

2011年(平成23年)

2月1日

No.964

毎週火曜日発行

リフォーム産業新聞

The Remodeling Business Journal

発行所：㈱リフォーム産業新聞社
本社：104-0061
東京都中央区銀座8-11-1
TEL:03(6252)3450 FAX:03(6252)3461
発行人：加賀光次郎

リフォーム産業新聞社は
チャレンジ25キャンペーンに
参加しています



今号のリフォーム産業新聞は、営業マンやプランナーの方にとって役立つ記事を中心にお届けしています。

8面 楽しく塗装提案



9面 長谷川矩祥さんのコミュニケーションスケッチ講座

最終回 バステルの着色方法



10面 電話&メール対応術

電話・メール対応で信頼を勝ち取る方法



第964号

〈平成元年9月8日第3種郵便物認可〉

リフォーム産業新聞

2011.2.1(毎週火曜日発行)

(10)

電話&メール対応術

インターネット上で住宅設備機器の販売を行うケイシス(神奈川県横浜市)では、施主とのファーストコンタクトの大半がインターネット上のメールか電話での問い合わせによるものだ。トイレ工事なら月間300~400件を手掛けている同社。互いに顔が見えない中で、どのように信頼関係を構築していくのか、同社の荻野隆主任に聞いた。



ケイシス(神奈川県横浜市) 荻野 隆主任

荻野さんの電話&メール対応術

- ★「仮に工事したらこんな生活がおくれる」とリフォーム後を想像してもらう
- ★アンケート回答には即日に対応
- ★問い合わせに対して詳しい回答が遅れる際は前もってフォロー
- ★電話は1コールで出る
- ★メールには顔文字や崩しすぎた文章はNG。しかし、友達に打つ感覚を忘れず、温かみを演出する。緊急性を要する人には電話をかけることも

“メールも人と人で繋がっている意識を持つ” スピード・キメ細やかさを徹底し契約率9割に

月間300~400件の トイレ工事实績

休み明けなど、ケイシスには膨大な量の問い合わせメールが送られてくる。

「1通のメールも人と人とで繋がっているという意識を持って対応をしています」

同社では、インターネット上で格安の設備機器を販売しており、キッチンの蛇口や便器の交換、給湯器の交換、床の張替えなどの小工事にはメールや電話でのやり取りで営業活動を行う。メールや電話での対応のみであるにも関わらずトイレ工事だと月間300~400台を販売している。電話で話すことができれば、契約率は8~9割と高確率だ。

電話は基本的に 1コールで出る

同社の営業部隊を率いる荻野主任は、前述した小工事の問い合わせに対応しているのだが、ポリシーとしているのは、「スピード・キメ細やかさ・連絡を怠らないこと・社内との連携を大切にすること」だ。電話は基本的に1コールで取る。メールの問い合わせで対応に時間がかかりそうな場合は1度電話を入れてフォローする。

「問い合わせをされたお客様は、どんな対応をされるか不安を抱えています。それを解消するためにもスピード対応を大切にしています」事務所にいる時にきたメールには、即対応、遅くともその日のうちに対応するのが鉄則だ。同社では施工後にアンケートを実施しており1日平均10通は返ってくる。万が一アンケートの回答で自社の不手際が見つかれば、その日に対応し、電話の1発目でしっかりと陳謝する。

営業のポイントは、交換した後をいかに想像してもらえるかだと荻野主任は話す。

「受け答えだけをしているとイメージしてもらえない。私は「仮に工事をしたらこうなりますよ、こんな部分を改善できますよ」と話し、リフォーム後を想像してもらおうにしています」

“会っている営業マンと 同じことをやるだけ”

デザインやイメージこだわのお客さんとは、20回でも30回でもメールでのやり取りする。

「ペーパーホルダーやタオルリングがこの壁に合うのか?とこだわる方もいるので、付箋を貼った見本帳を郵送で送ったりと、他社の営業マンが会っている時にやっていることを電話でできる範囲でやっているだけなんです」

顔が見えないからこそ生まれる配慮や心配りがユーザーの心に響き、業者決定の際の決定打になるのだろう。