

# 読む



# ビタミン

地域に根ざす工務店

・リフォーム店を元気にするビタミンです。

## 2018年9月号

### 今月のひと言

【天網恢恢疎にして漏らさず】  
てんもうかいかいそにしてもらさず

〔老子「天網恢恢、疎而不レ失」〕

天網は目があらいようだが、悪人を漏らさず捕らえる。  
天道は厳正で悪事をはたらいた者には必ずその報いがある。

長く生きていると、人に人柄があるように、店には店格、企業には社格が備わってきます。その「格」を見て、触れて、「なるほど!」と思うのが他人であり、お客様。

では他人、お客様はどこに「格」を感じ、評価するのか?

お店で例えるなら、無理して愛想を振りまかれたり、安くしてもらったりしなくても、お店で働いている人が、頑張っていて、楽しそうだと、こっちも幸せな気分になるもの。  
真面目で、誠実そうだと、安心感と信頼感が生まれるもの。  
建築の現場も同じでしょうね。

お客様が付くって、そんなお店や現場を知ったことがきっかけかも。  
ありきたりですが「目の前を大切に」。

だって、先のことは今度の台風21号や北海道の地震のように、上り坂・下り坂の他に「まさか」という坂が待っているかもしれず、それこそ天に任せるしかないですものね。

でも「まさか」のときに助けてくれるのが、目の前を大切にしていたお店や会社だとも思います。

# 成果を出す

# 販売促進の進め方

早川WEBの販促提案も見てね!  
<http://kai-en-tai.com>



本当に成果を出すには、まず自分を知り、相手を知り、戦略を立てること。  
戦略を立て、目標を設定し、ツールを作り実践し、効果測定し、改善する。  
これができれば必ず成果はついてくる。  
その販売促進の進め方を新企画として順を追って解説・ご提案いたします。

## 17 ツール開発 / 接客の参 ● アンケート

目的：見込み客づくり、ファンづくり、そして次アポを取るために。

イベント時や接客時には、アンケートを取りましょう。このアンケートの内容と取り方次第で、ランクアップに大きく差がでます。

何を聞くのか？ どう聞くのか？ どう活用していけばいいか？ を考えて作成してください。

いきなり設問に入るのではなく、きちんとお願いをする文章を入れましょう。

2017.10.17

### 収納を楽しく賢く学ぶ日

アンケートにご協力ください

本日はお忙しい中、本セミナーにご参加頂き、誠にありがとうございます。今後の貴重なご意見として、下記アンケートにご協力くださいますようお願いいたします。なお、頂いた情報は個人情報保護法に定めるような扱いはいたしませんのでご安心ください。

Q1：本日は何を観覧になってご参加されましたか？(複数回答可)  
折込チラシ DM 弊社からのお声かけ お友達からのご紹介 ホームページ その他

Q2：今回のセミナーは如何でしたか？(複数回答可)  
大変参考になった 参考になった 普通 あまり参考にならなかった まったく参考にならなかった もっと詳しく知りたい 資料が欲しい

Q3：現在のお住まいや環境でご不満な点はありませんか？(複数回答可)  
キッチン お風呂 洗面・脱衣 トイレ 老朽化  
ライフスタイル(家族構成)の変化で住みづらい 結露・寒い・暑い  
収納が足りない 部屋が片づかない 部屋数不足 屋根や壁が汚い  
お家まわりやお庭 その他

Q4：もしもリフォームをするとしたら何を重視しますか？(複数回答可)  
プラン・設計 施工力 設備や仕様 価格 保証や助成金等  
資金計画 暮らしやすさ 断熱・省エネ 収納 お庭や外構  
業者の信頼性 使い勝手 その他

Q5：リフォームのご予定はありますか？  
はい いいえ まだ分からない

Q6：陸知工務店でお手伝いできることがいくつかあります。ご希望のコトがあればお選びください。  
リフォーム前のご相談 リフォーム相談会 プラン(見積り)提案  
メーカーショールームご案内 お見積りチェック お住まい診断  
その他ご希望があればお書きください

