

モデル塾CD講座 VOL.175

「自分の時間を作りながら
売上を伸ばす方法」

参考資料

貴重な情報の公開に快く承諾いただいた
リフォーム会社 代表 山岸さん、
ご協力ありがとうございます。

自分の時間を作りながら、売上を伸ばすたったひとつの方法！



「自分の時間を作るには、職人さんを信頼して現場を任せる。そして、自分の会社のことを分かってくれるお客さんとだけ、仕事をすればいい。割り切ってやればいいんです！」

リフォーム会社 代表 山岸さん

10年前にリフォーム会社の社長になった山岸さん。新聞の折り込みチラシを入れて集客していたが、コツコツと色々なマーケティングの勉強をして、お客さんとの打ち合わせ方法を変えたり、『あなたレター』を配るお客さんを選んだりと、いろいろ工夫をして、就任当時の売り上げから10倍以上に売り上げを伸ばしてきた。さらに、半年先までお客さんが待ってくれるような忙しい状況の中、北海道や四国に行ったりと、自分の時間を作って楽しく仕事を続けているという。

そんな山岸さんの職人やお客さんとの関係性と、自分の時間の作り方の極意を伺う。

▼問い合わせが来たお客さんとは、家族で同席してもらって話を聞くようにした。

— 山岸さんのリフォーム会社は、何年前からやっているんですか？

うちの会社は創業85年以上になるんですが、私が3代目で代表になって10年目くらいです。私が代表で、兄が現場監督、妻が事務員で経理をやっていて、あともう1人パートの事務員がいます。

私が代表になった時が、年間売り上げが1500万くらいだったんですが、コロナの前の年は1億9000万くらいの売り上げがありました。

— 10年間で10倍以上に売り上げを伸ばしたのは、何をしたんですか？

最初の2、3年はチラシを新聞折り込みに入れて、その費用もかかるので、問い合わせが来たお客さんを片っ端から取っていきこうとしていましたね。

始めたときは35000枚くらいを撒いていて、印刷代と折り込み代を入れて、だいたい40万円前後かかっていたんですよ。それを2ヶ月に一度のペースで入れていました。

— 最初の頃はちゃんとペイできたんですか？

最初の頃は、レスポンスで言うと1/5000くらい。でも問い合わせがあって行っても、相見積もりが多かったですね。そこからの成約率は、1/3くらいでしたね。

単価的には年間で通して、ひとつの現場で35から40万くらいで本当に低かったです。

最初の1年は3000万～4000万の位の売り上げでした。

でも、粗利率はなんとか37%くらいでしたね。

— 売り上げが3000万で粗利率が30%以上をキープしていたのであれば、広告費もペイできたし、利益はちゃんと出てますね。

そこからさらに売り上げを10倍にするために、何をやったんですか？

まず仕事の取り方を変えました。

問い合わせがきて、お客さんのところに話を聞きに行くときには、工事にかかわりがある人、お金を出す人には、絶対に一緒に同席してもらおうようにしました。

ある程度、話が進んできたのに、あとから「ちょっと待って。」とひっくり返されることがあったんですよ。そういうことを避けるためにも、同席してもらってしっかり話をした方がいいのかな、と思いました。

同じことを何度も話すより、効率がいいですし、段取り良く進みますしね。

「どうしても自分1人だけで話を聞きたい。」という方には、「その場合には、ご相談だけになります。」とっています。



「最初は相見積もりが多かったし、工事単価も低かったです。」

▼顧客リストから選んだ方だけ、『あなたレター』を配るようにしている。

— それだけで10倍になるとは思えないんですけど、チラシを撒く枚数は変わらないんですよね？

逆に減っています。でも、反響率は前より今の方が良くて、いい時は1／800くらいで、2ヵ月で30件近くいってます。

チラシの内容は、この10年の間に3回くらいしか変えてないんです。

他の仲間がちょっとチラシの内容を変えたらものすごく反響が良くなったという話を聞いたので、試しにと思って、3回リニューアルしました。

うちのチラシは、お客さんの不安や不満、疑問をこういう風に解消するんですよ、という内容を書いているんですよ。

— ホームページもありますよね？

秋田さんが作ってくれたホームページがあるんですが、このアクセスも最近すごいです。先月は1500件のアクセスがあったと、googleからメールが来たんですよ。

うちのホームページは値段を入れていないんですが、この前は「山岸さんのホームページが、お客さんの声を読むといい会社みたいだから・・・。」ということで電話がありました。

