

**「月の売上 100 万が 980 万になった！
要求発生ポイントの掘り下げ方」**

参考資料

貴重な情報の公開に快く承諾いただいた
リフォーム新築営業 柚木さん、
ご協力ありがとうございます。

ひと月の売上げ 100 万が 980 万になった！ 欲求発生ポイントの掘り下げ方



「今まで勉強しようと思っても尻切れトンボになってしまっていたんですが、せっかくモエル塾に入ったので、絶対にやり抜こうと始めた毎日の報告が、6ヶ月続いていることに自分でもびっくりです」

フォーム新築営業 柚木さん

10年前に新築リフォーム営業の世界に飛び込んだ柚木さん。当時の社長が会長になるために現場を退くということで、柚木さんが営業の仕事を増やして、売り上げをあげないといけないようになった。そこで、モエル塾のメソッドを勉強して、自分なりに予習やロープレを実践して、お客さんと接するようになったら、単価や成約率も上がってきた。また、お客さんの欲求発生ポイントを聞くようにしたら、よりお客さんと繋がることのできるようになったという。

そんな柚木さんの驚くべき勉強の姿勢と、行動力の持続の秘密を伺う。

▼建築業界に入って営業力をつけるために、モエル塾のメソッドを勉強した。

— 柚木さんの今の会社に勤めることになったきっかけを教えてください。

今はリフォーム新築営業をしているんですが、この会社に勤めて10年目になります。その前は印刷会社に勤めていたんですが、営業やデザインなど、いろんなことをしていました。

でも、印刷会社って夜が遅くなるんですよ。当時、すでに結婚していたので、家庭の状況的に難しくなってしまって、急に辞めざるを得なくなってしまったんです。

それで辞めてからどうしようか、っていう感じだったんですが、ファイナンシャルプランナーの資格を取って、保険会社に入社する直前に、今の社長から声をかけてもらったんですよ。

社長は高校の時の同級生で、お父さんと一緒に働き始めたところで、営業にもっと力を入れていきたいタイミングだったので、「うちで働かないか？」と言われて、それで勤めることにしました。

— 柚木さんの中では、誘ってくれたから「じゃあ行くよ。」という感じだったんですか？

叔父が大工をしていたので、ちょこちょこいろんな話は聞いていました。

それに印刷会社の営業のときに、リフォーム会社ともけっこう深い付き合いをしていたので、面白そうだな、とは思いました。

— 実際に入ってみて、最初にイメージしたのと違ったりすることがあると思うんですけど、その点はどうでしたか？

最初は面白いな、という感じでしたね。

お客さんのこういう家にしたいという要望を聞いて、実際に工事をして、その通りの希望の形になって、お客さんの喜びを直接聞ける、ということが新鮮で面白かったですね。

あとは、営業サポートという形で、広告とかいろいろ試せたのも、面白かったです。

今思うと、けっこうやりたいようにやらせてもらっていましたね。

ノルマも会社全体として年間売り上げはいくらで、とざっくりしたものはあったんですけど、一人一人には厳密なものもなかったですし・・・。



「最初はけっこう自由にやらせてもらっていました。」

— それで、会社に入ってから月に100万くらいの売り上げを上げていて、ノルマもなく楽しくやっていたのに、モエル塾に入ろうと思ったきっかけは何だったんですか？

入社した当時に社長だった私の同級生のお父さんが、社長職を退いて、会長になるというので、私が営業を増やさないといけないという状況になったんです。

今までより広告からくる問い合わせを確実に契約に結び付けていったり、もっと紹介をもらうようにしていかないといけない、と。

— 私のことはどこで、知ったんですか？

私が社会人になって、2年目ぐらいに「小心者の私ができた年収 1200 万円獲得法」という本を買っていたんですよ。

これを読んで、営業もやっていましたし、今の会社でも最初の頃は飛び込み営業もやっていましたので、これを読んで練習していました。

それで、メルマガも取っていたので、もっと売りを上げないといけない、という状況になって、モエル塾のメソッドを勉強してみようと思いました。

▼自身の気かけ報告を Facebook に毎日投稿することを続けている。

— 柚木さんは、えみためダイヤモンドオンライン講座の Facebook グループで、毎日気かけ報告をしましょう、という呼びかけに、本当に毎日、報告が続いていますよね？

1月1日から始めたので、6ヶ月間続いていますね。自分でもびっくりしています。

— これを継続する秘訣って何ですか？

過去の反省というか、今までは勉強しようと思っても、尻切れトンボにみたいになってしまっていたんですが、せっかく木戸先生とご縁があったので、これだけは絶対にやり抜こうと思っています。

