

2011年度 第13回 不動産業界(通算13回)



ミサワホーム東京株式会社 奥田 征之 様

大学卒業後、ミサワホーム東京株式会社入社
資産活用事業提案の中、主にマンションなど特殊建築物営業を担当
現在、市場開発事業部 特建営業課 課長
趣味はアウトドア全般 スキューバダイビング・キャンプなどを楽しむ3児の
パパ

～ 住宅業界での法人営業とは ～

みなさんこんにちは。ミサワホーム東京株式会社の奥田といいます。

もちろんミサワホームというと、家造りです。その家をお造りして、お引渡しをして、そこでみなさんが生活をしてと、そういう場を提供する会社です。

みなさん就職活動をする中でいろんな業界の話を知りたされていると思います。住宅業界というと、衣食住って、着るもの、食べるもの、住むもの、よく言うじゃないですか。その三つについては、どんなことがあろうとも、基本的に変わらないんですよ。

ただ時代の流れの中で、変化はしていきますよね。

住宅で言うと、この震災のあと非常に変わってきた流れが一つあって、みなさんスマートハウスって聞いたことあります？もしこれから住宅業界をちょっと考えようかなという人は、調べておいたほうがいいかなという部分なんです。スマートハウスというのは、今までで言えばエネルギーを消費する場だったんです。お風呂に入るのに水を使うし、電気、ガスを使う。

今は創エネという言葉があって「省エネ」から創る「創エネ」になってきているということなんです。ひとつは太陽光発電でエネルギーを自給自足する。それを蓄電池といって、ハイブリッドカーとか電気自動車の業界で大事になっているのが蓄電池ですよ、バッテリー。それを家にも入れて充電して、震災のときはそこからエネルギーを使いましょうと。オール電化みたいな話もあったりしますが、そういうのもひとつの流れです。

住宅業界とは

住宅業界で最初に経験しろといわれるのは一戸建てをみなさんにご提供するという部分なんです。非常にやりがいがあるところで

す。ひとつは皆さんがこれからお買い物する中で、人生で最大のお買い物ですよといわれるのは家だということ。そこに携われるということがあります。もうひとつは、それらが街に残っていくということ。本当はもっとこうしておけばよかったかなと思うこともあります。でもそれはそれで現実として、いい意味でも悪い意味でもやっぱり作品が街に残っていく。たとえばビルとか橋とかもあるかもしれませんが、自分がある程度主体的に関わったものが残るというのは非常に面白いし、やりがいがあります。

あとは家づくりをするなかで、こんな間取りがいいですねというだけでは家は売れないです。家を建てるということがひとつの目的になっていることがあります。実は手段なんです。こんな生活をしたいから、あるいは家族とみんなでこういう生活をしたいから、だからこの時点で家を建てたいんだということがあるんだと思います。例えば、子育てってことはこういうことじゃないですかというお話から始まって、間取りを一緒に造っていく。その過程で、お客さんの家族像。いつお風呂にはいる、いつ勉強する、お子さんがいつなのか、何時くらいに勉強するのか、などそんなものを織り交せて家造りってつくっていくものですから、お客さんのことをすべて知らない、家造りってできないですよ。そうじゃないといいものができないし、だからこそいろいろ教えてくださいという話が入っていくんです。要は携わったお客さんの人生観だとか、そんな話も聞きながら一緒に造り上げていく。ですから、世の中に二つと同じ家ってないです。

それから一戸建てだけでなく、アパートやマンションなどの土地活用ですね。あそこに畑があるんだけど、駐車場があるんだけど、今後資産活用を考えていきたい、ということで地主さんが節税できる、あるいは先々代替わりするなかで、きちんと資産を守られるように、そういうお手伝いをする機会も増えてきました。

その資産活用の相談をうけて、今まで通りアパートを提案していいものか？今はよくても、10年後、15年後、同じようにちゃんと経営として成り立つだろうか？これから増えてくるシルバー世代、高齢者向けの土地活用ってないだろうか？と考えるわけです。今までがこうだったからということじゃなくて、これから先を考えたらどうなるだろう？ということですよ。立ち止まって考えるというのは非常に重要な事です。そこに実は新しい答えがあったりするんです。

みなさんグループホームって聞いたことありますか？

いまは介護と言われている時代になってきましたが、グループホームといって介護保険を使ったものがあるって、そこでおばあちゃんおじいちゃんたちが共同生活をする。施設みたいな堅苦しいものじゃなくて、スタッフさんが一緒にお買い物に行きましょね、それで散歩して、一緒に料理作りましょねってあって、できるだけ認知症が進まないように、現状維持のまま止める。介護ってあまりみなさん感じないかもしれませんが、本人よりも周りの家族が実は体力落ちていっちゃう。大変なんですよ。だからそういった施設も必要になってきて



います。

そこで、地主さんに対して7、8年前から行政側としてもグループホームをつくりたいと言っているからそういう土地活用の方法もありますよ、と勧めて5年越しで「建てようと思うんだ」って地主さんに言ってもらって建てたケースもありまして、去年完成しました。