ご意見、ご感想等があればご自由にお書きください。

.....人様の家を使わせて頂く見学会以外のイベントは、名前住所等は最後に。お客様からすれば、アンケートの始めに書くのは抵抗があるからです。

お名前：

ご住所：

メールアドレス：

ご協力ありがとうございました。  
工務店だからこそできる安心リフォーム  
株式会社 凸凹工務店

アンケートの取り方を解説しています。ぜひ参考にしてください。

### ■アンケートの取り方■

お客様のニーズをなるべく深く探る事と、コミュニケーションを図るためにもアンケートはヒアリング形式で取る事をお勧めします。

- 1) アンケートはバインダーに挟む
- 2) それを担当者が持ち
- 3) 私が聴きますので、アンケートご協力いただけますかと、話しかける。  
※この段階で無理強いせず、ヒアリング形式を望まない方には「では、アンケートをお渡ししますので自由にご記入ください」と渡しましょう。
- 4) お客様の横に座り(横に立ち)お客様にアンケートを見せながら設問を投げかけて行く。
- 5) チェックや書き込みは担当者が行う。
- 6) 設問や会話により、設問以外のことをお聴きしたり、雑談を入れこみながら気軽にお話を進めてください。※もちろん失礼のないように!
- 7) 特に「リフォームのご予定は？」の設問で「まだ分からない」を選ばれた方には、何が分からないのか、をお聴きしましょう。ランクアップに繋がるヒントが聴きだせるかもしれません。
- 8) お礼を言って終了。
- 9) お客様がいないところで、忘れないうちに間違ったポイントやニーズ、ランク等を書き込みましょう。

工務店さんがいるところなら...

日本全国東奔西走どこへでも!

呑んで騒いで時折仕事。

よいどれ 早川大二の



# 渡り旅日記



## 六十参合目 刹那を重ね行く

尿酸値、血圧、γGTP に問題がある僕は、もう数年来薬が手放さない。徹夜も辛いし、50mもダッシュできない。でも、そこそこ元気でそこそこ酒を呑み、そこそこ幸せだなあ、と感じつつ僕の日々は刹那に繋がっているんだな。遠い昔を偲びつつ、そう遠くはない黄泉の世界を想像しつつ、日めくりカレンダーに毎日の喜怒哀楽の印を付け、一喜一憂しながら。さて、今回はそんな日々の刹那を切り取ってみたお話です。



▲家族においらが握った寿司を振る舞い「**どんなもんだい!**」と鼻を高くしたお盆や休みの夜。



▲そうだよ社長、業界をよくしなきゃ!と語り合い「**仲間がいるから頑張れる**」と意気込んだ高松の夜。



▲「**ざけんなよ、●○ア!**」と前の席の無神経な方に超不愉快な気分になった高松からの帰りの新幹線。



▲久々に従兄弟と呑んだ。「**まあ色々あるね**」と昔を懐かしみながらも元気である事に感謝した逗子の夜。



▲LIXILさんの研修時に見せてもらった錦織さん1日店長のバッジ。「**スターは凄いな**」と感心した時。



▲愛すべき磯子フォーク村の合宿。「**音楽は楽しいね**」と皆の笑顔で元気をもらった夏の終わり。



▲さて、大虎は誰でしょう?

◀福島で行われた JERCO 主催の研修。その後の懇親会で。右からマイホームデザインの遠藤社長さま、光テックのヨッコリーヌ、東北ユニックスの高橋専務さま。みなさん TOTO さんのリモデルクラブつながりこの時に知ったのだが、僕にとってはお三方ともずいぶん前からのお付き合いで、色々とお世話になった方々だ。いずれも出会う機会も場所も違うのに、こうして再会出来るとは。業界は狭いな、と感じつつも「**みんなつながっているんだね**」と感激と感謝の心に包まれた福島の夜。

こうして数ヶ月の出来事を書き出してみると、楽しいコトの数の方が多い。ありがたや、ありがたや、今宵も刹那に一献でござる。