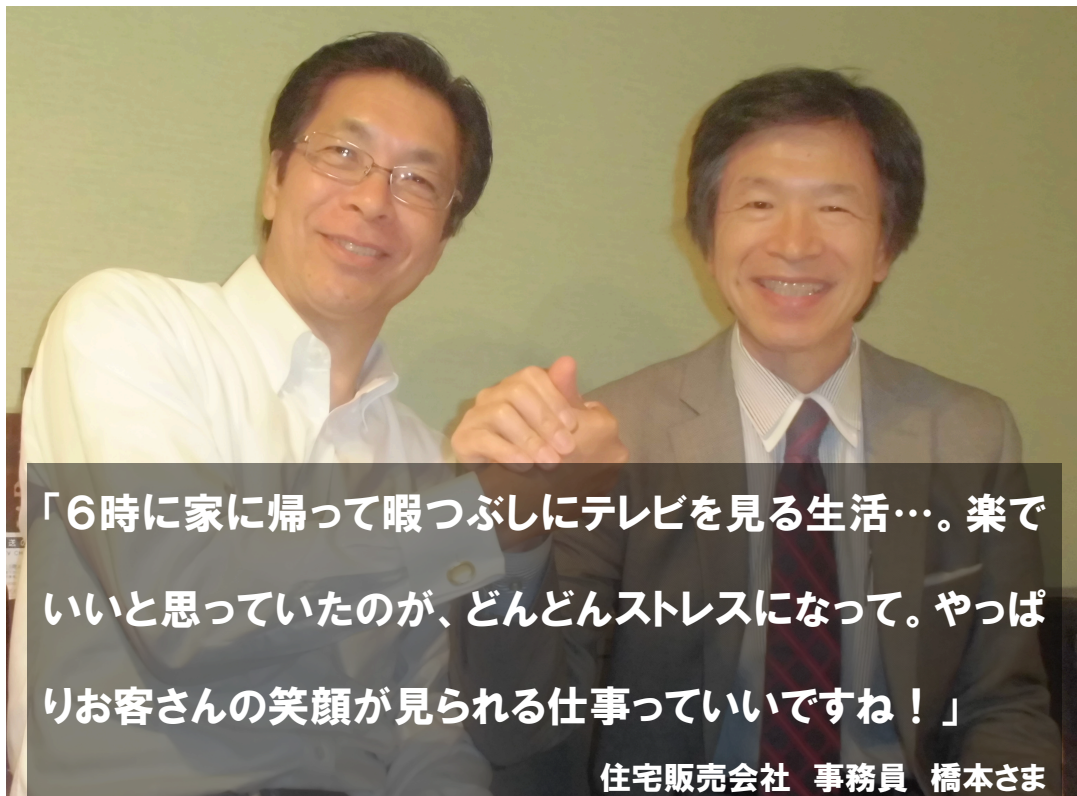


事務職かたわら週3日、2時間だけの集客活動で不動産を2棟3000万円を売った！事務員の集客法とは？



30年間営業をやっていた橋本さんが、会社の組織変更で事務職に配属となった。6時に仕事が終わって家でのおんびりできる生活となったが、次第に苦痛を感じるようになり営業を始めた。築10年以上の自社リストにアプローチするが、クレームばかりで一向に見込みのお客さんが出てこない。そんな状況から1年で住宅が2棟売れた秘密を橋本さんに伺う。

▼事務職のあとの空いた時間が退屈で嫌だったので、営業に回ることにした。

— 多くの方がこのタイトルを見たとき「え？事務員が??」と耳を疑って閉まったと思うんですが、どうして営業をしているんですか？

今、50歳をすぎているんですが、今までずっと営業をやっていたんです。でも会社の中で組織変更がありまして、事務職になったんですよ。

最初は慣れない事務で大変だったんですが、だんだんやり方もわかってきて、効率的に事務が進められるようになったので、5時、6時には仕事が終われるようになってきた。

— 早く家に帰れて、家族との時間も増えて、ラッキーという感じですか？

最初はうちに帰ってのんびりしていたんですけど、だんだんそれも面白くなくなってきて。うちに居ても面白くないんですよ。妻からも「どうしてこの頃、うちにいるの?」と言われるし(笑)

だんだんとストレスになって。正直、テレビを見て暇つぶしをやるのは、ちょっと早いんじゃないかな、と。80才になってもできることを、今この時期にやらなくてもいいんじゃないかな、と。



「奥さんから『なんで、早く帰ってくるの?』と言われちゃいました。」

— 以前、営業をやっていた時は実践塾に入っていたんですが、事務に移るということで辞めたんですよね?でも、また営業をやるということで、再入会して。

ひと通りメソッドを理解しているから、再入会しないでやろうとは思わなかったんですか?

