



アルファヴォイス倶楽部

VOL.183

2011.6

発行責任者：アルファヴォイスコンサルティング株式会社 代表取締役 野村 敬一
〒102-0074 東京都千代田区九段南4-7-10 TEL: 03-5215-8711

《INDEX》

1. **住宅営業力を極める**
(10) **判断基準の訴求 <顧客の目線を通して>**
取締役副社長 若林 信孝
2. **地盤のプロが考える『安心に住まうための快適な地盤環境』**
第8回 **今後発生する地震による建物への影響について2【臨時企画】**
岩水開発株式会社
住宅地盤調査主任技士 白神 敦秀

住宅営業力を極める

(10) 判断基準の訴求 <顧客の目線を通して>

取締役副社長 若林 信孝

長寿企業の見極め

「後悔しない住宅選び」をするために必要なことは、依頼先が住宅建築を依頼するに値する組織なのか、見極める能力を顧客が持つことだ。それは長期的な投資をする際、対象企業をチェックする手法に似ている。過去、現在の財務諸表だけでその企業を判断することは出来ない。ましてや、証券会社の営業トークだけではリスクが大き過ぎる。トップの人格や見識、事業哲学、組織風土や雰囲気、人と人とのつながりなどを総合的に判断できなければ、長期投資は避けた方がいい。

住宅購入と長期的な投資には同じようなところがある。30～35年の長期にわたる返済期間中、建築会社との信頼性は欠かせない。例えば、依頼先の建築会社の倒産は顧客にとって大きなリスクだ。メンテナンスや細かい維持補修の依頼先に困り施工主は途方に暮れる。だから倒産の心配がなく、今後さらに縮小される住宅市場で、

長寿企業として業績を維持、向上させられる力の有無を見極めることが顧客にとって長期的な安心を生む。目を見張るようなデザイン、最新鋭の設備機器類、コストパフォーマンスの高さなどだけでは、長寿企業の見極めは難しい。

先日、今回の震災で被災した A 社長の話を聴くことが出来た。A 社長は岩手県で従業員 5 人の工務店を営んでいた。自身の家、財産はすべて津波に飲み込まれたが、家族と社員、さらにほとんどの協力業者も無事だったことが何よりとおっしゃっていた。現在、大変な状況にありながら、避難先から携帯電話や面談で 100 件以上の OB 顧客とのコミュニケーションを継続している。住まいの被害確認、保険会社や銀行との交渉相談、リフォームの打ち合わせなど OB 顧客の住まいへの不安を解消出来るように住宅建築の専門家としての情報を提供している。現実には仕事は出来ないが、効果的な情報を流すだけでも顧客は安心する、とおっしゃっていた。出来ることは何でもやるという A 社長の意欲に圧倒される。この工務店は小規模ながら、まさしく長寿企業と言えるだろう。いざという時に手を差し伸べ、自らの状況をさておき、施主とその家族へ心を配る。引き渡し後にこそ施主との強い結びつきを持ち続け、長期的な信頼関係の構築を実現させている。

個別ツアーへの誘い

A 社長の工務店のような企業を契約前に長寿企業として判断し、建築を依頼するためにはどうしたらいいのだろうか。まず、社長に面談し住まい哲学を聴く。現場監督や設計担当者、さらに協力業者の社長に会ってみる。話がうまい下手というより仕事への一途な姿勢を感じてみる。誠意は目を見ればわかる。社長の思いと社員、現場の人達との一体感の有無を観る。人と人とのつながりの強さを読む。社長と社員の方向性が合っていると思えば間違いはない。さらに建築現場を見学する。廃材処理方法、吸殻入れの中、仮設材や建築資材の置き方、仮設トイレや前面道路の美化など、チェックを入れてみる。違和感があれば、現場監督に素直に質問する。正直で丁寧な応答ならば、信頼に値する。OB 顧客宅の見学では本音を引き出したい。「イメージと違うところはどのような点でしたか」「今度、新築するときには特にどのような点を配慮しますか」営業マンの話ではなく、生活者の実感として意見をもらおう。

以上のような関わりを通じて、顧客は長寿の可能性を組織の中に発見する。ところが、以上のような視点は一般の顧客にはない。今でも判断の基準を価格と間取り、仕様に置く傾向が強い。だからこそ私達は顧客が建築後、長期に渡り安心、安全、快適に生活出来るための情報を提供すべきだと思う。このような視点を伝達出来る好機が前回紹介したバス見学会である。バス見学会により顧客はあなたの会社の長寿度を測ることが出来る。バス見学会のように複数の集客が難しければ、一組の顧客家族を対象にした個別のツアーがお勧めだ。個別ツアーならワゴン車とスタッフ二人で実施可能だ。商談プロセスの前半、つまり、プランや見積り提出前に実施すれば、業者の絞り込みを促すことが出来、あなたの営業活動にとってもさらに効果的だ。

