



最強の 必ず「選ばれる会社」になる！ ネット拡販術

eエヴァンジェリスト 村上 肇

主婦向けに「お片づけ」のしかたを提案する『越後収納美人』を立ち上げた田中榮一建築設計事務所。地元で新たな人間関係を築き、本業の見込み客を増やしつつある同社の取り組みを紹介する。

実践編

第4回

付加価値ある情報発信に努め 地元の見込み客にアピールする

『越後収納美人』／田中榮一建築設計事務所
社長 小林理恵子氏



インターネット上から問い合わせや引き合いを得るためには、顧客に行動を起こしてもらったための明確なコンセプトやメッセージを、自社のホームページ上から発信していく必要があります。

より具体的にいえば、一点突破できるしつかりとした特徴を打ち出すこと。これは製造業に限らず、あらゆる業種において通じることであり、とくに、もともと地元に着目し、そのエリアの中で既存の人間関係を通じて仕事を獲得しているようなケースでは、十分に意識しなければなりません。

今回は、新潟県燕市に事務所を構える田中榮一建築設計事務所の小林理恵子社長（50歳）の取り組みをご紹介します。

建築業では、ゼネコンやハウスメーカー以外の地場に根づいている工務店や設計事務所は、地元の人間関係をもとに事業を営んでいるケースがほとんどだと思います。

そうした状況を変えようと、「住空間収納プランナー」という民間資格をもつ小林社長は、

片づけをきちんとしたい主婦向けに特化したホームページ『越後収納美人』を二〇〇九年一月に開設しました。新たな顧客に出会う窓口をつくり出し、そこを通して顧客と接することで本業の見込み客へとつなげようという考えです。ホームページ開設から三年が経ち、地元を中心に新たな人間関係が着実に広がり始めています。

「住空間収納プランナー」とは、一般社団法人日本収納プランナー協会が認定する民間資格であり、各家庭の状況に合う最適な収納プランを導き出し、その状態を継続できる適切な方法を提案するものです。

「お問い合わせを頂戴した方のご自宅に私自身が足を運び、実際に部屋の状況を見ながら整理・収納に関するアドバイスをしたり、押入れやクローゼット内を整理整頓しやすいオーダーメイド家具の製作、設置などを行なっています。基本的に、アドバイスは九〇分一万円で承っています。現在、週に一〜二件の問い合わせがあり、実際にアドバイスにうかがうのが月に一件程

Company Data

有限会社
田中榮一建築設計事務所

創 業 1955年
代表者 小林理恵子
業 種 建築設計業
従業員 6名(パート含む)
年 商 2500万円(2011年度)
本 社 新潟県燕市
U R L <http://fieldshop.net>

度ですね」
「お片づけ」を通じて出会った顧客から住宅一棟丸ごとの設計やリフォームの注文を獲得するまでには至っていません。ただ先頃、小林社長が自宅の収納に関してアドバイスしたクリーニング店を営む顧客からは、店舗のリフォームについて「半年後には相談したい」と声をかけられていると言います。
一般的に、家を建てるのは一生に一度のことでしょうし、店舗にしても住宅にしても何度ものリフォームを行なうものではないかもしれません。建築設計業という業種において、月に一件、年間で一〇件以上の新規顧客になり得

る方々にアプローチできていること自体が重要だと言えます。

新規顧客獲得に向け
自社ホームページを作成

田中榮一建築設計事務所は、小林社長の実父である榮一氏により創業されました。もともと大工だった榮一氏は、職人として腕を磨くことよりも設計やデザインへの興味のほうが強かったようで、昭和二〇年代後半に二級建築士の資格を得て設計の仕事に携わるようになり、現在の地に事務所を構えました。その後、一級建築士の資格を得たそうです。

当時の燕市内には一級建築士事務所が少なかった一方で、高度成長の時期であり、地元に建設される工場や公共施設を中心に多くの設計を手がけてきました。平均で年二棟ほどと、数は多くありませんが、一般住宅の設計もコンスタントに受注してきました。現在も、手がける案件数やその割合は大きく変わらないといえます。

大学の建築学科を卒業した小

林社長は、八五年に榮一氏の事務所に入社し、八七年に一級建築士の資格を取得しました。二〇〇二年に会社を引き継ぎ、社長に就任しましたが、折しも、地場の景気が冷え込み始めていた時期で、経営は厳しい状況が続いたそうです。

「公共工事案件に頼りがちな経営状況を改善したいという思いが募

り、自分自身はどういった仕事かしたいのかを改めて考え直しました。お客様とじっくり話をするうち、お客様にとって住みやすい住環境の設計を手がけたいと強く思うようになったんです。それで新規顧客の獲得に向け、〇五年に自社ホームページを立ち上げました。ただ、最初は受注を獲得することはおろか、ほとんど問い合わせもありませんでした。それも当然で、そ



