

金子商会はお客様に  
三つのゼロをご提案  
・在庫コスト ゼロ  
・現場待ち時間 ゼロ  
・現場の不満 ゼロ

# がんばれ！ 設備店さん

快適な暮らしは快適な現場作業から

営業時間 祭日も営業中  
月曜日～土曜日 朝8時～夕方5時  
祭日 朝8時～12時(午前中のみ)  
(祭日の配達業務は行っておりません)  
日曜日は休業日とさせていただきます。

〒751-0859

山口県下関市川中本町2-7

株式会社金子商会 金子義亮

電話番号 083-253-1138

ファックス 083-253-2243

ホームページ <http://kanekoshoukai.net/>

2009年  
**5**月号

## 不景気とインフルエンザの

### 奇妙な関係

「歴史は繰り返す」

ローマの歴史家クルティウス  
・ブルーファスの言葉とされています。

『インフルエンザの世界的流行、株価が大暴落、大型倒産が続出、万国博覧会が開かれるがアメリカは不参加、イタリヤでは「ああそうか、と」  
いうだけで今までどおり、日本はアメリカ向けに頼っていた輸出が落ち込み危機的状況、深刻なデフレ状態になり、欠食児童が多く見られた。』

これは1929年頃の話です。今と良く似た状況だと感じる人も多いのではないのでしょうか。当時の日本では1931年に「重要産業統制法」が交付されて大企業を中心に合理化や統廃合が進みました。イタリヤでは「強制カルテル設立法」、ドイツでは「カルテル法」アメリカでは「全国産業復興法」が制定されたそうです。この間、財閥は産業界を支配し、利権を求めて

政治や軍に対する影響力を強めました。

当時の日本では大プロジェクトなどで経済的成長が図られました。資源配分転換と国際協調を背景にした軍縮を図ろうとしましたが、軍部はそれに抵抗し、結局、太平洋戦争へと向かうことになりました。同じことを繰り返すのは歴史が証明していると思うのです。個人的に学び智慧をつけて行動するのが一番だろうと思えます。

心配なのはインフルエンザの流行です。最近読んだ本では「1920年の世界恐慌以上の経済崩壊が生じる可能性がある」と、「東京都市の行動計画では、多数の死亡者が出た場合、指定した都立の公園を臨時の埋葬場所にするように決めています。」など、太字&大きめの文字で書かれており、やたらと不安を煽っているようにも思えます。

山口県ではインフルエンザの発生状態はどうなのだろうと調べてみました。

第17週(4月20日～26日くらい)の発生データを平成16年から並べてみると左記のような数字になります。

平成16年	74
平成17年	220
平成18年	50
平成19年	557
平成20年	9
平成21年(今年)	289

一年おきに発生数が増減しているように見えます。今年にはインフルエンザが流行しやすい年なのでしょう。すでに流行しているようにも見えますし、実際の所どうなのでしょう。

今回のインフルエンザのマスコミ報道も騒ぎすぎにも思えます。気をつけたほうがいいのはもちろんですが、冷静に判断していきたいものです。インフルエンザの流行というのは毎年新型が発生するところが原因です。(今回に限ったわけではなく、毎年新型のインフルエンザウイルスは発

生し流行しています。(患者の発生数だけを見ると例年とそう変わりはないのでは?)という気もします。

ただ新型であろうとなかろうとインフルエンザは怖い病気です、うがいや手洗いをすることが大切だと思います。お互い気をつけていきましょう。

こんなとき、零細企業の経営者としては

「国、お役所にはたよらない」「政府・景気のせいにならない」「今一度商売の原点に立ち返る」ということが、大切だと言われている。

大恐慌真っ只中と言われ、1920年代にトヨタやヤマツタは創業しました。この時期に物凄く業績を伸ばして成長した会社は他にもたくさんあるわけで、まさにピンチはチャンスともいえます。

不況時は、零細企業は中小企業に、中小企業は大企業に成長することが比較的に簡単な時期なのかもしれません。

金子商会代表 金子義亮

# お客様との商談で 気をつけること

## 顧客との打ち合わせのときに やってはいけない十カ条

プロに対するお客様の評価は、ほとんどが減点法です。要望の聞き取り方や説明方法、質問への回答などで少しでも気に入らない点

があると、マイナスポイントが積み上がります。逆に言うとうと減点がなければ、契約に結びつく確率が高まるということなのです。

次の十カ条を参考にすること、工事完了後のクレーム数も減ると考えられます。(今回の記事は日経ホームビルダーの五月号付録を参考にして紹介しています。)