そうすると行政からの補助金があったりして、土地活用としては「アパート建てるよりも収益上がったよ」「地域貢献もできましたよ」「ついでに自分がゆくゆくはゆけちゃったときにはそこに入れて」という、自分の安心策も含めているいろんな地域貢献をしながら土地活用とか資産を守っていくというやり方もあるんだなと。これが、いま市場開発事業部というところで僕がやっている仕事なんです。

個人営業と法人営業

次に、法人営業と個人営業の違いについてですが、法人営業と個人営業で基本同じことのほうが多いんですが、違うことを探すほうが難しいかもしれない。

一番決定的に違うのは、意思決定に対する時間の長さですね。個人のお客さんであれば、わかった、やるよといえぱそれで進むところが、法人では会社の役員会にはかからないといけないからね、という話しになったりします。そうすると2ヶ月、3ヶ月かかったりする。あるいは2年後のために考えるとか。だけど、違うのはそれくらいです。私どもがやっている住宅営業の延長線上に介護事業者さんなどの法人営業があります。

コンサルティングセールスってみなさん言葉聞いたことあります？ だいたい皆さん聞いてらっしゃると思うんですが、要はその人が本当は何を望んでいるのかというのをきちんと把握、ヒアリングしておかないとまともな提案ができないですよ。この人はこう言っている言葉の裏に何があるんだろな、そこを読み解く力が必要になるわけです。

私の場合には、人と同じことは嫌だというあまのじゃくなところがあったりするので、ちょっと違う提案をして行きたいと思っていて、実は南極の昭和基地の9割方をミサワホームが木質で造っているんです。そういった実績もあって構造体はピカイチの会社です。ただ、その分ちょっと高いんです。だから金額だけで言ったら勝てないなと。

その中で、いかにそのほかの提案よりもこっちのほうが優れているか、やっぱりこれを建てたほうがいいなというふうに持っていけるかどうか楽しい。

今ではあたりまえになりましたが、保証書を作ってお客さんにお渡しするようにしたのもミサワホームが一番初めだったんですが、そういうことでずっとやってきていますから今住宅一戸建てというものに関すると、保障が30年。構造体に関しては無償で保障しますよ、となっています。シロアリの保障についても10年保障するんです。

他社様は10年保障して、10年目に有償でメンテナンスするともう10年延びます、これで20年保障と呼んだり、シロアリに関しても5年保障だったり10年保障するといっても実は違うものだったり。ちょっと比較してその辺見てみてくださいと。

そこが私の中では面白みなんです。高いから売れないとか、そういうことじゃなくて、ユーザーメリットです。

営業というのは、法人だろうが個人だろうがユーザーメリット。売り込みになったら、それは誰も買ってくれないです。ほんのちょっと目先を変えて比較をする中で、こんなメリットがあるんですよ。そこをしっかりと伝えられるか、相手の考えていることの一步先を提案する、物売るんじゃなくて、その先に見える喜びを売るとすれば、買ってもらえるんだと思うんです。だから本当にマニュアル通りだけじゃなくて、お客さんが悩んでいることというのを聞いてやっていく。それも含めて訴求できると営業も楽しくなるし、これから先つまづいたときでも、立ち直るきっかけになるのかなと思います。

10年後の自分

やっぱり私もやりたいことが変わってきていて、楽しみを見出し、仕事のやりがいというものの感じ方が変わってきています。

皆さんもう一回、ご自身のやりたいことというのを整理してみしてほしいんです。やりたいことの棚卸というか、それを一年に一回くらいはしてしてほしいです。その中で、優先順位と、時間軸ですね。いつまでに何をやる、みたいなものをちょっと整理して、あとは仕事の部分とプライベートの部分と。

そうしていくことで、このものすごいサイクルで時代も動いていますから、さらに自分の成長があったり家族の周りの環境の変化があったりするなかで、10年後自分はどうなっていたいか。そういうことを考えてみてください。

言葉のプレゼント

最後に、私が入社するときにある先輩からもらった言葉です。

「根を張れ、根を張れ、花と実のために」

今でも残っているんです。やっぱりちゃんとしたことをするには、あるいは大きなことをするには、すぐにはできないし、日ごろ積み重ねていることが結果、花となって実となっていくんだよと。

これからいろんな大変な時代を乗り越えていかなきゃいけない、ただ、やっぱりこれからの日本も、若いみなさんみたいな力を必要としています。われわれの住宅業界でもミサワホームでもそうです。やっぱりどんだん世の中出て引っぱって行っていただきたいし、ただ辛いこともたくさんあるし、今やっていることがすぐ答えにならないときもあると思います。そのときも、今やっていることは、根を張っていることなんだと。しっかりした根がなければ、花も実も成り立ちませんし、そのために今がんばっているんだと思ってやっていただければ、必ず実を結ぶと思います。

今日のご清聴ありがとうございました。