

高耐久塗料&付加価値商材で 単価&契約率共にアップ

暖喜 ●茨城県牛久市
小林源市 店長

茨城県牛久にて地域密着で展開するリフォーム店 暖喜(茨城県牛久市)の店長。同店の勤続年数は、7年目。JOD外壁アドバイザー認定資格を所持している。同社の年間売上額は約4億円。売上の5割は外装関連の工事によるもの。小林店長自身は直近の1年間で1億円以上を売り上げる。ゴルフが趣味。



児玉塗装 ●愛知県名古屋市
島津奨 取締役営業部長

以前は塗装工の職長として10年間塗り替え現場で奮闘した経験の持ち主。以降、営業経験を積み、現在は部下の育成・指導に力を注いでいる。児玉塗装は年間420~430棟の外壁塗装工事を手掛ける。

痒い所を探してあげるのが提案力

お客様がやって欲しい事をやるだけでは、仕事はとれないと思います。お客様が痒い所を搔いてあげるだけでなく、次に痒くなる所を一緒に探してあげるのが提案力だと思います。弊社では、塗り替えの他に、



暖喜
小林店長

屋根や外壁のカバー工法、破風の修理、付帯部の塗料やシーリング材にこだわったり、水道管の洗浄まで提案しています。結果的に30~40坪のお宅で200~300万円の見積もり額になる事もあり、単価アップに繋がっています。

「相場はありません」と伝えています

外壁の塗り替えは、形が見えないものを売る仕事です。お客様には「相場はありません」とよくお伝えしています。プロとして一方的な見積もりではなく、お客様の予算や、塗料の耐久年数、お子さんが受験を控えているなどのライフプランも考慮し最適なプランを提案しているからです。見積もりを説明する際は、金額の裏付けをしっかりと説明し、お客様に理解してもらう事を大切にしています。



児玉塗装
島津さん

金額の裏付けをしっかりと説明し、お客様に理解してもらう事を大切にしています。

「外壁だけ売ろうとしていたら売れません」と話すのは、茨城県牛久市を拠点に営業活動を行う暖喜の小林源市店長。同店の所在地である茨城県牛久市は、ライバル店が立ち並ぶ激戦区。その中で小林さんは、数社の相見積りをくぐり抜け、外装工事を中心に年間1億円以上を売り上げる。

高品質・適正価格で
近隣の評判勝ち取る

小林店長の強みは、外壁塗装に加えて様々なサービスを複合提案している点だ。「外壁塗装を目的にリフォームの現場調査の依頼を受けた場合、外壁塗装一点に集中するのではなく、その他にも施工できる場所があるかどうか、目を光らせています。例えば、破風に傷みがあった場合は、『破風を板金で加工しませんか?』など、塗り替え以外の切り口で提案出来ます(小林源市店長)。その他にも水道管の洗浄やバルコニーのコーティングなど塗り替え以外の提案、シーリング材や付帯部塗料は高耐久タイプを選ぶなど付加価値商材の提案も積極的に行う。

「激安の見積もりでも、基本的に職人の単価は変わりません。安いなら安い理由がある事をお客様にはお伝えします。また、そういう工事を求めている方からは無理に請け負いません」塗装工事は足場を架けるため、近隣にはどこの会社の現場なのかは周知の事実。10年もせずにすぐ色褪せれば風評が広がる。

こうした塗装の品質や提案に対するこだわりが、提案内容や商品選別に繋がっている。小林さんと島津さんが日頃顧客に提案している商材やサービスを次のページから紹介する。

原田さんが実践している営業時のひと工夫



付帯部の細かい傷みも確認
全画面像の他、細かい付帯部の傷みなどの現状を大画面で見てもらい、高耐久塗料や4回塗り提案に繋げる。



Point
1
テレビの大画面に
撮影写真を写し
現況を見てもらう

現場調査の際に撮影した写真は、カメラやスマホをテレビ画面と繋ぎその場で施主と一緒に確認。大画面で鮮明に映し出す事で、外装全体の様子や劣化部分がより伝わりやすく、見積もり内容の理解度もアップする。

劣化部分をズームする

画面をズームする事で劣化の具合をより鮮明に映し出せる。より工事の必要性が伝わりやすい。

Point
2
4回塗りの必要性は
写真や言葉で説明し
理解してもらう

同社では、外壁や屋根の4回塗りを標準仕様とし見積もり提出している。3回塗りと比較すると当然見積もりの金額もアップするため、「4回塗りの意味合いをどれだけ理解してもらえるかを大切にしている」と原田さんは話す。例えば実際に重ね塗りしている施工中の写真を施主に見せれば一目瞭然だ。重ね塗りした場合とそうでない場合における屋根材の塗料の染み込み方の違いを見てもらう。塗り回数が少ない場合の「剥がれやすい」「色のムラが出やすい」といったデメリットも伝えている。



Point
3
色見本や施工事例を見せ
ワクワク感を高める

原田さんの課題は、外壁の塗り替え工事を「やらなきゃ」から「やりたい!」とお施主様に思ってもらえる事。現在は、色見本を見せながら打ち合わせを行ったり、自社の施工実績を見せたりする事で、塗り替えに対してワクワクしてもらえるような時間を設けている。



iPadには施工事例がカラー毎に保存されており、BeforeとAfterをそれぞれ見る事が可能だ。

Point
4
外壁以外の工事内容も
+αで見積もる

外壁の塗り替え工事の他、水廻りのリフォームも手掛ける同社。見積書にはトイレやキッチン・洗面台等の交換工事の金額も補足で入れている。「中には興味を持って頂ける方もいますが、現時点では、10件中1件決まればいい方。外回りだけでなく、中もリフォーム出来ますというPRも兼ねて見積書に入れています」(原田さん)