

植木屋になりたい夢を叶えよう!

株式会社クイック・ガーデニング

第2回 植木カットデザイナーのお客様対応

植木屋になりたいけれども、どうしたらよいかわからない。そんな方々に門戸を広げるのが、ニュースタイルの植木屋会社クイック・ガーデニングです。今回は、実際にお客様とどのように接し、どんな見積もりを出すのかを紹介します。

電話対応が受注率を決める

前号でもご紹介した通り、クイック・ガーデニングではスタッフとして働く庭師を「植木カットデザイナー」と呼んでいます。職人のとつつきにくさを払拭したサービスを重視し、数多くのお客様から支持を受けています。

クイック・ガーデニング本部で獲得したお客様からの仕事は、「見積もり依頼」として植木カットデザイナーに委託されます。この時点では、あくまでもお客様は見積もりを依頼した段階なので、受注は成約していません。すぐに実際にお客様宅を訪問し、見積書を提出しなければなりません。

植木カットデザイナーは、見積もり依頼を受け取ったら、当日中

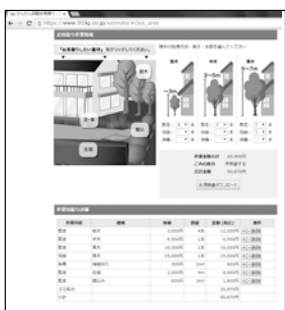


手書きの見積書を使用していましたが、主に事務作業効率化の観点から導入に踏み切りました。新システムの導入により、提携先や本部へ見積書のFAXが、システムを通じて自動的に送られるようになったり、スケジュール管理が効率化されたり、さまざまなメリットがもたらされました。

積書を提出します(資料2)。高さを把握していれば、ホームページなどを見ながら自分でも見積もりすることができるので、安心です(資料3)。



資料2 見積書サンプル。



資料3 ホームページ上で見積もりを自分ですることできる。

タブレット端末とモバイルプリンターを使った見積システム

クイック・ガーデニングでは、2014年6月よりiPadと感熱紙モバイルプリンターを使用した新しい見積もりシステムを導入しました(写真2)。それ以前は、



写真2 写真手前がモバイルプリンター。現場で見積書を出し、その場で提出できる。お客様からの作業完了確認サインは、電子サインを採用。

それでは、現役植木カットデザイナーの声を聞いてみましょう。

「お客様に見積もり訪問日を決めるお電話をします。この電話対応を同社は重要視しています。」

「お客様の8割は電話対応の良し悪しで商品の購入を決めるといわれています。最初の電話の印象がよければ、実際に訪問したときも、スムーズにお客様とコミュニケーションが図れ、受注率向上につながります(渡辺社長)」

実際の見積もりは、難しくありません。というのも、庭木の本数と高さを計測し(写真1)、料金

資料1 クイック・ガーデニングの料金体系(金額は税込)

剪定・低木(高さ0~3m未満)	3,000円/本
剪定・中木(高さ3~5m未満)	6,500円/本
剪定・高木(高さ5~7m未満)	16,000円/本
伐採・低木(高さ0~3m未満)	5,000円/本
伐採・中木(高さ3~5m未満)	10,000円/本
伐採・高木(高さ5~7m未満)	25,000円/本
消毒・低木(高さ0~3m未満)	1,600円/本
消毒・中木(高さ3~5m未満)	3,500円/本
消毒・高木(高さ5~7m未満)	8,000円/本
植え込みの剪定(植えられている面積)	600円/m ²
生垣の剪定(生垣の長さ)	2,000円/m
作業で発生したゴミの処理/枝葉(45ℓゴミ袋換算)	400円/袋
作業で発生したゴミの処理/太枝・幹	80円/kg
除草・芝刈り(機械刈り)	300円/m ²
お墓の手入れ(2坪×高さ3mまで)	15,000円

※このほか、芝張り、植栽などもあります。



写真1 木の高さはスタッフ(計測器)を使って、お客様に明示する。写真の樹木は4メートルの高さなので、剪定料金は6,500円。

植木カットデザイナー 石沢昭一さんの声



「新システムのおかげで安心して仕事ができます」

植木カットデザイナー歴8年を超える石沢昭一さん。前職は保険会社に勤務していました。現在69歳で、常に売上上位に入っている石沢さんは、「生涯現役」を目指す他の植木カットデザイナーからの目標となる存在です。

「受注できるかどうかは、お客様に信用されるかどうかです。そのために私は、お客様とコミュニケーション量を増やすことを心がけています。たとえば、お庭をほめたりしてお客様の話を聞きだし、庭に関するアドバイスをしてあげ

▲作業中の石沢さん。



株式会社クイック・ガーデニング

2003年に設立された首都圏最大級の植木屋サービス会社。北海道、関東甲信地方、静岡県、愛知県で事業展開する。

ホームページ: <http://www.919g.co.jp>

◎植木カットデザイナー募集中!

クイック・ガーデニングでは、一緒に庭木の手入れをしてくれる仲間を募集しています。ご応募、お問い合わせは左記までお願いします。

電話: 042-330-5915

受付: 平日9時~18時

「この人なら安心」と思っていたら、リピーターになっていただけるとは、嬉しいですね。新しいシステムへの戸惑いもあったようですが、今はなくてはならない存在になっているそうです。

「見積もりをする際に計算ミスをする心配がなくなりました。手書きの際は、しよっちゅう計算ミスをしていましたので(笑)。FAXをする必要もなくなりましたし、スケジュール管理も楽になりました。安心して仕事ができるようになりました」

植木屋としての働き方の選択として有望な「植木カットデザイナー」。今回は、現場で行う作業についてご紹介いたします。お楽しみに!

体系(資料1)に沿ってそれを積み上げていくだけだからです。そこにお客様のご希望があれば、剪定料金を加算し、その場で見