30年間やってきた営業のやり方と、最強集客メソッドは全然違うものだったので、自分なりにやっても結果が出ないような気がしました。そこは面倒見ていただいた方がいいんじゃないかと思いましたね。

— 事務職になって給料も下がっているし、お子さんが一番お金がかかるときなので、実践塾の月謝はきついと感じなかったんですか?

そうですね。でもやっぱり、ちゃんとやれば結果を出せる、自分自身のための結果として欲しかったんです。

— 休みなしで活動して年に1~2棟売るのが精一杯という営業マンが多いのが住宅業界の現状で。

それがたった2, 3時間の活動で結果を出せるほど甘い世界ではないことを橋本さん自身が体験してきたわけなんですけど、不安はなかったんですか?

もちろんありました。でも木戸先生の話で、週休3日、1日4時間半の活動で月収250万円稼げたというのがあったので、私も真似をすればできるんじゃないかと思いました。活動する時間は確かに短いけど、時間じゃないぞ、と。

それに家にいて、暇つぶしをするのはストレスでしたし、走りたいのに走らせてもらえないような競走馬みたいな気持ちで、「何とかしたい!」と思いました。

でも、やっぱり自信がないので、実践塾に入りなおしたんですよ。

▼10年以上前に家を建てたお客さんのところを回ると、大半がクレームだった。

— それで営業に行くようになって、どういうところを回っていたんですか？

会社からは見込み客のリストなどはくれないので、10年以上前を目安としてうちの会社から家を買ってくれたお客さんのお宅を回りました。



「10人訪問して、会えるのが3人くらいですね。」

あとは、現在新築住宅で工事しているお宅の、ご近所に挨拶回りという感じで飛び込み営業をやっていました。

以前のお客さんを回るというのは、木戸先生に「顧客は大事にしてください」と言われたので、そこからスタートしようと思ったんです。

誰もそういうところを回っていなかったし、会社もアプローチしていいよということだったので。

— でも10年くらいで家を建て替える人はいないと思うんですけど。

家がまともに売れるのは半々だと思っていて、困っていることがあったらリフォームのお手伝いのできれば良いと思って回っていました。まあ、いつかは1棟、あげたいという気持ちはありましたけど。

でも、実際は飛び込みに行けば、邪険にもされたし、クレームが先に出ることが多かったですね。10年間ほったらかしのお客さんが多かったので、「何しに来たの？」と言われてることもありました。

— そのクレームはどうするんですか？

業者さんを紹介して、やり直しの工事をしますよ。保証期間は切れているので自費修理になりますけど。

でも業者さんに頼んで少しでも安くやってもらうように手配したりして、うまくお付き合いをさせてもらっているお客さんもいます。

— 10年以上前のリストで訪問するとき、何と言って訪問したんですか？

『大反響チラシ』と大きな名刺を持って、だいたい100軒くらいを目安に手渡しで回りました。「10年経ちましたので、困ったこととか心配事がありましたら、ご相談に乗りますよ」と言って。お留守のお宅にはポスティングですね。

電気がついていても出てこないところもありますし、いきなり行ってもそう簡単に「どうぞ、どうぞ」とは言ってくれないですね。

— クレームを拾ってしまったという話ですが、100軒中何件くらいクレームはあったんですか？

半分以上はクレームだったと思います。本当にクレーム処理係みたいなものですね。

でも、たとえ千円、2千円程度の小さな経費でも、ちゃんと直してあげるとお客さんも喜んでくれるので、「次もちゃんとしようかな」という気にもなりますし、感謝してもらえると私も嬉しいので続けられたと思いますね。

▼小さなクレーム処理を親身になって解決していたら、住宅が受注できた。

— この1年で2棟受注したということですけど、その人はクレームがきっかけだったんですか？

当初はお風呂場の窓の鍵が壊れたので、直してください、ということだったんです。

それで直した後に、「他にも何か心配事とかあったら・・・」と言ったら、この家は寒いと。それで「窓の内側にもう1枚、インプラという窓を付けたらどうですか？」と業者さんを紹介して、付けていただいたんです。

そして、8月の下旬か9月の月上旬に湯沸かし器が壊れたという連絡をいただいたので、修理の打ち合わせをしているときに、世間話で「家族4人でだんだん手狭になってきたし、何とかならないか？」という話になって。