### 1. 要望を言葉通りに受け止めてしまつ

お客様からの要望には目的や理想のイメージが隠されています。表面的に受け

止めるだけではお客様の本当の要望を満たすことはできません。要望の底にある理由を必ず聞きましよう。

### 2. 要望を頭ごなしに否定する

予算や法規で実現できないことや、プロとして薦められないことを顧客が希望しても、いきなりの否定は慎むべきでしょう。お客様から「聞く耳を持たない人」と判断されてしまいます。

お客様は基本的に素人でもなにも知りません。要望をそのままプランに反映させても満足させることは難しいのです。だからといって十分にヒアリングをしないまま「それは無理」と結論だけを伝えてしまつと、全否定されたように

受け取つてしまいます。否定的なアドバイスをするのは、共感を示し、意思疎通を図りやすくしてから。現実の難しい要望に対しては提案を提示するようにしたいものです。

### 3. メモを取らずに顧客の話聞き流す

お客様は打ち合わせ中でも、担当者を見ています。メモをとっていないと「自分の話を聴いていないのでは」と不信感を抱くので、メモを取つて「効いている」姿勢をアピールしましょう。

### 4. 打ち合わせ内容を顧客に確認しない

「聞き間違いや言い間違いはよくあります。勘違いをそのままにしておくとは後でトラブルを招くこと必至です。要望も変わることがしばしばあるので、打ち合わせの都度、お客様に内容の確認を取りましよう。

### 5. 次回の打ち合わせの日時

を決めない

「プランや見積もりができたら連絡します」というのは、お客様の都合を無視した行為です。約束したことは守りません。打ち合わせの最後に、必ず次回の打ち合わせ日時を決めましよう。

### 6. 求められたことしか提案しない

要望に應えるのはプロとして当たり前です。お客様が気付かない部分に、専門知識や独自のノウハウを盛り込んでアドバイスしてこそ、プロの仕事として認めてもらえます。

提案するプランや見積もりの内容をそのまま落とし込んだだけだと、満足を得られない場合があります。注文どおりの提案と、独自のアドバイスを盛り込んで多少金額を上げた提案など2〜3種類用意しておく。選択肢を用意して比較検討させることで、要望を確認しやすくなります。対応力の幅や柔軟な提案姿勢をアピール

## ■ ドレン配管用

# 40X30継手

(インクリ)

規格はVUです。

## 在庫

始めました!

狭いところに

設置可能な

通気弁が新発売

戸建て住宅・低層住宅用

排水通気弁

「ドルゴプラス」が新発売。

在庫あります

新発売  
2009年4月現在



新世代ドルゴは  
スマート設計!!

SLIM CLEAN  
DESIGN Durgo Plus  
AIR ADMITTANCE VALVE

ルでき、予算アップのチャンスも生まれれます。

### 7. 図面だけで説明を済ませようとする

お客様は図面からイメージすることが難しい(できないくらいに思っておいたほうが良い)図面だけでは誤解が生じやすい(必ず生じる)ので打ち合わせには実例写真やパース、模型などを持って行き、お客様の理解を手助けしましょう。

### 8. 図面に説明書きを添えない

お客様は図面を見ている最中はそちらに意識を集中しているのです、口頭での説明を聞き逃ししやすい。見返すことが出来るように、その場で図面などに説明したことを書き込みましょう。

図面にこめられた設計意図は言葉にして提示しないと、なかなかお客様には伝わらないものです。打ち合わせの場でプランの特徴を説明しながら書き込むほか、

あらかじめ設計のポイントを図面の該当箇所から引き出してメモを添えたり、別紙に文章化するという手もあります。また、図中の室名に「くつろぎの和室」などと設計意図を盛り込んで表現する方法もお客様の印象に残りやすい。

### 9. 言われるままに見積もりやプランを変更する

見積もりやプランの変更に安易にに応じていると、なかなか先に進めないため、その間に他者に浮気をされるリスクが高まります。変更の申し出があれば、理由を聞いて顧客と協議しましょう。

### 10. 最初の見積もり時間に時間をかけすぎる

初期段階のお客様はどのくらいの費用で家が建つか(リフォームできるか)を手取り早く知りたがっていることが多いものです。時間をかけて詳細な見積もりを作っていると、待ちきれずに逃げられてしまうことがあります。

お客様は数日程度で見積もりが出ると思っているため、回答が遅いと「放置されている」と受け取る恐れがあります。

初期のやり取りは完成度よりもスピードが重要です。事前に標準タイプ、ハイグレード(高級)タイプなどのモデルプランを想定して、仕上げや設備機器の資料なども用意しておく、一例としてすぐに概算金額やプランの内容を提示できます。