— 現在、顧客リストが600件ということですが、レターを毎月届けているんですか？

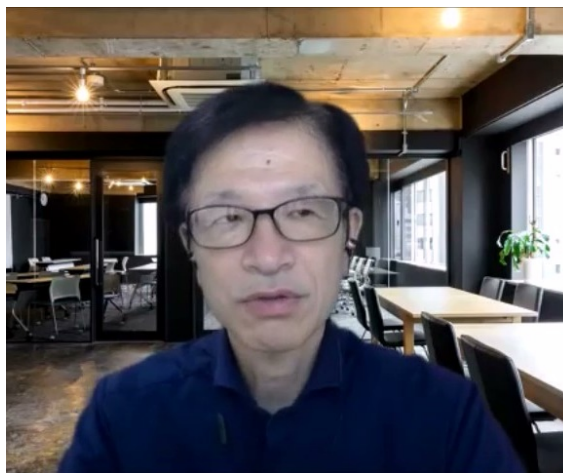
全員には撒いてなくて、基本的には300人くらいに配っています。

最初に呼ばれて仕事をした時、お客さんと話して楽しく仕事できた方というのは、たいていリピートが来ます。そういう方には『あなたレター』を送っています。

うちの『あなたレター』にはハガキが入っていて、いない方はチェックして出してください、ということを書いているんですが、チラシを見てその工事だけ頼んだ、という方は、そういうハガキを送ってくる方が多いですね。

もちろんそういう方には『あなたレター』は次からは送りません。

顧客リストには、どんな工事をやったかというのも全部書いているので、そういうのを思い出しながら「この方はまだ送ってもいい。この方はこれだけ経っても何も無いから、多分脈はないだろうな。」ということを考えながら、リストにふるいをかけています。



「ホームページのアクセス数も、半端ないですね。」

— 工事が終わった直後に、この人にはレターを送らない場合もあるんですか？

最初は、皆さんに送っています。

初めてのお客さんには『あなたレター』に一言をいれるんです。

”今回弊社に〇〇工事を依頼して頂いてありがとうございます。弊社は毎月お客様に『あなたレター』を送っています。読んでいただいて来月以降も送ってきていいよ、という方はそのままでもいいんですけど、もしこういうものは送ってもらわなくていいよという方は、中にハガキが入っていますので、そこにレ点でチェックしてもらえれば次の月からはもう送りませんので”、ということを丁寧な文章で書いて入れているんです。

— では、工事した時のお客さんの感じだけで決めつけないで、まずはレターを送ってから判断するという感じですね。

そうですね。でも最近は、1年ぐらいでだいたいみなさん、ハガキを送ってきますね。

“このレターを送るために効力とかお金を使っていると思うんですが、それを削減できるのであれば私のところへは送らないでいいです。その代わりに、なにかあったら必ず山岸さんのところに連絡するので。”と書いてありますね。

— 逆にお客さんの方が気にかけてくれているんですね。

でも、そういう方にはたまには送っていますけど。

余裕があれば、そういうお客さんのところへは、レターを持って訪問するようにしています。本当に数件ですけど。

▼職人との信頼関係を大事にして、ある程度現場を任せている。

— ところで、そんなに忙しいのに、北海道に行ったり四国に行ったり、どうして時間が作れるんですか？

自分が勝手に時間を空けている感じです。夜中になっちゃうかもしれないけど、やるだけやって、ダメだったら割り切って帰ってどうにかする、みたいな。

あとはそれなりの協力業者さんを揃えているので、何かあれば連絡がくるので、ある程度打ち合わせして、現場の職人さんに任せています。

職人さんたちもお客さんとアットホームな感じで付き合っていていただきますので。

「山岸さんとこの職人さん、すごく一生懸命やってもらって、すごくいい工事になりました。」って、協力業者さんを褒めてくれるのが、一番嬉しいですね。



「いい職人さんだと言われると、嬉しいですね。」

— そう言われたのは、職人さんに伝えるんですか？

それは絶対に伝えます。

— その“絶対”という言葉がサラっと出てきたけど、その一言に職人さんとの関係性が上手くいっているのが、伝わりますね。

うちは、協力業者というか、仲間なんですよ。

私も元職人だったので、職人さんの気持ちも分かるんです。

— 元職人だとしても、自分が代表になったり、いろいろ営業をして、こうやって6カ月先までお客さんを待たせているような状態になったら、「職人さん、これやってね。次これやってね。」と仕事で交わっているだけになって、大切な一言を忘れちゃったりするんですよね。

