

2021.9.9

加湿器サービスで仕事の基本を思い出す。

株式会社ほづみで中心となっている事業はダスキン部門です。
とてもありがたい事に、定期レンタル契約ですので売上げの見込みが立ら
予測が付きます。

この秋よりダスキンでも加湿器をレンタルする事になりました。

既に弊社ではエコライフ事業部門で行なっているサービスです。

その販促もスタートするに際して戦略を組む会議が何度も行われ、すでに活動を
一部では始めています。

全社統一キャンペーンも店長達が集まり企画して下さいました。

今までのダスキンの商品と違いさまざまなルールを決める途に簡単には行きせん
でした。半年くらい利用になる。その度に納品・回収が発生する。

この点が今までと大きく違う所ですので、そもそも契約を計上するのかどうか？
という点でも様々な意見が出ました。

オフシーズンになったら必ず解約処理をするならば、レンタル担当者は頑張っても
紙増でなくなる。

契約だけ担当する営業の仕事が杜撰になるのではない？

同じお客様から毎年解約契約を繰り返しインセンティブを不正に得ようとする人が
出るのではない？

営業専任の場合、契約しても計上が0だと、時間をかけて大口対応が出来なく
なってしまう。と、こんな内容でした。

結果的に、計上はする、という事でスタートする事に決まりました。

しかし、契約担当者は翌シーズンの再スタートを締結する迄の間解約責任を
負います。現在契約に対して支払われたインセンティブは、一年契約を満了
する前に解約となった場合、残り月数に応じて戻す。という内容に変更するよう
動いています。その取り決めとも連動する形です。

ダスキンの加湿器は違約金の縛りが無い為、少々扱っ辛いという意見も
出ましたがよくよく考えてみると今の商材でも違約金が発生する物は僅かです。
空気清浄機にしても一年契約は結びますから、お客様はいつ解約しても良く、
実際自動更新してる中で、契約満了を意識して解約される方は少ないのでは
ないでしょうか？

2021.9.9
102

他の商品には季節商品というレッテルが貼られていないだけで、半年も経たずに解約になっているお客様も居るのです。

改めて毎回のレンタルサービスに伺う時に、今日が契約更新日だという気持ちを持って対応する意識を強める良い機会だと感じています。

加湿器は、毎年メンテナンスの為にオフシーズンに本体を回収します。

何もしなければ恐らく次のシーズンに伺うから声をかけてくれる事は無いです。前以て計画してこちらからアプローチをして、利用シーズン前に納品出来る様にします。それが大変そうで気持ちに前向きにならないという声が上がりましたが、本来それが私達の仕事に基本です。

他のダスキン商材でもこのような気持ちでやらなくてはならないのではなてしょうか？ エコライフ部門の担当者は、昨年加湿器を御利用いただいたお客様に、真夏の時から連絡を取り始め、納品日の約束をし、混乱しないよう前倒しで伺うように調整して今年は動いています。どこでも人により差が出ると思います。ある人は100%の継続率で契約がもらえてるのに、別の人は低いという現象です。

ダスキンでも解約が多い人は、ずいぶん多くて、担当するコースが変わっても同じです。要は仕事ぶりの問題です。低い人は低い、高い人は高いのです。

加湿器は商品が一度回収されるからこそ、襟も直し、背筋を伸ばし、もう一度弊社のサービスを選んでいただけるよう努力するのです。

レンタルサービスに伺う際にも今年満足いただけなければ来年は選んでいただけないという危機感を持ち、その時できるベストを尽くす習慣が身につくき、かけになるのではないのでしょうか。

この精神を掃除部門や他の全ての部門にも浸透させたいと思っています。さて、コロナウイルスは新しい株が猛威を奮い、お客様は対策するにても、情報が溢れ過ぎて、結局どれを選べば良いのか？と迷われている方が多く居ます。消毒剤や空気清浄機なども自分の会社の商品が一番だと宣伝しています。

私達は、お客様が商品の性能で比較検討してても、フロアアドバイザーとして本当にお客様が望んでいる環境を作り出すには、何をどう使うのが適しているのか？を判断して差し上げなくてはなりません。

2021.9.9.
No.3

ウイルス対策の基本は、

つけない・ふやさない・や・つける。です。

お客様が苦勞しなくても、その環境を私達が作り出す事が求められています。
・マット・モップ商材で膝下に溜まるウイルスやほこりを巻き上げずにキャッチして、
手や粘膜につけないようにする。

人との会話が避けられない場所では、浮遊・飛沫したウイルスが増えない
ように風量の多い空気清浄機で空気の流れを作り、フィルターにキャッチ
します。手拭からはフィルターも抗ウイルス化するので集めたウイルスが再び活動する
事はありません。安心です。

さらにテーブルなどに飛沫したウイルスには、次亜塩素酸噴霧器のZiacoや
プラスマクラスターイオン発生機でや・つける。

テーブルやドアノブ等の頻繁に触れる箇所は予めウイルスコーティングも施行して
おく事でや・つける事が出来ます。

加湿器は、浮遊ウイルスに水分を与えて下に落とす働きをすることで、落ちた
所に抗ウイルスコーティング済みである。たりプラスマクラスターのイオンが飛んで来るならば
とても相性の良い組み合わせになるのです。

こう考えると、費用が高価、高性能な機械を購入せずとも、高度な対策は
打てるのです。いくら高性能な空気清浄機でも、吸込まなくては効果は発揮
しません。ましてや飛沫して付着したウイルスには無効です。

ですから私達も、お客様から注文された商品を持って行くような営業をしてはなりません
ちゃんと環境改善が果たせるか考えて提案してください。

私達のワンストップでこの環境を提供出来るというのは大きな強みであり、
地域社会は、そこに期待をしてくれています。

加湿器も交えた快適空間の創造に、全店で取り組んで行きます。
難しいからこそ、今までどの会社もやて来なかったのです。

昨年、「何ヶ月でも待っからお願ひします」と電話してきたお客様は大勢居ました
困っている人達を助ける事に事業を通じて行けるのは特権です。

せめて、私達の届け出きる範囲のお客様には、困ったまの人が1人も居ないよう
にしたいと願っています。その思いこそ、私達に忘れてはならない仕事の基本
なのではないでしょうか？