「リフォームより建て替えるか？」なんて話をされるので、「買い替えた方がいいかもしれないですね。その気になったら連絡いただければご相談に乗りますよ」と言っていたんです。

するとすぐに連絡があって、買い替えで考える、とおっしゃって「じゃあ、新しいお家を見に行きましょう」ということになって、受注という運びになりました。



「世間話していたら、家を買いたい、という話になったんです。」

— もう1棟は？

それは、住んでいたお住まいを買い取って、それをそのままご近所の知り合いの方に買っていただくことが出来たので、それで1棟契約になったんです。

— 今までは売り上げのために仕事をしているんだ、という意識だったのが、「自分の仕事は困りごと、心配なことを解決するための仕事なんだ」という意識に変わった感じがあるんですけど？

それはすごく感じますね。1棟、受注したお客さんも一度買うのを止めようかという話になった時、「やめても構わないんですが、奥さんが心配な事や不安なことが解決する方法を他に考えなくちゃいけないので、何かの方法で前に進めないといけませんよ」ということを言ったら、「やっぱり買い替えをします」ということになったんですよ。

お客さんに押し付けるのではなくて、お客さんの希望を叶えるためにはこの方法がベストだと思いますよ、ということなので、お客さんも売りつけられている感覚にはならないんだと思いますね。

▼お客さんが受け入れてくれるので、仕事に対するスタンスも変わってきた。

— 橋本さんはとにかくお客さんの笑顔にフォーカスすること、それと困り事、心配事をとにかく聞くこと、この二つに特化して話していますよね？

前はそうじゃないスタイルでしたけど、どうしてそこまで変わったんですか？

お客さんの顔を見ながら話していると、明らかに受け入れてくれていることが分かるんですよ。

住宅の話をしていた時は受け入れてくれてなくて、「笑顔になる方向だったらどうですか？」というスタンスで話すと、嫌なところは嫌、気に入っているところはここ、と振り分けて話してくれるので、仕事がストレスなくやっていけるんです。



— なぜ、ここまでパーフェクトに言えるようになったんですか？

木戸先生の生の声で教わったからだと思いますね。

— 橋本さんは前、実践塾にいたときと、今とでは全然吸収力が違うように感じますね。本当にお客さんに親身になって話をしている。

「木戸先生に直接指導してもらえるので、うまくいくんですよ！」

四葉のクローバーも2年前からずっと続けていますよね。ポットで自分で育てて。それもすごいですよね。

押し花にして配っているんですけど、受け入れてくれる人に配っているし、手ぶらで行

くより、何か話のネタを持っていく方が楽ですからね。

— 50歳を過ぎて体力的にも気力的にもグッと落ちて、「まあ、がりがりやる必要もないし・・・」と諦めかけている人にアドバイスするとしたら何と言いますか？

もちろん一人じゃ何もできないので、何か希望とか夢があるんだったら、その夢をかなえてもらえるようなブレン、相談できる人に相談するのが一番大事だと思いますね。

この年になると、無駄な動きをしている時間はないので、「こうした方がいい」と的確に判断して教えてくれる人をちゃんと見つけて、その人に相談しながら前に進んでいくのがいいと思います。

— 私がセミナーでいつも言っていることなんですが、うまくいかない人って100%共通しているのが、全部自分一人で考えて、悩んで解決しようとしているんですね。一人で考えないで誰かに相談する。そこから感謝すれば関係が出来ますからね。

最後に、わずか1年で2棟という結果を出して、今後考えていることは何ですか？

もう少し成績を上げて、契約を取れたら会社にも認めてもらえるので、そうなったら若い部下に仕事のやり方を教えてあげたいですね。

そのやり方じゃ厳しいな、というやり方をやっている人もいるので、「もう少し楽な営業方法があるんだよ」と伝えてあげたいですね。

— 私はてっきり営業に戻りたいという話かと思ったんですが、後輩をどうにかしてあげたいなんて、それも人と人関係ですよ。

事務職の仕事も嫌ではないので、結果が出たらその時に考えようかな、と思っています。

無理に何かをやろうとしてもうまくいかないと思いますし、会社の中で人とうまくやっていくのも大事だな、と思うんです。

ただ、お客さんと接しているのも嫌いじゃないので、営業も続けていたいと思います。

— ぜひ部下にこのやり方を教えてあげられるくらいになってほしいと心から願います。

橋本さん、今日は本当にありがとうございました。

ありがとうございました。