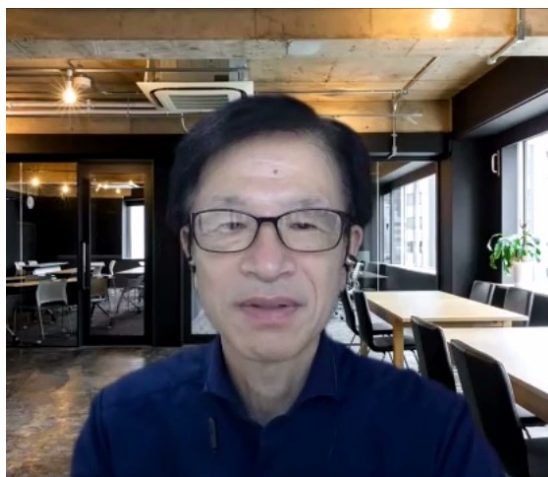
そこを山岸さんは“絶対”という言葉を使ったので、これだけ忙しくても職人さんに任せて自分の時間を作れるんですね。

そうですね。うちは協力業者はそんなに人数は増やさない、というか増えないんですよ。

やっぱり自分が信頼できる人で揃えないと、最終的には自分に返ってくるので。

お客さんにはよく、「忙しいんだったら、人を増やせば？」と言われるんですが、このチームじゃないといい仕事ができないので、お客さんに待っていただければという感じで、待ってもらっているっていうのもあるんですね。

自分の家を作っているような気持ちで真心を込めて仕事をしてくれるような人じゃないと、増やせないですね。



「真心こめて仕事をする職人さんが欲しいですね。」

▼自分のことを分かってくれるお客さんとだけ、仕事をするようにしている。

— 今日のテーマの、自分の時間を作りながら売り上げを伸ばす方法というのは、職人さんに対して、絶対お客さんから何かあったら、職人さんに伝えるということですか？

それと、お客さんを選ぶということです。

うちの会社のことを分かってくれて、うちの工事のやり方を分かって、それでうちに頼みたいというお客さんを選んでいきます。

— こっちが主導権をもってできるということは、職人もやりやすいし、だからいい仕事もできるということですよ。

断る時は、何て言うんですか？

最初にお話を聞きに行ったときに、「申し訳ないんですけど、本当に真心こめて一生懸命お客様のことを考えて工事をして、おそらくお客様が喜んでくれるような工事ができる感じがしないので、今回は私はこの時点で帰らせていただきます。」と言います。

怒る方もいらっしゃるけど、「お客様の予算もあるし、切り詰めればできるけど、それじゃ100%満足できる工事はできないので・・・。」と言えば、分かってくれる方もいらっしゃると思います。

— そうやって信頼してくれるお客様とだけ仕事をするから、職人さんも気持ちよく仕事ができるし、そういうお客様だから、半年先まで待ってくれるんですね。

それが本当に好循環の歯車が回るきっかけなのかもしれませんね。

最後に、「今いい話を聞いたんだけど、そうは言ってもやっぱりどうしても仕事で忙しくて、自分が3日も4日も休んで北海道へ行くとか、なかなかできないんです。」っていう人にアドバイスをするとしたら、何と言いますか？

自分の場合は、本当に割り切りです。

1回やってみればいいんです、覚悟を決めて。

現場は職人さんに任せて、どうしてもなんかあれば、電話で対応するくらいにして、やってみるしかないです。

— **山岸さんは本当に仕事を楽しみながら、健康なまま仕事をしているじゃないですか。**

それってやっぱり、自分の仕事じゃない時間を持つことも大切だと思うんですよ。

仕事に振り回されていると、好きな仕事もだんだんストレスになって、クレームになったり、事故が起きたり。それで病気になって休んだりすることもありうる。

どうせ休むことになるなら、山岸さんのように覚悟を決めて休んだ方がいいですよ。それが自分が今の仕事を、長く楽しく続けられる一番の秘訣ですよ。

山岸さん、本当に忙しい時間に、ありがとうございました。

ありがとうございました。



「自分の時間は覚悟決めて、作るんです！」