

有限会社 サカキ
代表取締役社長

榊 秀夫さん



「インフォームド・コンセンスト」という言葉を二存じだろうか。これは患者側が十分に情報を知ったうえで治療行為に同意するという意味の医療用語で、他の業界にも応用できる手法。建設業界でいえば、専門的な情報を顧客に伝えることが、その納得度は高まり、信頼感やへともつながる。今回、それは実践し実績を挙げている有限会社 サカキの榊秀夫社長が語っていた。

「家を長生きさせる会」の勉強会に参加した技術スタッフ

顧客の不安を解消すべくプロの視点でアドバイス
福岡県南部にある小郡市は、福岡市のベッドタウンとして絶好のロケーションに位置する。市内の七夕神社は、730年ごろの肥前風土記に残る伝説から七夕行事発祥の地とされており、「七夕の里」としても名高い。だが、ここで建築を営む有限会社 サカキは、昭和40年に先代が個人事業として創業、平成8年に二代目の榊秀夫氏が事業を継承した。代表になった榊氏は、「スタッフを預かる身として、会社の未来に希望を見いだすには、大手の下請けという地位にたもたず、自立した会社を設立、独自の顧客開拓に乗り出す」という営業活動の展開を始めた。大手や同業各社との競争に勝ち残るための武器としたのは、顧客に「説明責任」をしっかりと果たすということだ。一見、基本中の基本のようなことが、大手中でもこれに徹底していないままでも甘んじてられない」と考え、有限会社 サカキを設立、独自の顧客開拓に乗り出すという営業活動の展開を始めた。大手や同業各社との競争に勝ち残るための武器としたのは、顧客に「説明責任」をしっかりと果たすということだ。一見、基本中の基本のようなことが、大手中でもこれに徹底していないままでも甘んじてられない」と考え、有限会社 サカキを設立、独自の顧客開拓に乗り出すという営業活動の展開を始めた。

「家を長生きさせる会」を発足

平成17年には、榊氏が音頭を取って、工務店をはじめ、瓦・屋根板金、シロアリ駆除といった

所在地：〒838-0106 福岡県小郡市三沢3603-2
TEL/FAX：0942-75-0619
URL：http://www.e-sakaki.com E-MAIL：info@e-sakaki.com
営業時間：8～21時
有限会社 サカキ

「正確な情報を提供し、顧客の不安を払拭する」

と、微妙に色が薄く見えるんですけど、必ず付け加えるようにしているという。そうして顧客の要望を把握し、塗装個所の面積、状態などを勘案したうえで、見積もりを5パターン算出する。「長持ちさせるには最低このくらい」「冷感房費を節約できる断熱効果をサポート塗料ではいくらかかる」と、それぞれの金額がはじき出された理由を丁寧に説明。そこで顧客の疑問が出れば根気よく答え、十分に納得していただいたうえで契約し、施工に取りかかる。施工中の模様も顧客に納得していただいた形で記録している。下処理から完成までの各工程で記録写真を撮影し、それをCDに焼いて、施工後5年間の保証書とともに手渡しして

施工記録の例

 完了写真	 高圧洗浄
 上塗り(中塗りに上塗りに、屋根材の傷を消す)	 クレタ
 中塗り	 カテナ系シーラー塗布
 下塗り(弾性厚付け)	 コーキングによる補修

た専門施工会社10社と提携し、「家を長生きさせる会」を発足させた。スタッフの知識、技術をはじめ、マナーやサービスの向上を目的とした会で、年数回合同で勉強会を開催している。さらに、会員間で業務の紹介、幹事も行っている。同社が塗装工事を受注した際、屋根や水回りの修繕などを依頼されるケースもある。そこで、会員企業を紹介することもあれば、他業種の会員企業からも顧客を紹介することもある。会社としても、顧客を紹介した会社も仲介料を取らないので、互いに元請け案件を増やせるシステムだ。「最新の建材や工法・技術情報を交換することで刺激になります

すし、仕事を紹介し合うことでお客様に多様なサービスが提供できます」。また、会員企業と協力し、塗装工事のポイントを見解した方イドブックを制作、見積もりを依頼した顧客に無料で配布している。ホームページが元請けを増やす強力な武器に

にもわかりやすく解説している。「工事中にトイレを使いたくない。あるいは、職人さんにはお茶を出さなきゃ。などといった質問にもお答えしています。初めはリフォームを行うお客様は何もわからなくて当然なのですが、一から説明するようにしています。それがまた、ここなら信頼できる、と思ってくれたら要素になっているようですよ」

ホームページ上では無償見積もりやキープを実施し、毎月先着5名にキープベンチングシステムをプレゼントしている。顧客の興味を引く仕掛けが、アクセス数をアップさせ、受注につながっている。現在、ホームページ経由の問い合わせの約7割が成約に至っているという。毎月平均5〜6件受注するうち、ホームページを介した案件1〜2件というから、営業レベルとした有効性は確かなのだ。海外からメールが届き、受注したこともあるという。「カナタ在住の日本人の方からご連絡いただいたので、福岡県にいるご家族の家の施工を依頼されたんです。インターネットの威力というか、その営業効果が改めて気づかされました」



完成後
質問、疑問に答える形で素人

「最新の情報交換により、互いに元請け案件を増やせるシステムだ。最新の建材や工法・技術情報を交換することで刺激になります