— 今日は面倒くさいからもういいや、と思うことはなかったんですか？

ありますよ。

でも、この投稿の目的は、実践した結果を載せるというのもあるんでしょうけど、気かけをしないとイケない意識するところだと思うんです。

だから、疲れていても、ほんのちょっと意識をするということだけでも、書くようにしています。

やったことだけじゃなくて、「こういうことをしたいと思っています。」というような内容にしてハードルを下げれば、毎日書けるようになりますよ。



「私も、今日は投稿するのはやめようかな、と思う日もありますよ。」

— たしかに、それだと意識が下がりますね。

それすらも思いつかない時は、それまで学んできたものを、書き留めているノートがあるので、それをめくって、いいなと思うものがあったら、載せるようにしています。

— たぶん見ている人も、忘れかけていたものを柚木さんがポッと上げてくれるので、「これ大切だよな。」と思い出していると思いますよ。

やっぱり半年も継続していると、自分の中にメソッドが浸透している実感がありますか？

ちょっとずつですが、浸透していっているという感じですね。

▼お客様の欲求発生ポイントを聞くと、より良い提案ができるようになった。

— 柚木さんは予習をする、と伺ったんですが、どんなふうに予習をするんですか？

お客様がどの段階にいるかで違うんですが、広告からの問い合わせのお客様であれば、「初回面談の時はこういう流れかなー。」とか、もうちょっと進んだ時、資料を使ってプレゼンするとき、と場面に応じて、自分なりにシミュレーションしています。

紙に書いてやったり、頭の中で考えたりして、実際に目の前にお客様がいるように想像して、言葉に出していますね。

うまくいかない時は、机の上で考えるのをやめて離れてみると、ポッと思いついたりするんですよ。



「お客様が目の前にいると思って、言葉に出して言います。」

— そういう一人ロープレも、Facebook の投稿も、意識づけがより強力になってきますね。

今日のテーマの“欲求発生ポイント”というのを教えてください。

例えば、リフォーム工事だと、クロス工事をしたいというお客様がいらっしゃって、「どうしてクロス工事をしたいんですか？」と聞くと、「汚れたからだ。」と。

でももっと掘り下げて聞いてみると、「孫ができて、孫を見るための場所を2階に作りたい、その場所のクロスをきれいにしたい。」ということだったんです。

そこが欲求発生ポイントです。

— そのポイントを聞くことによって、よりお客様の気持ちに寄り添えるようになりますね。売り上げが980万になった時というのは、どういう欲求発生ポイントを確認したんですか？

キッチンリフォームしたいというお客さんだったんですが、築50年ぐらいで土間が土で、そこに炊事場があるようなお宅だったんです。

ちょうどご主人が県外に転勤になるということで、奥様が一人で住むんですけど、足が不自由なので、まず家の床の高さにキッチンを作りたいという要望でした。

でも掘り下げて聞いていくと、動線を良くしたいという以外に、気持ちが明るくなるようなリフォームがいいということだったんです。

そこで「思い切って、キッチンの場所をガラッと変えてみたらどうですか？」という提案をして、そのプランで進めていきました。

— その時のお客さんの表情なんかは、変わってくるんですか？

そうですね。

表情もそうですが、より気持ちが入った言葉が出てくるようになったような気がします。

▼勉強会で学んだことを、予習、復習することによって、身につけるようにしている。

— 欲求発生ポイントを聞くことによって、単価も成約率も変わってきて、柚木さん自身も変わったことはありますか？

今までは、どうやったら契約になるかな、という気持ちで接していたのが、今はお客さんと繋がった感じで、穏やかな気持ちで接するようになりましたね。

「これからこの方と、どんな関係が始まっていくのかな？ どういう物語が始まっていくのかな？」とそんなワクワクする感じで、お客さんと会っています。

— それは最高に楽しい仕事ですね。

柚木さんのように気にかかけの報告を半年間欠かさず続けていくようになるためには、どうしたらいいですか？

とにかく目的は忘れずに、ハードルを下げてばいいんだと思います。

行動したこととか、結果が出た時にはそういう報告でいいと思うんですが、調子が悪い時には、ずっと前に戻って、行動する前に思うこと、意識することを報告するのでもいいですし……。

単純に「この前習ったことで、この行動を改めてみてみたら、やっぱりダメだったんだな、と思いました。」とか、そういう反省でもいいと思うんです。



「お客さんと会うのが楽しみになりますね。」

— 柚木さんは勉強したことを確実に覚えて実践していますよね。どうしたらそんなふうになれるのか聞かれたら、なんとアドバイスしますか？

勉強会の振り返りを、なるべく早くするようにしています。

木戸先生が言われている行動とHowとWhy。例えば、こういうセリフを言うといいですよ、というのは行動ですが、なぜそのセリフを言うといいのかというWhy、どういう風に言えばいいのかというHow、をノートに書いて勉強しています。

— ノートに書いたことを具体的にどういう風実践しているんですか？

さっきの欲求発生ポイントでいうと、お客さんに「どういう工事をしたいんですか？」と聞くのが行動です。

でも、勉強会で教わったことを全部理解してちゃんとやろうとすると心の負担が大きくなる。

だからどれを実践すればいいのかな、と選んでまずはやって、理解はあとからでもいいのかな、と思っています。



— 柚木さんは、全部一つ一つやり遂げているようなイメージだったんですが、まずは興味を持ったものを選んで、行動していたんですね。

いろんな理屈付けは後からでもいいという、柚木さんの秘密が分かりました。

A4サイズ一枚の紙に書いて、家の中で家事をする時にその中の一か所だけでいいので、意識したいところを見ながらやったりもしています。

— よく目標を紙に書いて壁に貼りましょう、とかありますけど、視覚的にいつもその文字を目にすることによって、自分に入ってくるというのはありますからね。

せっかく学んだものを自分のものにしようとする、柚木さんの貪欲さが伝わってきました。

柚木さん、ぜひ第2弾もお願いします。いいお話を聞かせていただいて、ありがとうございました。

ありがとうございました。