

ご利用者様の声

INTERVIEW

**引き渡しツールは、「感動を演出できる」「信頼につながる」
当社の必須アイテムです！**

会員さま紹介

北海道室蘭市
株式会社住まいのウチイケ
代表取締役
内池 秀光さん

Q.引き渡しツール導入のきっかけはなんですか？

『住まいのお手入れガイド』は、それまで口頭でお伝えしていたことが一冊に、しかも家丸ごとがまとまっているのをツールカタログで見ると導入を決めました。『住まいの便利ファイル』はお客様から大手ハウスメーカーのファイルを見せていただいたことがきっかけ、『キーケース』は、顧客満足セミナーで引渡し式がいかにも有意義かを学び、「**うちも感動の引渡し式をやろう！**」と思ったことがきっかけでした。こうして「お引き渡し」の場面を充実させてきました。いろいろ揃った友の会ツールは、私たち中小ビルダーにとつてすごく助かっています。

Q.ツールを活用したお引渡しの流れや演出を教えてくださいませんか？

お引き渡し式は約30分。まずはBGMやクラッカーで盛り上げながら、くす玉⇒テープカット⇒開錠。ここでお施主様の『名入りプレート』を付けたキーケースが登場、ドア上の鍵と下の鍵を夫婦の共同作業としてそれぞれ開けていただきます。室内に移って、職人や担当営業が出会いから今日までを語ると、**感動で涙を流すお施主様が少なくありません**。その後、ボトルにテープカットした時のリボンをつけておいたシャンパンで乾杯！最後に職人から手づくり木工品をプレゼントします。その家やお施主様に合った、家具や棚、趣味関係の収納等を差し上げると、また泣いてしまわれるお施主様も。こうして盛り上がりから再び玄関前で『ジャンボキー』を持って記念撮影をします。翌年の「ハウスバースデー」のカードにこの時の写真を印刷してお送りするのですが、1年後に感動が再び蘇って喜んでもらえるんですよ。

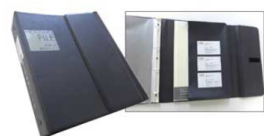


ツールカタログのサンプル写真は社名になっていますが、当社ではお施主様の名前を入れて「世界に一つだけのキーケース」を差し上げています。

以前の引き渡しは各種説明をするだけだったのですが、工夫しながら1軒1軒丁寧に、関わるすべての人が喜ぶお引き渡しをしています。

Q.お客さまの反応はいかがですか？

『名入りプレート付きキーケース』は、**フタを開めた状態でお盆に載せて、奥様に取り上げていただくようにしています**。そうすると、**開ける前にプレートに気づいて、「私たちの名前が入っているのね！」**と、すごく喜ばれます。



アフター訪問に伺うと、『住まいの便利ファイル』をきちんと保管していただけということがわかります。お引き渡しの際にお手入れを全部説明し切れないうえ、聞く側も大変でしょう。『住まいのお手入れガイド』はお互いにラクできるツールですよ。

Q.お引き渡しツールのお勧めポイントや、活用継続の理由は？

きちんとしたケースに、ちょっとした+αとしてプレートをつけて**感動が増す『キーケース』は、よく考えたな〜！と思うツール**です。『住まいの便利ファイル』も、保証書や取説、『住まいのお手入れガイド』や名刺が全部入る便利なものです。新築だけでなく、ある程度以上の規模のリフォーム物件でも使っていますよ。



便利で信用につながる『住まいの便利ファイル』と『住まいのお手入れガイド』

ファイルなどは、「きちんとしている」「しっかりしている」という信用を得るために利用し始めた、市販には無いツールですよ。キーケースはいわば『**宝宝箱**』のようなものだと思うんです。中身だけでなく「外側」も結構大事だということは、物主人も同じかもしれません。もっと言えば、「**家の価値、会社の価値を上げてくれるアイテム**」として、**10年以上継続しています**。

心に残るお引き渡しから、その後も感謝祭やハウスバースデーカードなどで、少なくとも年4回は接点を持っており、何かあった時には当社に依頼してくれている、最低でも声を掛けてもらえる存在、だと自負しています。

おかげさまで、**特別な宣伝をしなくてもいいくらい、たくさんリピートや紹介がある**という嬉しい結果につながっていますね。

当サイトの内容、テキスト、画像等の無断転載・無断使用を固く禁じます。