

経営改善のテーマである商品力・営業力・人材力・組織力・財務力のうち、財務力を除く4つのテーマについて、毎回、建設会社の具体的な実践事例をあげながら、改善手法を解説していきます。

営業力

～セールスエンジニアが顧客の心を捉える～

厳しい時代を勝ち抜くためには、いかに仕事を受注・確保できるかが、勝敗の分かれどころ。だがそれは決して、営業専門部隊を抱えることではない。少ない社員でも効率的に仕事を受注して業績を伸ばしている建設会社がある。

そんな建設会社の特徴は、技術社員が営業活動をしていることだ。連載第2回目は、いかにして「全員営業」を行うかについてご紹介する。

セールスエンジニアを 目指せ

自宅の浴槽から水漏れが起きていて、修理することを想定してほしい。Aさんは新聞の折り込みチラシを見てX社、Y社、Z社の3者から相見積もりを取ることにした。

まずX社に電話をしたが、すぐにスーツを着た営業マンがやってきた。現場を見た途端、「お風呂をすべて取り換えてユニットバスにする必要がありますね」と話し、その場で100万円の見積書を書

いて帰った。

続いてやってきたY社の、やはりスーツを着た営業マンは、事情を話すと業者に見させたうえで見積もりを出すという。1週間後に業者がやってきて現場を見て帰って行った。数日して80万円の見積書が出てきたがその間にも水漏れがひどくなってきており、Aさんは対応の遅さにいらいらしていた。次にZ社に連絡をすると、アイロンの折り目のついた作業着姿のZさんがやってきた。

事情を話すとすぐにタイルをた



ハタコンサルタント株式会社代表取締役 NPO法人建設経営者倶楽部理事長

降簷達生氏

1961年兵庫県生まれ。大阪大学工学部土木工学科を卒業後、総合建設会社へ入社。95年に退社し、99年ハタコンサルタント株式会社設立。建設業の経営改革や原価管理の支援コンサルティングなどを手がける。著書に「今すぐできる建設業の原価低減」(日経BP社刊)、「技術者の品格」(ハタ教育出版)などがある。
http://www.hata-web.com/
撮影/鈴木伸之

- ①すぐやる仕組みを作れ
 - ②お客様を見逃すな
 - ③すきま時間を活かせ
- 次に、この3つを活かしたセールスエンジニアの実例を見てみよう。

すぐやる仕組みを作れ

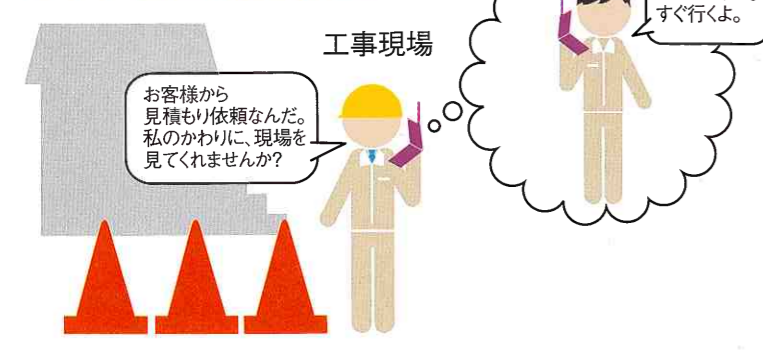
B社は社員40名、売上40億円の建設会社。法人相手の民間建築工事を得意とする。

この会社の特徴は、営業専属社員が3名しかいないことだ。ほとんどの仕事を受注してくれるのは、約30名の技術社員である。営業専属社員の役割は、新規顧客の開拓、それに対して技術社員の役割は、既存顧客のリピート受注、および紹介受注である。技術社員は各自30件程度の顧客名簿を持っており、技術業務の合間に電話をする。

「何かお困りことはありませんか」

また突然、既存のお客様から携帯電話に見積もり依頼の連絡が入

すぐやる仕組みを作れ



することも多い。そうするとすぐに駆けつけるのだが、今行っている現場作業がおそろそかになる。ここで重要なのが、社内の「報連相」だ。同社では社員全員が一斉に携帯メールで連絡できるメーリングリストを設置しており、「至急応援頼む」と連絡すると近くにいる技術社員が応援に駆けつけてくれる。そうすると安心して営業訪問ができるというわけだ。

C社はやはり法人相手の電気工事会社だ。24時間操業の工場の電気工事を担当している。C社の技術社員は、寝る時も携帯電話を手放さない。夜も工場が動いている

お客様を見逃すな



ので夜中に電話が来ることがしばしばだ。電気トラブルがあると工場操業が止まり、多大な影響が生じる。だからこそ、夜でも飛んで来てくれ、すぐに修理してくれるC社の存在は貴重である。

C社では夜間の緊急工事に対応できるように、警備会社と契約している。警備会社は、お客様より受けた電話を、C社から預かるリストに沿って順番にC社社員の携帯電話に連絡する。だから必ず誰かと連絡がとれ対応することができるといふ仕組みだ。この対応の早さが次の工事に受注につながるのだ。

すきま時間を活かせ



D社は、道路舗装工事を得意とする舗装会社である。その大半は公共関連工事だ。舗装工事の準備が進むと、D社の現場代理人は、工事場所周辺のコンビニエンスストアを訪問する。

「駐車場の舗装が痛んでいます。○月○日にお店の前の道路を舗装するのですが、その時に同時に舗装補修工事をさせていただけると、安い金額で工事をすることができそうですがいかがですか」

すると、コンビニエンスストアの店長はこう反応した。

「舗装工事を誰にやってもらえばいいのが分かります困っていたんです。助かりました」

もちろん、コンビニエンスストアだけでなく、工場やオフィスビル、もしくは大きな住宅にも営業に回ることもある。

当り前のように行く舗装工事でも、その周りにいるお客様の潜在的なお客様を見逃してはいけない。

すきま時間を活かせ

E社は総合建設会社の下請けで土木工事を行っている専門工事会社。土木工事は雨が降ると工事が中止になることが多い。多くの会社の技術社員は、雨が降ると図面を書いたり、書類作成を事務所で行うものだが、E社の技術社員はちよつと違う。

雨が降ると、車の中で作業着をスーツに着替え、元請で仕事をしている地元建設会社を訪問する。雨の日に営業すると効率的だというのだ。なぜなら、建設会社の経営者は天気がいい日は現場を回るのだが、雨だと会社にいることが多いのだ。そのため、経営者に直接営業することができるのである。

ほんの少しのすきま時間をいかに活用するかで成果は大きく異なる。

以上の3つのポイントを実践するためには、技術社員の意識改革が必要だ。危機感を熟成し、行動を変えていかないと、厳しい時代を勝ち抜く技術者にはなりえない。