなモードで打ち合わせに行くというのが、  
クリエすずき建設の鈴木一功代表だ。  
1つの要望からあふれ出すアイデアの数々。  
豊富な合わせ技提案の一部を披露してもらった。

色紙に一言！  
営業で大切にしていること



「一番大切にしているのは「愛」です。社名のアイの由来のひとつでもあります。いつも、愛のある行動ができていますか？と自問自答しています。感謝と愛を忘れず、過ごしていきたいです」(鈴木さん)



▲鈴木さん愛用のアイテム。ローンの支払い金額が算出できる金利電卓は、不動産業時代から使用。そのほか、測量計、コンベックス、定規、朱肉、ライト、ドライバー。(＋価格表と見積書を常備)



▲定規の裏には長さの換算表があり便利な仕様。畳の家が多いので、隙間に入れて厚みを測るのにも使う。

めた社外秘の資料だ。手すりやアクセサリ類など、よくあるオプション工事の価格もまとめられている。価格表と複写式の見積もり用紙は常に持っているの。内容によってはその場で見積もりを出せる。  
また、提出期限はゆとりを持って伝える。それより早く渡すことで、よりスピーディーに対応してもらえた、と印象付けられる。

見積もりは大まかに  
速度重視で顧客待たせず

見積もり内容を細かくしすぎないのも鈴木さん流。一式表記で出すことも多いが、先に細くないですよと言っておくことがポイントだ。さらに、規模の大きい現場では図面を書かないこともある。  
「資料が細かすぎてもお客様は理解しきれなくて、逆に悩ませてしまうので。それよりも、待たせるストレスを減らして、早く説明してあげたいんです」と鈴木さんは話す。  
顧客に他社の見積もりを見せられて、内容の説明に応じるこ

ともある。そうした時、鈴木さんは、他社を否定したり、自社を強くすすめたりはしない。客観的な事実と、顧客の疑問にあくまで正直に答える。この誠実さが、信頼される秘訣だ。  
**職人の予定を埋めれば  
売上達成の目標管理術**  
鈴木さんの売上目標は月1300万円。だが、数字はあまり意識していないと話す。  
「売上金額の数字よりも、職人の予定が空いてしまっていないかの方が気になります」と鈴木さん。  
職人の予定が空いているのは、工事予定がないことを意味する。予定を埋めるように工事を入れていくと、自然と売上金額も上がっていく。この手法で、昨年は1億8000万円の実績を残している。  
接客が苦手だった鈴木さんが、今一番大事にしていることは「相手に対して愛のある行動ができていますか」。これからも、価値観を押し付けず、周りを尊重できる営業でありたいと話



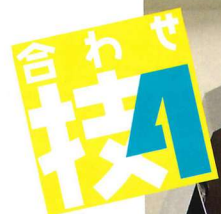
## アクセントカラーを入れて空間に変化をつける

廊下と玄関の間の木製ドア。当初、施主は白を希望していたが、空間が締まるようにグレーのペイントを提案。また、トイレの奥の壁はグリーンにすることで、空間に変化をつけている。



## クローゼットの入口を三角屋根にして気分UP!

キッチンから入口が見えるところに配置したWIC(ウォークインクローゼット)。施主からはWICが欲しいという要望のみだったが、出入りの時に少し楽しい気分になってほしいと考え、丸屋根や三角屋根のデザインを提示。三角屋根が採用された。



## 事例2

4人家族が住む一軒家の1階をリフォーム。一部畳敷きの17畳のゆったりしたLDKと、大きなファミリー収納を設けた。キッチン→ファミリー収納→洗面室→玄関廊下→LDKと使いやすい回遊動線になっている。



## 廊下の内窓と猫用出入口で効率的に防寒

寒くなりがちな玄関まわり。廊下の窓に内窓を付け、廊下とLDKの間に、扉を開けずに猫が出入りできる猫ドアを提案。廊下とLDKの温度差と、ドアの開け閉めによる熱気のロスを極力減らすことで、効率的に防寒をしている。



