

私は「一流の建築現場塾」を推薦します。



株式会社住まいの発見館(千葉県)

代表取締役 大沢芳久

	(質問事項) お客様の声
Q 1	(当初何に悩んでいましたか?)
A 1	現場が汚いため、新規のお客様を案内できない。 職人のマナーが悪いため、お施主様に注意された。 現場でのトラブルを他人のせいにしたり、言い訳をする体質がある。 品質管理や工程管理の不備により利益が流出している。 紹介顧客が少ないため、新規獲得広告宣伝費が必要となる。
Q 2	(何がきっかけで弊社の研修を知ることになりましたか?)
A 2	業務改革研修を既に導入している建築会社から紹介を頂いた。
Q 3	(研修内容を知ってから研修を導入するまでに何か躊躇することがありましたか?)
A 3	現場監督および職人は、自己否定されるという非常に消極的な意識だったため、躊躇しました。
Q 4	それはどう解消しましたか?
A 4	“現場が主役”という意識改革をしていきました。
Q 5	(他にもたくさんコンサルタントがありますが、なぜ弊社にご依頼いただけたのですか?)
A 5	営業戦略や経営戦略専門のコンサルタントには出来ない『現場が一番のショールームであり戦略の基本』 であったことです。 お客様にとっては、現場=我が家がすべてなのです。
Q 6	(実際に研修を導入してみてどうですか?)
A 6	<ul style="list-style-type: none">・営業マンと異なり、現場監督や職人は、挨拶やマナー研修などの経験すらなかったため、最初は困惑(照れ臭く)していましたが、研修内容が非常に解りやすく、“現場が一番のショールーム”ということを理解し始めるにつれて前向きな姿勢になってきました。・月1回業者と行う工程会議は、現場の諸問題・会社の諸問題を解決することができるので大変良いと思います。先生がよく言われている「お客様・取引先・社員の声を聴き、改善すれば問題も利益に変わる。」ことを実感しています。・お客様アンケートはじめて3年になります。満足のコメントも多いのですが、一部不満もありますので、社内で改善策を考え実行して、全てのお客様に満足して頂き、1年間行列のできる工務店を目指しています。・研修導入前は、紹介顧客はほとんど無く、常に新規顧客の開拓が必要でした。しかし、

CS 研修や現場パトロールを継続して行うことにより、**お施主様が非常に感動して頂ける家づくり**ができるようになりました。その結果、まず最初に新規のお客様を、自身をもって施工中の現場に案内できるようになり、**新規顧客の安心につながり、契約率も上がりました**。さらにOB施主様からのご紹介を徐々に頂けるようになり、**今では年間契約の40%がOB施主様からのご紹介で契約**できるようになりました。

- ・営業戦略強化・低価格競争・営業経費増大・値引き競争に力を注ぐより、私達を作る家＝現場に誠心誠意力を注ぐことこそが、**私達が抱えている問題の解決方法そのものでした**。