

経営課題

顧客サービス向上
による顧客維持

課題解決策

3D図面ソフトによる営業
手法改善・営業改革ITによる
課題解決策営業・マーケティング
へのIT活用

代表取締役 岩木勝志社長
取締役 岩木節子専務



代表者：岩木勝志
本社所在地：青森県十和田市
洞内井戸頭175-1
売上高：1億円
従業員：6名
創業：1983年

【住む人へのやさしさを追求する、いわ木の家】

大工であった先代の事業を平成11年に引き継いだ住宅建築業。全く薬剤を使用しない防蟻工法を基礎に外断熱の二重通気、地元国産材の特徴と美しさを生かし、健康的で住み心地のよい「いわ木の家」を提供している。青森県南エリアでは丁寧な住宅施工と行き届いたアフターサービスで高い評価を得ている。

営業力・営業ノウハウがなく、役員は事務で手一杯

社長の困りごと・想い

- 1.専任の営業担当者も営業ノウハウ・ツールもないため営業力が弱く、新規顧客の獲得が難しい。
- 2.役員が経理・総務も行っているために、トップ営業・企画にまで手が回らない。
- 3.営業効果を効率的にして、見積もりから受注までの時間を短縮したい。

こうして一歩踏み出した

- 1.顧客が家造りをイメージしやすくするために、3D図面ソフトを導入した。
- 2.顧客提案・営業マニュアルを作成した。
- 3.役員の事務作業の軽減を図るため、給与計算、原価計算ソフトの導入やメールソフトを変更した。

きっかけは？

1. 経営課題を抱えて出席した企業家同友会の例会でITコーディネータを紹介され、「IT経営成熟度診断」を受診することとなった。
2. IT経営成熟度診断で幹部社員と共に経営課題に関し熱心に討論を重ねた。経営に関して、幹部とこのように深く話し合ったことは初めてであった。
3. その結果明確になった経営課題を更に掘り下げて検討するために、同支援センターの補助金を活用した専門家派遣を受けつつ経営戦略を策定していった。

社長の一言

顧客の前で完成予定図を実際に見てもらいながら設計・修正を繰り返すことが可能になったことで、顧客の期待を実現できるスピードが早まり、受注増につながっている。

経営者の気づき
フェーズ事例経営戦略
フェーズ事例IT戦略策定
フェーズ事例IT資源調達
フェーズ事例IT導入
フェーズ事例ITサービス活用
フェーズ事例

こうして一歩踏み出した

「ITと匠の技術の融合による経営改革」

当初はITによる建設業原価管理ソフトの導入についてとりかかっていた経営改革であったが、内部分析や現状業務を詳細に検討していくことで、社内の問題点は様々あることが判明した。役員が事務作業をもこなしているために、その部分の作業軽減化なども改善したが、何より大きく残る経営課題は「営業力の強化」「売上の向上」にあった。しかし、自社内の営業フローを検討したところ、現状では顧客側からの要請のあった部分に関してのみ、ご提案するという「待ち」の体制に止まっていた。それではせっかくの技術力が活かされないため、自社側から顧客に対して、住宅建築のご提案をしていくことによって「営業力を強化」することで経営を改善した。

一歩踏み出したポイント

◆顧客の立場に立った住宅提案への移行

今までは従来型工務店の立場で顧客の前では図面を基本に住宅設計について説明していた。しかし顧客の立場に立った場合、設計士には見慣れた図面が逆に顧客にはわかりにくいため、住宅の完成予想までのイメージが持てないことがわかった。

1. 顧客が住宅の完成イメージを持てないことは、納得できる住宅プランを作り上げるまでの見積もりから受注までの時間がより長くなることを意味するため、この時間と手間・コストを短縮するために3D図面ソフトを導入し、顧客に対してわかりやすい住宅プランの提案を第一に考えた。
2. 3D図面ソフトは比較的安価な住宅建築用のパッケージを導入し、ノートパソコンを使用し顧客先でプレゼンテーションを行ったところ、非常にわかりやすいと好評で、受注までの期間短縮を図ることが出来た。
3. 同時に、従来は顧客と設計業者の間を変更の度に往復し、変更の度にかかっていた設計料も最小限に抑えることに成功している。

これらの成果は、工務店の立場に立った従来型の提案方法を見直し、顧客の立場に立った住宅プランの提案という経営課題の「気づき」の成果として実現したものだと言える。

IT活用成功のポイント

1. 現状業務の業務フローをITコーディネータと共に詳細に見直すことで、経営幹部が経営課題を把握した。
2. 経営課題の中でまず優先的に改善すべき課題は「営業力の強化」であり、その改善のためには現状の場当たりの営業活動を見直し、体系的な顧客提案・営業マニュアルを作成することとなった。更に3D図面ソフトを活用した顧客へのアピール度の向上を狙うことであった。
3. 3D図面ソフトは高機能ではなくとも、顧客の前で提案効果の高いものを基準にパッケージソフトの中より選出し、営業担当に操作方法を熟知してもらうことによって顧客への提案力を向上させた。
4. 一方で、顧客への提案マニュアル・営業マニュアルを社内討議の末作成した。このことで顧客に対してきめ細かな住宅建築への配慮ができるようになり、顧客からは「きめ細かな配慮の行き届いた住宅提案とサービス」が受けられるとの評価をいただけるようになった。

活用した公的施策や表彰等

- ・財団法人21あおもり産業総合支援センター 専門家派遣事業
- ・2007年 東北を元気にするIT経営実践企業 認定
- ・2008年 東北IT経営実践ベストモデル賞 受賞

サ
ポ
ー
タ
ー
紹
介

■ 澤田 徳寿

ITコーディネータ
認定番号: 0052452004C
NPO法人ITCあおもり
E-Mail itc@xb3.so-net.ne.jp

<キャッチフレーズ>

【青森県中小企業の経営カウンセラー】

経営者と従業員のお話を注意深く聞くことから、経営改善のきっかけに気付いてもらい、企業の皆さんによる自主的な経営革新へとつなげるようにご支援しています。