クローゼット内を
オーダーメイドでリフォーム

の頃のホームページは、ただの会社案内でしかなかったんです」
ホームページに会社案内を載せること自体、悪いことではありませんが、最低限、必要な情報ではあります。

ただとくに、先述した既存の人間関係を通じて仕事を得ている企業が、新規顧客へアプローチしようとホームページを立ち上げる際には、いままでの仕事の獲得法とは異なる考え方をす



むらかみ はじめ 株式会社創代表取締役。1962年、滋賀県生まれ。80年、比叡山高卒業後、二六製作所に勤務。97年、同社ホームページ「マグネットワーク」を立ち上げ、町工場ウェブマスターに。2001年、製造業で唯一、日経ECグランプリを受賞。02年に独立。自らを「eエヴァンジェリスト（伝道師）」と称じ、現場経験と独自の成功体験から現実に即したコンサルティング、ウェブプロデュースを続ける。製造業のためのコミュニティ『e製造業の会』を主宰するなど、ものづくり企業を中心にネット活用を支援する。 <http://www.e-b2b.jp/> <http://hajime.keikai.topblog.jp/>

新市・三条市・新潟市のお片づけが図っているママさんへの「片付け収納」提案サイト

越後収納美人

えちごしゅうのうびじん

住空間収納プランナー“こばやしりえこ”の
「たった3分、お片づけ完了」収納プランで
あなたを収納美人に変身！

お問い合わせ
越後収納美人
田中恵子
0256-02-6151

住空間収納プランナー
こばやしりえこ

収納美人に変える3つの特徴

特徴1
気持ちわかります
私もママです

特徴2
一般主婦だから
お断りしません

特徴3
地域密着だから
フォローが早い

越後収納美人の3つのサービス

サービス1
お片づけの出張相談
サービス

サービス2
オーダーメイド収納
家具の製作依頼

サービス3
片付けお部屋に
7ルームします

喜ばれてますよ！

お悩みの解決！
かんたん片付け
収納術です

片付け！
お家様から
のれい！(笑)

お片づけの出
出張相談サービス
お片づけの出
出張相談サービス
お片づけの出
出張相談サービス

かんたん
に
い
つ
も
き
れ
い
に
片
付
け
を
ま
す
一
緒
に
考
え
ま
す

「お片づけの出張相談サービス」. 要領にいつもお片づけの方法と一緒に考えます！

片付けお部屋に変身！お片づけの出張相談サービス

じつは「お片づけ」って、誰にでも簡単に出来るんです。コツさえマスターすれば！
越後収納美人では、あなたのお片づけの悩みを。あなたと一緒に考えます！

- 片付けが早い悩みありません
私もママ
- 一般主婦だから
収納もプロです
- 新潟の地域密着だから
フォローが早い

- 越後収納美人
3つのサービス
- お片づけ出張相談サービス
- オーダーメイド
収納家具の製作依頼
- 片付けお部屋に7ルームもし

オーダーメイド収納家具の製作

「ここに、儲けたい棚があるのよ……」って感
たことと。
ありませんか？

「お片づけ」のコツをマスターして、
収納美人に変身し始めたあなたへ。あなたの
収納の悩みを解決するためのサービスが
あります！

それが「オーダーメイド収納家具の製作」。
そんなあなたにぴったりのオーダーメイド収納家具を製作、設置します。

「ここにこんな棚が欲しいけど、ぴったりののが見つからな
い。どうしよう……」
そんな悩みを私もオーダーメイド収納家具が解決します。

あなたの部屋にぴったりの作り付け家具を製作、設置。

越後収納美人のホームページ

<http://www.shunoubijin.com/>

でもよい切り口でした。しかし、立ち上げたばかりの『越後収納美人』は、収納や整理に関する情報を一方的に発信する場となってしまうていて、一通り目にしたところで問い合わせなどに誘導するための仕組み、いわば、着地点がありませんでした。そこで、ポイントを絞って情報発信することと、「明確なサービスや特徴」と「人気^{ひとけ}」を出すことを提案しました。

人気とは、本連載で何度

登場しています。同じ立場にある主婦から共感と安心を得やすい構成をめざしたのです。現に、いままでアドバイスした顧客はすべて女性だそうです。

「お子様のいる主婦が最も多く、独身の女性や両親の家の片づけを依頼したいといった方からの問い合わせもあります。地元の方ですと、共通の知人がいる場合もあり、新しい出会いが広がっていることを実感しています。リピートしてくださる方もいらっしやいますよ」

小林社長のアドバイスの基本

る必要があります。

もともとの知り合いであれば、「何でもできます」という姿勢さえ伝わっていれば、その知り合いが困りごとを抱えたときに自社を思い出してもらうことで、仕事につながります。しかし、自社のことをまったく知らない人々に存在を知らせるだけでは、成約に結びつく可能性は低い。そもそも情報の質と量が不足しています。

