



コンテク

2004. 9

ハタウェブ・ドット・コム www.hata-web.com

ライバルは お客様の心

先行きが不透明な状況が続いています。そんなときこそ、「営業力」が不可欠です。

営業力とは、以下のように定義します。

営業力 = 営業マインド + 営業スキル

営業マインドとは、絶対に売ってやるぞ、という強い気持ちのように考えられていますがそれは誤りです。絶対売ってやるぞという営業員に対して、買ってみようと思えないからです。営業マインドとは、絶対にお客様の

お役に立つぞ、という強い気持ちのことです。さらに、お客様のお役に立てる事を喜びに感じられる能力です。

営業スキルとは、営業を進める上で必要な知識のことです。お客様を選定し、捨てるお客様を作らないといけません。お客様は3種類(過去顧客、現在顧客、将来顧客)あり、それぞれに営業戦略を立てなければならぬということ。受注金額を増やすためには、「訪問回数」「面会率」「受注率」「商品単価」を分析しそれぞれをあげる必要があるということなどです。

技術者は営業を敬遠しがちです。しかし技術を駆使して、いくら素晴らしいものを作っても売れなければ世の中にその技術は広がりません。

三洋電機の創業者である井植歳男氏は、かつて次のように言いました。

「ライバルは他社ではない。お客の心だ。」

日本で始めて洗濯機を販売するときに、「女には、機械はいらない。贅沢だ」と猛反発に合いました。いくら便利ですばらしいものであると頭でわかっていても、人は初めてのものにまずは反発します。その心に訴えるものは、女性の手を手荒れから守りたいという「営業マインド」と、洗濯機が売れる値段である金額をはじき出し、その値段で商品を作り出す「営業スキル」でした。

お客様のお役に立てたときの喜びを忘れずにいたいものです。

(降旗 達生)

業績アップにつながるISO構築について(その6)

不適合の定義について

~製品だけでなく、手待ち、手戻り、手直しなどの作業のプロセスも不適合とせよ~

ISOの規格要求事項の8.3では、「不適合製品の管理」が求められています。この場合の要求事項として問題となるのが、不適合製品の解釈です。どの段階の不適合を不適合製品としてとらえるかが問題です。建設業界では、できあがった構造物の不具合を不適合製品として管理しているのが一般的です。

建設業界の不適合製品は、例えばできあがった構造物が、出来形の寸法が許容値をオーバーしてしまったとか、あるいは位置がずれていたとかを連想しがちです。しかしながら、その段階における不適合製品の管理は、施主の検査に不適合を出さないという観点では有益かもしれませんが、明らかに会社にとってはマイナスです。公共事業の場合は、特別採用というのはほとんど該当しません。全て手直しという形で、取り壊して新たに造り直している状態です。その場合、会社としてはどれだけのマイナスになっているのでしょうか？最初に施工した人件費や材料費、手戻りとなったものを

取り壊す人件費、新たに作り直す人件費や材料費がかさんできます。単純に考えれば、順調に進んだ場合の3倍ものコスト増と工程の遅れがあるわけです。

建設業界で重要なのは、できあがった構造物のみを製品として管理するだけではなく、各段階における監視が重要です。限られた請負金額の中で、儲けを1円でも多く捻出しようと考えた場合、工程内の監視で発見された不適合や、日常作業の段取りミスによる手待ちや、手戻りも不適合として管理することが重要です。いかに早期の段階において不適合を発見し、二度とそのミスが発生しないように是正処置を取り、水平展開ができるかが利益を生む仕組みづくりとしての鍵となります。

できあがった構造物のみをとらえるのではなく、手待ち、手戻り、手直しなどの作業のプロセスも不適合として管理すべきです。各段階において適切なプロセスの監視が、利益を生む意識を醸成します。

(山西 孝二)

お客様の声

河口建設株式会社 様

技術社員「全員営業」ISO導入で業績向上

社長になられたばかりの鶴留修治様よりお聞きしました。

この会社は全技術社員が全員営業で受注実績を伸ばされています。

- ISOの取得されるキッカケ(理由)を教えてください。

社内の意識改革と顧客の満足度(現場営業の強化)の徹底を実施するためのシステムづくりとしてISOは最も良いツールと思いましたので、取得に踏み切りました。

- 取得中のご苦労された点を教えてください。

マニュアル作成及びマニュアルの運用時でうまくいかず苦労しました。

マニュアル通りに書類が作成されていなかったり、理解不足による認識の違いで苦労しました。

夜間に会合を行いましたので、集中力が途切れがちになり、モチベーションを上げるのに苦労しました。

- ISO9001 認証取得後、会社は変化しましたか。

事務所の整理整頓・クレームの早期発見とその後の処置ができるようになりました。そして報連相による意思伝達がより深くなりました。

- 社員さんにも変化はありましたか。

社員間の意志の疎通がよくなり、問題点がよくわかるようになりました。

また、閑散期には、社員全員で営業し、実績も着々と上がってきました。ISO導入の成果です。

- 御社の今後の展開をお聞かせください。

時代に適用して、他社との価格競争だけでなく、知識と技術習得を強化して顧客の満足度を達成して、全社営業で営業成績を上げたい。これをきっかけに新規事業展開にも力を入れていきたいと思っております。

リーダー認定試験申込みがスタート

| 受験申込み期間及び資格の内容 | |
|----------------|--|
| 期 間 | 2004年11月1日(月)~2004年11月30日(火) (11月30日消印有効) |
| 受 験 料 | 21,000 円 |
| 試 験 日 | 2005年1月15日(土) 14:00~16:00 |
| 合格発表 | 2005年2月下旬頃 |
| 受験資格 | 受験する年度の3月31日時点で満20歳以上であること。 12時間以上のVE研修の受講をしている方。 |
| 主 催 (お問合せ先) | 〒154-0012 東京都世田谷区駒沢1-4-15 真井ビル6F 社団法人日本パリュー・エンジニアリング協会 (略称:日本VE協会) TEL: 03-5430-4488 FAX: 03-5430-4431 URL: http://www.sjve.org/ Email: info@sjve.org |

左記試験日程にあわせて、弊社主催 VE セミナーを開催しております。

本講座は、VEL 受験のための VEL 入門講座として、グループ実習中心の2日間 12 時間コースです。特に、建設業界の方々に特化して、「コストダウン」につながる VE 手法をお伝えします。

開催日: 建設 VE 基礎セミナー 2004年10月16・17日(土・日) 9:30~17:00
直前受験対策セミナー 2004年12月5日(日) 9:30~17:00

会 場: 愛知県中小企業センター

料 金: 建設 VE 基礎セミナー 一般 30,000 円 コンテク会員 25,000 円
直前受験対策セミナー 一般 13,000 円 コンテク会員 8,000 円
基礎セミナー + 直前対策セミナー 一般 40,000 円 コンテク会員 30,000 円