判断と基準

繰り返すが顧客が新しい住まいや生活に満足するためには、依頼すべき会社への正しい判断が必要になる。判断には基準がいる。基準があれば、基準にそった情報収集が可能だ。基準がないと、新鮮な情報やその時の気分に惑わされる。残念ながら多くの住宅雑誌や本、サイトでは正しい判断のための基準を得ることは難しい。基準がないと、商談のプロセスで顧客は迷い、その迷いが他社への接触となる。さらに迷うことが目的化し、多くの業者の営業マンと必要以上に関わることになる。結果、時間は浪費され、多くの情報に埋れ、絞り込むことが困難となり間違っただ判断を下す。「後悔しない住宅選び」、つまり、正しい基準を提案することで顧客は正しい判断が可能になる。その会社との信頼度、長寿度をどのような基準で測るか。その答えが「個別ツアー」にはある。

また、プランや見積りを同時並行で数社に提出させ、競わせるようなやり方は改善した方がいい。基準がない場合、競合のデメリットは家族内の意見調整が困難という点だ。多くの場合、権限のある決定者が最終的に判断する。基準が明確でないから、残りの家族達には不満が残る。不満の原因は家族内での対話不足による基準の欠如だ。男性と女性では、生活に対し求めるものが異なる。親と子ども違う。もともと意見が合わないのが家族だ。だから、住宅建築のような一生に一度のビッグイベントでは家族全員が体験を共有化し、その体験を基に基準作成のための対話を繰り返すことだ。まず、一社に絞り、その会社の個別ツアーに参加することが成功への近道だと訴えたい。その商談の進め方を見て、信頼度の判断基準を持ってもらいたい。もし、信頼に値しないと判断したら、次の業者と関わる。最初の商談で見方や基準を持てば、2番目の業者のやり方を冷静に観察することが可能だ。企業側から見れば3週間から4週間の期限を区切って顧客とその家族とじっくり関わることで、競合を排除できるというメリットもある。

(次号へ続く)

地盤のプロが考える『安心に住まうための快適な地盤環境』
第8回 今後発生する地震による建物への影響について2【臨時企画】
岩水開発株式会社
住宅地盤調査主任技士 白神 敦秀

平成23年3月11日に発生した東日本大震災により、住宅が傾いてしまう被害が多く出ています。ゴールデンウィーク明けから、徐々にこれらの住宅の修復工事が始まっているようですが、一度傾いてしまった住宅は元に戻せるのでしょうか？

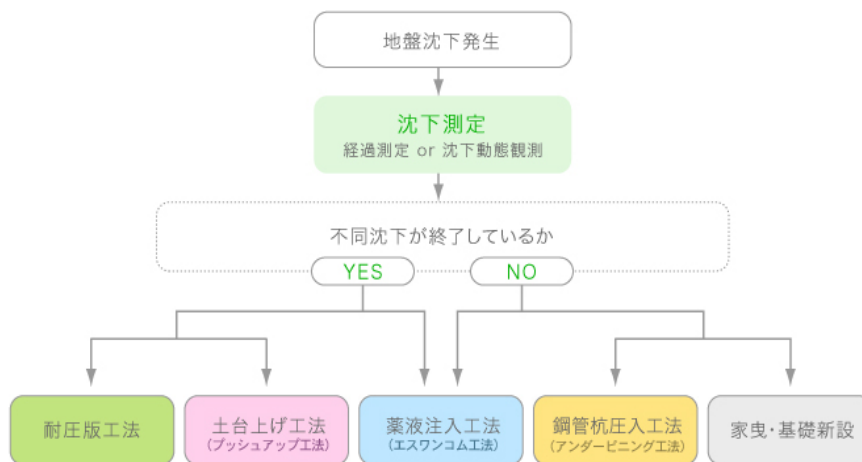


これは簡単ではありませんが、建物と地盤の状態によっては傾く前の状態に戻すことができます。建物の修復は、原因が地震であっても軟弱地盤による不同沈下であっても、基本的には同じ工法を利用することができます。