## 現場で大工と相談しながらキャットウォークを製作

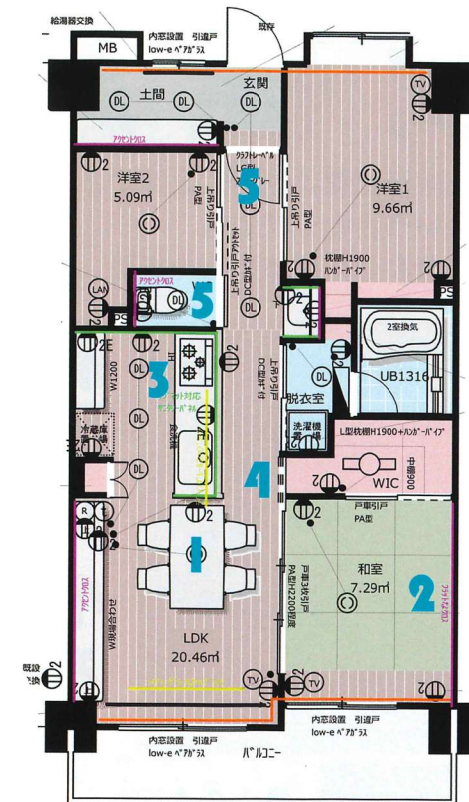
信頼のおける大工と現場で入念に確認をしながら、頑丈なキャットウォークを製作した。このように、平面だけでなく立体的に猫が走り回れるようにすると、猫の運動不足とストレス解消につながる。



「それを盛り込んだ見積書を持っていくのだ。」  
「こちらは好きなテイストがわかり、先方には参加している気分になってもらえ、最終的な提案内容もなんとなく予測してもらえ、さらに、プランづくりを頑張っているというところもわかってもらえ、と、いいことづくめののだ。」  
「顧客は楽しそうに話す人から買いたくなるもの。『すみません、お客さん家だけと遊んじゃいますよ』というモードで行くように、スタッフにも話しています。」  
「予算を含めたヒアリングはしっかり行い、無理のない範囲で楽しい提案を行うという緩急取り混ぜた対応で、支持を得ているのがクリエータです。」

## 事例1

夫婦+子ども2人の住むマンションリノベーション。幼児がいるためLDK横に使い勝手の良い和室を設け、LDKと和室全体を見渡せる家の中心にキッチン据えている。家事案にも配慮した間取りだ。



## 施主支給のプロジェクターの設置をお膳立て

鈴木代表が自宅で使う、照明一体型3in1プロジェクター「popIn Aladdin(ポップインアラジン)」をお勧めしたところ、施主も購入することに。和室に設置することに決め、投影に向けたマットでフラットな壁紙を壁に貼った。



## キッチンの側面壁を全面マグネット仕様に

キッチン側面のキッチンパネルは、全面マグネット仕様にするのを提案。「最近、マグネット対応の雑貨が充実しているので、用途に合わせてフレキシブルにアレンジするのがお勧め。楽しみながら使ってくださいというようです。」



「扉や引き出しを付けた家具仕事になるけど、オープン収納ならば大工仕事で済み、金額もさほど上がらないと正直にお話して検討してもらいます。」  
「この家では、施主の希望で二トリの収納ボックスがびったり納まるサイズの造作棚に仕上げた。」  
「また、鈴木代表が自宅で使用しているプロジェクターをすぐく気に入っていると話し、「もしご自身で買って付けるなら、壁をそういう仕様にしますよ」という提案も採用された。」  
「顧客も巻き込んでプランを練り上げていく」  
「これらの提案は、打ち合わせの時に顧客を巻き込みながら、フリートークの中で広げていく。見積もり作成中にも、A案とB案で迷ったら顧客に電話してしまおうこともある。」  
「これとこれで迷っているんですけど、どっちがいいでしょうか?」と顧客自身に選んでもらうという。」