

2021. 5月

レンタルの質はまた上がる。

昨年度の(株)ほうみの本部出レダスコン部門は対前年比+2.5%成長で終わりました。ライズのプラス分を考えると営業の実力で伸びた訳ではないので手放しでは喜べませんが、コロナ禍で他の店舗が軒並み大きく売上げを落としているのに成長出来たのは、現場の頑張りがあつたからで、ライズの分がそのまま乗っかり成長できたのだと思います。

連休明けのエリア会議に参加した時、その時世でも実力で売上げを伸ばし、もう一店舗代々木に出店する店の店主に話を聞きました。

「特に変わった事はしてない」と、いつも言われるのですが、会話の中からヒントになる事がありました。

その店舗は、もともとSMの専業店で、数年前にダスコンもやり始めた店なのですが、SM閉鎖期にダスコンの勉強をさせようと、レンタルに毎日同行させたそうです。しかし、同行した際に次々と大きな掃除の契約を獲得してきて、結局は掃除で忙しくなったそうです。

因みにダスコンの売上げは、前年比で倍になっていました。

SMでは、ほうみはマイナス成長ですが、その店は二桁成長していました。SMはうちよりも売上げが多いのに、です。

NAC以外は皆苦戦しているのにその会社は実力でダスコンもSMも大きく成長を続けているのです。しかもネットにはさほどお金をかけてないとか...その会社がやっているのは、ダスコン担当者もケアに詳しく、ケアもダスコンに詳しく必ずモチベーションを高める事を徹底している事と、一回でも掃除して貰ったら次回必ず自分達でお世話できるよう努力するのだそうです。毎回のモチベーションの取り替えの時はチャンスなので、活かす努力をずっとしているようでした。

そのやり方もうちの会社と同じように無理にセールスしないそうです。

それなのに、シャワーヘッドのキャンペーンの時には、ほぼ全件にお試し設置したと言っていました。

話を聞いて、一度弊社で取引のあとお客様もその後その会社が掃除に行ったらうちには戻って来ないのでは?と感じました。

またうちでモップやマットをレンタルしていても、掃除はその会社が行っている所もあるのではないかと感じました。

2021. 8月

NO2

やはり、「私は交換屋」、「私は掃除屋」ではなく、トータルで衛生環境の改善提案が出来る担当者にならないと選べないのでは、と思いました。競合ですら、今は安くても衛生の知識が無い担当は切られています。頼りにされるのは、プロの知識を携えて、自分に関心を示してくれる人ではないでしょうか。

別の店舗の方の話でもとがかりました。

消毒剤入りのモイスターボールという商品が、今、飛ぶように売れていて、入荷してもすぐに無くなる。と、その店のバーティさん達、皆同じように売れているのだそうです。

これも、お客様が今、何に興味を持っているのか、何が役立てる事はないか?と、いつも考えているから気付いた事で、さらにすぐに店舗内で情報共有している事が伝わってくるのではないのでしょうか?

この話は、何かをたくさん売る為の話ではありません。

お客様が必要としている物を、いつも会っている知らない人と、ちゃんと知っている人。

アンテナが鋭い担当者、と、鈍い担当者の違いの話です。

この話を踏まえて、ビジネスヤホームの委員会の方に、東京で理想とされるレンタル担当者を決めるキャンペーンを計画してくれないかと提案しました。

東京全体のレベルが上がるかもしれません。

自分の会社の中では自分は優秀だと思っていたのに外を見してみると、本当にキメ細かいサービスをしている人は沢山います。ほぐみ内でも店ごとのレベルはかなり違います。多い金額をレンタルしているのに解約は少なく、レンタル率も高く純増までする人は、やはりレベルの違う仕事をしている筈です。

同じお金を払うならば、掃除に詳しく、清潔で折目正しく、人当たりも抜群に良い人で、いつも自分を気にかけてくれる人に頼みたいのは皆同じです。

不思議ではなく、解約が多い人は毎年多いのです。必然です、対応に問題ありです。ある会社のレンタルの人は、希回から靴下、こまごました物まで相談を受けるそうです。その方は、自社の商品だけでなく公平に判断してアドバイスをするそうです。

信頼のされ方が凄いですよね。その方の発信で、商品の改善提案も出されています。

2021 5月

No3

ほづみでのレンタルは、まだまだ伸び代が多いと感じます。
時に家庭用はそうかもしれません。

以前、とても長い年月レンタルに従事されてきた方が、初めて苦手だった
空気清浄機のお薦めに力を入れたと、LINEで連絡をくれました。
でもやってみたら多くのお客様は提案を快く聞いてくださり、努力が
無駄に終わる事は無かったそうです。私も本当に嬉しかったです。

レンタルは、人と人が何か合って行う仕事で、現場に出たら1人です。
まだまだ質を向上させる為に出来る事はたくさんありそうです。

私達の会社のレンタルが、東京の理想としてお手本にされる日は
来るのでしょうか.....? 楽しみです。