工法はいくつかのタイプに分けることができ、いずれの工法を選ぶかは現地の状況をしっかりと把握した上で、フローに従って選択します。

ここでは修正工法のうち、鋼管杭工法（アンダーピニング工法）、耐圧版工法、土台上げ工法（プッシュアップ工法）、薬液注入工法（エスワンコム工法）の4つの工法を簡単にご紹介します。

● 地盤の状態に合わせて施工する4つの工法



< ご依頼から修正・引渡しまでの流れ >

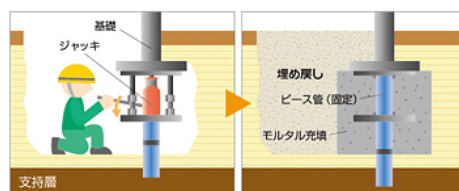
現地踏査	地盤・建物調査	積算・見積り	施工	建物修理・補修	引渡し
現地の状況を確認させていただきます。	地盤及び建物の傾きや沈下の進行状況について調査します。調査には費用が必要です。	調査結果に基づいて最適な工法選定と見積りを作成し、ご提案します。	工期は約2週間から1ヵ月間が目安。作業中も普段の生活をすることが可能です。工事完了後きれいに整地します。	必要に応じて工事完了後に、住宅会社様にて建物の修繕状況を確認後、お客さまへお引渡しとなります。	住宅会社様にて建物の修繕状況を確認後、お客さまへお引渡しとなります。

● 鋼管杭圧入工法(アンダーピニング工法)

基礎強化 レベル補正

鋼管を溶接により継ぎ足しながら支持層まで圧入し、支持層を反力にしてジャッキアップする工法です。軟弱地盤が厚くても支持層が確認できる場合に可能です。

施工手順

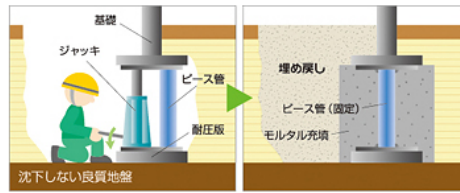


● 耐圧版工法

レベル補正

基礎下に耐圧版をセットし、地盤を反力にしてジャッキアップする工法です。地盤に支持力があり、建物の沈下が終了している場合に可能です。

施工手順

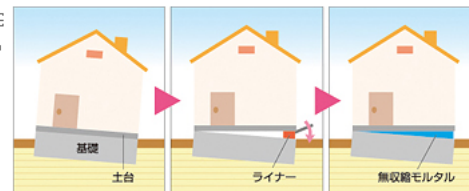


● 土台上げ工法(プッシュアップ工法)

レベル補正

沈下により傾いてしまった住宅の基礎を反力にして、住宅の土台から上部分をジャッキアップする工法です。建物の沈下が終了している場合に可能です。

施工手順

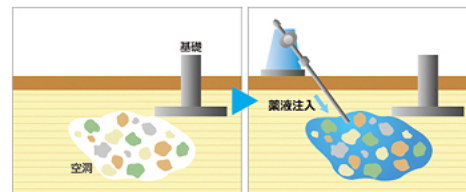


● 薬液注入工法(エスワンコム工法)

基礎強化

地盤に空洞や空隙が見られる場合、その部分に耐久性のある薬を注入し、地盤を補強する工法です。沈下をコントロール(低減・停止)させたい場合に可能です。

施工手順



上記のように状況により工法を選択しますが、費用面も大きく変わってきます。一般的に費用が高い順に、鋼管杭工法 > 耐圧版工法 > 土台上げ工法となります。薬液注入工法は状況により費用が大きく変わり、鋼管杭工法よりも高くなる場合があるので注意が必要です。いずれの工法も数百万円以上の費用が発生すると考えられますので、最適工法の選定や具体的費用については専門業者によく相談することが大切です。

今回の地震被害では、軟弱地盤による被害が大きかったわけですが、一方で軟弱地盤対策を実施している住宅等は沈下被害などが少ない傾向にあるようです。

これから住宅建築を検討する際には、まずは、しっかりと地盤の調査を行うことから始め、対策が必要と判断される場合には十分な対策を実施することが安心に繋がります。

今回の震災では、地盤の重要性を再認識することが、安心できる住まいづくりの基本のひとつであることを改めて知らされたと感じています。

以上

掲載内容・公開セミナーについてのご質問・ご意見、また、アルファヴォイス倶楽部のメール配信をご希望の方はご連絡下さい。info@alpha-vc.co.jp / FAX03-5215-8717
アルファヴォイスコンサルティング HP <http://www.alpha-vc.co.jp>