

株
あいだう
ござります

この度 1階トイレ交換工事をご依頼いただき、
ありがとうございます。
○○様とまたご縁がありました事、大変嬉しく
思います。
今後ともお客様のご要望にお応えできるよう日々
精進してまいりますので、末永くお付き合いいた
だきますようお願い申し上げます。

担当 [redacted]

株式会社シンサナミ

113-001-工房 だんらん

問い合わせ先 0120-809-373




- ▲リピート経験がある顧客用(上)
- ▶リピートしたことがない顧客用(右)

3億3000万円のシン
サナミ（神奈川県横浜
市）は、定期点検を通し
リピート客の確保を強化
している。前期の年間施
工件数600件のうち、
約400件はOB客が占
めた。
リピートを増やすた
め、1カ月後に送る案内

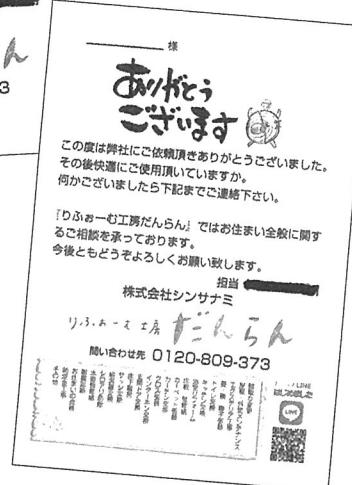
シンサナミ

1ヶ月後の案内状は3種類

リピート未経験顧客には、メニューも掲載

シンサナミ

- ①3億3000万円
 - ②約50万～60万円
 - ③1,6ヶ月、1,2年
 - ④営業職が兼務
 - ⑤初回はハガキ、以降は電話や訪問なども
 - ⑥なし
 - ⑦顧客と会話しながら使用状況を聞く
 - ⑧約350件
 - ⑨その場で直せる場合は無料、後日職人を呼ぶ場合は有料
 - ⑩点検をしながら、リピートに繋がるようヒアリングを行う
 - ⑪400件くらい
 - ⑫30万～40万円
 - ⑬—
 - ⑭OB70%：新規30%



新谷将芳主任

い顧客用のハガキには、
同社で可能なリフォーム
も一覧にして掲載してい
る。間取り変更や屋根・

状を工夫している。点検を行なうペースは施工後、1カ月、半年、1年、2年だ。初回に送る案内状は、3種類用意。まだリピートしたことのない顧客用、リピート経験がある顧客用、単価が高い顧客用だ。

シンサナミ

- ①3億3000万円 ②約50万～60万円
- ③1,6カ月,1,2年 ④営業職が兼務
- ⑤初回はハガキ、以降は電話や訪問なども
- ⑥なし
- ⑦顧客と会話しながら使用状況を聞く
- ⑧約350件

- ⑨その場ですぐ直せる場合は無料、後日職人を呼ぶ場合は有料
- ⑩点検をしながら、リピートに繋がるようヒアリングを行う
- ⑪400件くらい

<p>⑫30万～40万円</p> <p>⑬— ⑭OB70%：新規30%</p>	<p>弊社ご採用の御礼</p> <p>アンケートご協力のお願い</p> <hr/> <p>○○○様</p> <p>修理、販売ますよと「簡単のこと」と言ふ事申し上げます。日頃は格別のご高配を賜り重ねて御礼申し上げます。</p> <p>さて、この度貴社及び㈲沖縄改修工事等のご採用御承り、誠にありがとうございました。より一層精進申しあげます。</p> <p>数ある業者様の中貴社の手から弊社にご用命を賜りましたことを光榮に思っております。</p> <p>今後とも、機動車・船舶・機械等の修理、販売、保証等お手伝いしてまいります。</p> <p>お忙しい中、拝聴を兼ねてお詫びしますが、ご連絡やご対応などございましたら、御座敷を全くおかけする所ではございません。</p> <p>お取扱いの心からご連絡いたす会員様目録、サービスの充実度などにござりますので、取扱いの所場でござりますので、ご連絡ください。</p>
---	---

半年以降の定期点検は電話や訪問も多い。点検作業も担う営業マンが、突然伺うと抵抗をする人は電話、直接話すのが好きな人は訪問しアポをとるなど、顧客の性格に合わせ判断している。

「施工後2年以内は、
故障がほとんどありません
。定期点検と銘打つて
はいますが、リピートし
てくれるような働きかけ
に注力しています」（新
谷将芳主任）

く。アンケートの返答数は年間で10件程度だったが、現在は年間30件になった。了承を取った上で直筆のアンケートはホームページに掲載し、PRに活用していく。

よ」と自然な流れで話を切り出した。その場では、ブッシュすぎず、ショールームで開催している料理教室で試せることのみ紹介。営業感を出さず、必ず安心してくれ、後日実際に来場し試したこと

簡に入れて送る。お札と点検について伝え、アンケート用紙も同封。満足してもらえたかを確認している。打ち合わせや職人対応について5段階で問い合わせ、同社やショールームについて関心度を聞く。

えるよう提案もさう気なく行うよう重視。
例えば、以前ユニットバスを施工したお客様と、ガス機器の話になつた際、「そういえば温度調整がしやすい新しいガスのコンロが出たんですね

「また事、大変嬉しく思
います」と再び受注して
くれた感謝の文言を入れ
ている。

く顧客からのヒアリングも行う。ユニットバスの場合は、掃除がしやすいか、水栓に異常がないか、給湯器の操作はしにくくなつていなかなどだ。現状を聞くだけでは多く、新規の受注をもらう

▲高単価の顧客には、和紙のお
状を送付