住宅需要が減るなかで受注を確保するには、見込み客から確実に契約を取るための顧客対応が欠かせません。お客さまは見積もり金額や提案内容を見る前に、担当者の対応の善し悪しだけで、会社の信頼性を判断してしまっていることがあります。そのまま見限ってしまうケースも珍しくありません。

「もうひと手間」を大切に「お客様の満足を慮る(おもんばかる)」ということが大切です。プロフェッショナルとしての心配りがより重要になってきています。

# 設備工事の基礎知識

## ■接着剤の話

### 積水化学塩ビパイプ用

### 接着剤のナンバの謎？

実は「粘度」と「乾きやすさ」を組み合わせた数値になっています。数字が大きければさらさらで乾くのが早く、小さいほど粘度が高く、乾くのが遅いのです。

### 工業規格では

- ・低粘度のものをAタイプ
- ・高粘度のものをBタイプ
- と区別しています。

接着剤は塩化ビニル重合体または、アクリル重合体を主原料とし、メチルエチルケトンなどの溶剤で溶解したものです。

### 組成は

- (い) 樹脂: 塩化ビニル樹脂、アクリル樹脂、
- (ろ) アセトン、テトラヒドロフラン、酢酸エチル、メチルエチルケトン、シクロヘキサン
- (は) 顔料: 着色剤、酸化チ

タン、アンスラキノン系誘導体  
概略は左の通りです。

名称	使用対象	粘度	色	備考
エスロン接着剤 No.83	HI透明継手	500mPas	ホワイ	タフダイン白
エスロン接着剤 No.80	HI継手	500mPas	透明	在庫あり
エスロン接着剤 No.73	VU・DV・TS	500mPas	透明	在庫あり
エスロン接着剤 No.75	冬季や小口径	150mPas	透明	乾きやすい
エスロン接着剤 No.70	夏季や中口径管	2500mPas	透明	オレンジ色缶
エスロン接着剤 No.65	下水道管など大口径	500mPas	透明	飲料用不可
エスロン配管用接着剤ブルー	排水、透明継	500mPas	ブルー	飲料用不可

# 今日のおすすすめ情報

## 樹脂製ヘッダー

### モニター募集 限定3社

このたびは未来工業株式会社から樹脂製ヘッダーが新発売になりました。当社でも取り扱いを検討しております。

そこで、お客様からのご意見を伺いたいので、金子商会では商品モニターを募集いたします。

今回、発売記念お試しセット

定価7700円のアダプターヘッダー、リング・インコアにプラスして、被覆カッター、工具、マイナストライバーなど、合計一万円相当の資材を、**無料**でお分けいたします。

特別モニターとなりますので、先着三社さまとさせていただきます。

ていただきます。現品は金子商会で見ることが出来ます、詳しくは営業の金子、または当社事務員まで、お問い合わせください。

お待ちしております。お申し込み締め切りは6月10日です。

簡単・確実・格安・工具不要・解除可能・結露カット

## 樹脂製ヘッダー

- 接続はヘッダー口に差し込みロックピンで止めるだけ。接続完了後もロックピンを抜けば解除することができます。
- リングがズレるとロックピンが差し込めない安心設計です。
- パイプレンチ等の接続工具を使用せず配管作業が出来ます。
- 従来ヘッダーに比べ低コストで済み、防露性能も向上します。



■お申し込みに関する注意

メーカー営業マンによる説明会を行います。説明会に必ず出席できる方に限ります。(実施日は7月上旬を予定

しています) ■申し込み締め切りは6月10日です。

## のんびり日記

今月も金子商会をご利用いただきありがとうございます。ウイークは家族で大分県のハーモニーランドと別府温泉へ行きました。

まだインフルエンザの影響はありませんでした、また高速道路千円値引きの影響もそれほどありませんでした。おかげさまで、のんびりとさせていただきます。

帰りは関門トンネルから新門司のインターチェンジのあたりまで車もものすごく渋滞。ちょうど海峡まつりもあり連休時の関門トンネルは毎年込み合いますね。予想していたのですが、子どもには辛かったです。ようです、ちっとも進まないものから、長女が「早く帰りたいよ〜」「もうハーモニーランドとか行かんでもいい!もう行

かない!」と泣き出すし、次女はシートベルトを嫌がりけっこう大変でした。でもいい思い出ができましたよ。遊園地では子どもたちも楽しそうでした。来年はどうしようかなと思っています。

それから、最近公文出版の「やさしいえんぴつ」はじめてのすうじ」などのドリルをプレゼントしてみました。けっこう楽しそうにやっているの、「おお!ウチの娘は勉強好きでスゴイ!将来が楽しみだ」などと、親バカぶりを発揮している今日この頃です。(眠たくなると途端に効率が落ち「わからん」と泣き出すのもいとおかし。)

金子義亮

