



見込み客の約8割が成約 ショールーム見学会の活用

兵庫県神戸市長田区に店を構える「ホームテック・サノ」は、07年からリフォームなど住設商材の販売ウエートを高めて粗利を確保することで、地デジバブル崩壊以降も安定した経営をしている。「悩みごと解決チラシ」でリフォームニーズを掘り起こし、粗利管理は羅針盤で徹底する体制で、日々商圈のお客をきめ細かくフォローしている。



「ホームテック・サノ」はもともと「佐野電気商会」という屋号だったが、これからはリフォームや太陽光発電などにもっと傾注するとの佐野正典社長の強い思いから、07年に「ホームテック・サノ」に改めた。


「家電販売だけに特化していると、仕事の幅が広がらない。家まるごとビジネスを成功させるには、店に対するお客のイメージを変えさせて、住設関連の仕事をすべて引き受けるぐらいの強いアピール力が必要だった」と佐野社長は屋号を変更した当時の思いを語る。

同店の年商は1億5,000万円、粗利率は36%。このうちリフォームなど住設関連の販売ウエートは、07年から6年かけて約5割まで高めた。約7,500万円がリフォーム関連の売り上げだ。

リフォームニーズで高いのは、クロス張りや床のフローリング張り、カーペットや襖の張り替えなど1日で完了する、いわゆる「ワンデーリフォーム」が多いという。料金が安いので提案しやすく、お客も頼みやすいので、両者のニーズが合致しやすい。

同店は、このワンデーリフォームをきっかけに、その後のフォロー活動を通じて、家電販売やより大きなリフォーム案件につなげている。

このワンデーリフォームを獲得するためのツールが、自作のチラシだ。同店が商圈の約3,500世帯にまいているチラシを紹介しよう。



ホームテック・サノ
佐野 正典 社長

所在地	兵庫県神戸市
年商	1億5,000万円
粗利率	36%
店舗	18坪
顧客数	3,500世帯(稼働1,000世帯)
従業員	4人+パート2人
系列	三菱

「お悩みごと解決チラシ」と「現場スタッフ紹介チラシ」

まず、巡回訪問やポスティングの際にまくチラシとして、商品チラシ、イベント案内チラシのほかにリフォーム訴求のチラシを配っている。それが「お悩みごと解決チラシ」(写真①)である。配るエリアを決めて、1カ月で既存・新規客を含めて600~800世帯にまいている。

チラシには、「例えばこんなお困り事、私たちが解決します」という見出しと一緒に、「コンセントから火花が」「夜中に水漏れする」など、悩み事のフローチャートを掲載。それを解決する形で「コンセント取り替え¥2,500~」「パッキン交換¥2,500~」などと具体的なサ

ービスメニューを掲載している。ここでは「ちょっと頼みたいけど、どこにお願いすればいいのかわからない」というお客の琴線に触れるメニューづくりがポイントとなる。

さらに「お忙しい方はウラをお使いください」との文言通りにチラシの裏をめくると、そこにはFAXの問い合わせフォームが印刷されている。チラシを見て興味を持ったお客がいても、店をよく知らないから電話しづらいケースもある。そんなお客でも、FAXで気軽に問い合わせできるようにした。

また、チラシに反応したお客宅を新規で訪問する際は、担当者に「現場スタッフの紹介チラシ」(写真②)を持たせている。社員とパートの顔写真とともに、取得資格、趣味などを掲載することで、お客の信頼と安心感を高める効果を狙っている。

さらに、リフォーム工事を協力業者に依頼する案件では、その担当者の顔写真に差し替えるという徹底ぶり。お客にとって、自分の家で作業する人間がどんな人柄か一番気になる。その不安を事前に取り除くのが、「現場スタッフの紹介チラシ」の役割である。

お客と施工担当者が「顔見知り」になることは、その後のリピーターづくりにもつながる。あるお客から「以前担当してもらったこの人に任せたい」と言われて、リフォームの成約につながったこともあった。

「お悩みごと解決チラシ」と「現場のスタッフ紹介チラシ」で対応したお客の中から、大型のリフォームにつながりそうな見込み客に対しては「ショールーム見学会」を案内する。

同店では、2カ月に1回の頻度でクリナップやタカラスタンダードなどのショ

ールームを活用した見学会を開催している。

「お客宅でカタログを使って説明したり、自店にシステムキッチンなどを展示することも大事だが、やはりメーカーのショールームに行けば、実際の展示商品をお客が見て触ることができる。導入後のイメージもわかりやすく成約につながりやすい」と佐野社長はショールーム活用の効果を説く。

実際に佐野社長の言葉どおり、ショールーム見学会に招待した見込み客が10世帯だとすると、その後のフォローを含めて成約に至るのは8世帯だという。成約率8割という驚異の数値からも分かるように、ショールーム活用の効果は明らかである。