とくに、建築設計といった多額の資金がかかるようなケースでは、顧客が具体的に問い合わせ

「お片づけ」で
一点突破する

そこで、小林社長は〇八年に「住空間収納プランナー」の資格を取り、ホームページを見直すことにしました。

「事務所で一緒に仕事をしていたパートさんと受験し、合格したんです。そのパートさんは結婚を機に退職されましたが、私はこの資格を活かせば、新規の

お客様との出会いを生むことができると思い、『越後収納美人』のホームページを新たに立ち上げたんです」

こうした発想ができたことが、小林社長の素晴らしい点だと思います。その後、〇九年、新潟県の柏崎商工会議所が主催し、私が講師役を務めたネット活用術の講習に小林社長が参加したことをきっかけに、アドバイスをさせていただくようになりました。

住空間収納プランナーの資格は「一点突破」を図るには、と

か指摘しています。が、社内の雰囲気は伝わる写真や、身近に感じてもらえる表情で撮影した社長やウェブマスターの写真を掲載することです。

そうして現在のホームページが〇九年一月にできあがりました。「働くママ」「プロである一級建築士」「地域限定」という三つの特徴と、「出張相談」「オーダーメイド収納家具」「リフォーム」という三つのサービスをも明確に打ち出し、自らが子育てに励む主婦であることを謳（うた）いながら、小林社長があちこちに



村上の
実践
アドバイス

※一点突破できる

明確なコンセプト、特徴を打ち出す

※**地元に向けて情報発信し、**
新たな人間関係を構築する

※想定していない顧客からの問い合わせなどにも
真摯に対応し、良好な人間関係を保つ

は、「一回三分で整理整頓できるところから始めて継続すること」「ものの定位置を決めること」だそうです。机の上やその周囲が気になる方は、トライしてみてはいかがでしょうか。
車で三〇分以内に移動できる地域に対応することを打ち出しているのも特徴の一つです。その地域は、地元の燕市と隣接する三条市、新潟市西部であり、二〜三万戸の住宅をカバーする

そうです。アドバイスができるのが小林社長のみという事情がありますが、地元根ざしている姿勢で顧客からの信頼を得ています。収納スペースの少ないマンションや集合住宅が多くある、新潟市内からの問い合わせが半数に上るそうです。

**想定外のケースにも
真摯に対応する**

ただ、少なからず想定している地域外から問い合わせが届くこともあり、これまで最も遠いケースは、山形県鶴岡市にお住まいの方からでした。

「アドバイスを希望されていたので、こちらからの運賃や拘束時間を勘案したお見積もりを差し上げたところ、残念ながら予算に合わないとのことでした。ただ、そういったケースでも、先方が何に困っているのかをある程度、想像し、ワンポイントアドバイスを綴るなどしてメールをお返ししています」

ネット拡販をするうえで、こうした姿勢はとても大切です。発信する情報の内容は、自社で

責任を負わなければなりません、少しでも興味を抱き、アクションを起こしてくれた方には、自社が想定していないケースであっても真摯に対応すべきなのです。

たとえば、小林社長に問い合わせをした鶴岡市の方に、燕市に住む知り合いがいて、思いがけず小林社長の存在が伝わる可能性がないわけではありません。ネットというデジタル世界の中でも、人間関係を良好に保つのがビジネスの基本であることは言うまでもないでしょう。

『越後収納美人』が現在の形になってから、思わぬ副産物も生まれたそうです。

「昨年、新潟市内にある横越地区公民館からお片づけに関する講座の講師を依頼され、お引き受けしました。何とか好評をいただくことができたようで、ことはそこに加え、同じく新潟市の新津地区公民館と地元燕市の公民館でも、平日昼間に二時間の講座を各一回ずつ、計三回、担当しました。新潟市内の公民館にはそれぞれ二〇名ほど、燕市では六〇名ほど集まってく

ださったんです」

こうした場を通じて多くの人に出会い、様々なケースに触れることで、新たな道筋が見えてきていると言います。

「お片づけについては、現在のアドバイスから始める形式だけでなく、収納改善レポートを提出するコース、一日六時間で住宅内を徹底的に片づけるコースを新たに作るうと考えています。本業についても、地元の風土に合った設計に加え、お片づけの知識を活かして、収納が少なくてもものが収められる、すっきりとした間取りの家を提案していきたいですね」

新たな人間関係を着々と広げつつある小林社長の手がける住宅が、燕市内に次々に立ち並んでいく日も、そう遠くないのかもしれません。

■NTLメンバーズサイト案内

本誌購読者の方はパソコンやタブレット端末などで「NTLメンバーズサイト」にアクセスすると、インターネット上で過去の記事をご覧いただけます(96ページ参照)。村上肇氏の『最強のネット拡販術』全8回(2011年5月〜12月号)をぜひご覧ください。

<http://www.newtopleader.com>