



# オール電化 &太陽光 ビジネス塾

[www.alldenkajuku.com](http://www.alldenkajuku.com)

## 「お客様の声」の取り方



**倉田豊治**（くらた・とよじ）（株）サンユウ専務取締役。オリックスに4年、日本興亜損保に10年間営業マンとして勤務後、99年サンユウ創業。当初は本当に売れない日々の連続で、2月の-2℃の中寒さで死にそうになったり、カードローン地獄も経験する。オール電化普及で次第に売れはじめ三菱電機・東芝などの関東地区販売実績で度々第1位を獲得。最近は文化放送・ニッポン放送などのマスコミにも出演。FMで毎週火曜日にビジネス番組も持つ。日経ホームビルダーなどの取材も受ける。現在、自身の経験を元に「いくつかのルールを守るだけで凡人でも短期間でダンツの成果を上げる営業ノウハウ」をテーマにビジネス塾を主催講演中。

### なぜ「お客様の声」は重要なのか

11月14日から「オール電化&太陽光ビジネス塾」の4期がスタートしました。初回は1泊2日の集中研修で、この連載で紹介していることを含めて私が持っている最新の販売ノウハウをすべて提供しました。

2回目は12月26日に開催されますが、それまでに初回に教えたいくつのノウハウの中から、自分に合っているものや取り組みやすいと感じたことから実践して、その内容を報告してもらいます。

これを半年間続けることで、必ず成果や実績につながり、ノウハウが身に付くというカリキュラムです。家電大不況と言われているこの間に、次への飛躍に向けて足腰を鍛えなおすことは大切です。塾生たちの6ヶ月後の変化が今から楽しみです。

今回は、その講義の中で何度も触れた「お客様の声の集め方」を紹介します。その前に、なぜお客様の声を取ることが大切だと思いますか。

理由は2つあります。1つは「なぜ当店から商品を購入したのか」という一番知りたいことを知るためにです。いろいろと自分で仮説を立てたり、お客様に直接聞いた方が確かだし、早いです。売れた理由が分かるって、すごいことだと思いませんか。

地域店の店主の中には「昔から付き合いのあるお客様に今さら聞くのが恥ずかしい」とか「そんなことしなくとも、お客様のことをよく知ってるから大丈夫」などと言って、お客様の声の重

要性をあまり理解していない方が多いです。

2つ目が、お客様の声をチラシやブログ、トークの例え話などに使えるからです。自店のマーケティングに2次、3次利用できるのです。

では、具体的にお客様の声の取り方を考えてみましょう。よく見受けられる失敗例が、アンケートで大変満足、満足、やや満足、不満のどれかに○を付けてくださいというものです。

お客様は悪く思われたくないから満足かやや満足に○を付けます。お客様の微妙なニュアンスがつかめないので。

それでも、この方法を採りたいというのなら、片方を満足、もう片方を不満だけにして、その間に引いた線上に○を付けてもらってください。そうすれば、微妙なニュアンスが少しは伝わってきます。しかし、基本的にこの方法を私はお勧めしません。

### 「できるだけリアル」を心掛ける

私たちの会社のホームページでは、太陽光発電やオール電化を購入したお客様の声を、ビデオ撮影して動画で紹介しています（<http://www.taiyoukounavi.jp/movie/>）。インタビュアーは私ですが、なぜ動画かといえば、見る、聞く、感じるというお客様の感覚に訴えられるからです。紙のアンケートよりも動画の方が、情報量が圧倒的に豊富なのです。

もちろん、お客様に事前に説明して了解を得るのは必須です。ビデオ撮影による顔出しがNGというのであれば音声だけでも構いません。

しかし、多くの地域店では、紙ベースのアン

▲サンユウの「太陽光発電ナビ」では、お客様の声を動画で紹介している

ケートやヒアリングでお客様の声を拾っているケースが多いでしょう。

この場合も、ホームページやチラシなどでお客様の声を紹介する際、店主がテキストで打ち直して紹介しているケースを見受けますが、これもダメです。

お客様は「本当にこの人が言っているの？」と疑うから、こちらとしては「本当にその人が言っている事実」を突き付けなければいけません。そうでないとお客様は納得しません。

ですから、アンケートを紹介するときは直筆の実物で、可能であるなら実名で使えるように了解を取りましょう。そして、お客様が住んでいる県や市ぐらいは載せてほしいところです。どうしても実名が無理なら、イニシャルでも構いません。

ただし、テキスト入力も、実物の直筆のアンケートと一緒に掲載するのはOKです。弊社のホームページでは紙ベースのお客様の声も掲載していますが、そこでは直筆のアンケートとテキスト入力を一緒に掲載しています。

読みにくい文字や小さな文字だったりすると読んでもらえないので、読みやすくするためにテキストで書き起こしているのです。

だからビデオなのです。ビデオはごまかしようがありません。ありのままが映っているので、それを見て「本当にこの人が言っているの？」などと思う人は一人もいないはずです。

▲紙のアンケートも、直筆の方が説得力が増すため、テキスト入力と一緒に掲載する

セミナーアンケート 12.11.15	
【成果を上げるためのチェックシート】	
本日は、有難うございました！一度お時間を惜しごすことなくお話を伺いました。セミナーで学んだ事を実践して初めて成果に繋げられます。今日の内容を詰めて、行動するためのあなたの書き方をまとめておきましょう。質問はまだあるのです。	
1. 今回のセミナーに参加された、興味を持つて点や感想を教えて下さい。 説明やタクツの理解度を評価して頂けます。 今後の動向になるべき意見をもとにいただけると嬉しいです。	
説明「コンサルタントとしてより、直接関連の問題を抱えている方からのお話は、非常に参考になりました。また、お話を聞く度に、自分の仕事に対するモチベーションが高まりました。」 評議「お話を聞く度に、自分の仕事に対するモチベーションが高まりました。また、お話を聞く度に、自分の仕事に対するモチベーションが高まりました。」	
2. ここで書くべきは、何をどう記入するか。 セミナーで学んだことをまとめておきましょう。 評議「お話を聞く度に、自分の仕事に対するモチベーションが高まりました。また、お話を聞く度に、自分の仕事に対するモチベーションが高まりました。」	
3. 今回のセミナーで得たお仕事にどのように活用できますか？ セミナーで学んだことをまとめておきましょう。 評議「自然体で初心者の方へ向けてお話しします。又、仕事以外の、人間関係に大きな役割を果たすことがあります。」	
お名前:	根岸 裕一
会員登録:	有
性別:	男
他のアンケートを私たちのサイトや携帯機で使用しても宜しいでしょうか？	
<input checked="" type="checkbox"/> いいです。 <input type="checkbox"/> イニシャルならOK。	
ご協力有難うございました！	

▲オール電化&太陽光ビジネス塾で書いてもらったアンケートの実例

動画のアップ方法も簡単になりました。YouTubeにアップしたものをお手本やブログに貼り付けるだけですから。

ちなみに、上の写真で紹介した「成果を上げるためのチェックシート」は、今回のオール電化&太陽光ビジネス塾の4期に参加いただいた有限会社ネギシ（静岡県静岡市）の根岸裕一社長に、初回の講義が終わったときに書いていただいたアンケートです。直筆のアンケートは、説得力があることが分かること思います。