無形のサービスも同じ基準で粗利管理

リフォームに注力するホームテック・サノだが、取り扱う仕事が増えるとその分売り上げや粗利の管理・把握が難しくなってくる。佐野社長は、それまで使用していた顧客管理ソフトに限界を感じて、12年4月に新たな管理ソフトの導入を決めた。それが、メディアネットワークジャパン(東京都北区・03-3906-3561)の経営情報販売管理システム「羅針盤総合管理Pro」だ。羅針盤は、さまざまな角度から顧客情報を管理して、地域密着型ビジネスを展開する電器店経営に最適なソフトである。

羅針盤の機能で佐野社長が評価しているのが、「粗利益」の管理機能だ。売上集計表などで、型番や伝票ごとの粗利益率と粗利益額を自動で表示できる機能である。

例えば、商品台帳データに売価や仕入れNET単価を入力すると、取引伝票などの各項目に、粗利益額や粗利益率が表示される。

また、商品台帳データに売価が設定され

② ホームテック・サノ現場スタッフご紹介

 佐野 正典 (現場管理) <small>資格: 増改築相談員・2級建築施工管理技士・福祉住環境コーディネーター2級 第1種電気工事士・2級電気工事施工管理技士・給水装置工事主任 技術者・ガス機器設置スペシャリスト・電話工事主任者(AVD)種 苦手なもの: コーヒー 趣味: 登山・スキー・読書</small>	 佐野 博夫 (現場管理) <small>資格: 2級建築施工管理技士 2級電気工事施工管理技師 第1種電気工事士</small>	 田原 政晴 (現場管理) <small>資格: 2級建築施工管理技士 2級電気工事施工管理技師 2級電気工事主任技術者 2級電気工事主任技術者 2級電気工事主任技術者</small>	 横本 健 (電工) <small>資格: 2級電気工事士 給水装置工事主任技術者 ガス可とう管接続工事監督者 趣味: PC・バイク</small>	 安村 理宏 (電工) <small>資格: ガス可とう管接続工事監督者 趣味: 読書・釣り</small>
 廣本 卓也 (電工) <small>資格: 第2種電気工事士 ガス可とう管接続工事監督者 趣味: 書</small>	 金谷 守人 (木工) <small>資格: 2級建築施工管理技士 趣味: 釣り・スキー</small>	 具志 洋己 (内職) <small>趣味: 仕事 消防団員</small>	 具志 洋次 (内職) <small>資格: 2級建築施工管理技士 趣味: 釣り</small>	

▲新規のお客には「現場スタッフ紹介チラシ」を手配り

ていない場合でも、入力画面に自分が確保したい目標粗利率を打ち込めば、売価を逆算して表示することもできる。

一方、商品を仕入れて売る家電製品とは違い、工事費や出張費、修理費といったサービス類は売価設定や粗利管理が難しい。これらを「無形の商品」として商品台帳に登録することで、店で取り扱うすべての業務の粗利が同じ基準で管理できるようになる。

同店では、数台のパソコンで羅針盤のデータが閲覧できるため、ほかの従業員も工事案件ごとの粗利を把握できる。そのため同店の従業員全員で、獲得したい粗利を設定することで、以前よりも目標と計画を明確に定められたのだ。部材調達から施工まで、粗利確保を優先して活動できるため、粗利率は前年度決算よりも1ポイント上げることに成功した。

ホームテック・サノは、リフォームの強化と羅針盤の粗利管理で、盤石の経営布陣を築いている。

① 「こんな簡単に!」

例えばこんなお困り事、私たちが解決します!

<p>解決 しましよう!</p> <p>夜中に水漏れの音がする!</p> <p>雨漏りしてるかも!?</p> <p>コンセントから火花が!</p> <p>知れ合いが空き巣に!</p> <p>階段でヒヤッと!</p>	<p>パッキン交換 ¥2,500~ 水栓交換 ¥4,500~</p> <p>外壁塗装 (50㎡以上) ¥3,500~ (1日保証あり)</p> <p>ブレーカーが落ちる</p> <p>ブレーカー増設 ¥9,000~</p> <p>コンセント取り替え ¥2,500~ スイッチ取り替え ¥3,000~</p> <p>センサーライト取り付け ¥9,500~</p> <p>手すり取り付け ¥5,000~</p> <p>相諾 ¥0</p> <p>見積もり無料でお任せ!</p>
--	---

☎0120-33-XXXX (お忙しい方はウラをお使いください!)

定休日: 木曜日・第1日曜日 ホームテック・サノ / 神戸市長田区
営業時間: 9:30~19:30

お困り事なんでもご相談ください!

24時間受付中! FAX:078-641-XXXX

お名前: _____ E-mail: _____

〒住所: _____

電話番号 (FAX): _____ /

お悩み事: FAXでの返信を希望: メールでの返信を希望:

お困り事の解決方法をこちらからお電話させていただきます!!
FAX、メールでの返信をご希望の方は上の☐にチェックをお願いします。

☎0120-33-XXXX FAX:078-641-XXXX

定休日: 木曜日・第1日曜日 ホームテック・サノ / 神戸市長田区
営業時間: 9:30~19:30

▲「お悩みごと解決チラシ」で見込み客を獲得