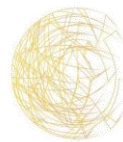


イチゲン研修資料 アポインター



S  N Z E N

イチゲン稼働

イチゲン稼働では

工事や現地調査が入っている近所から飛び込みでピンポンしていきます。

また、そうでないお家にもピンポンしていきますが、基本的に「工事計測の近隣挨拶」で入り、「災害対策の説明」を受けたかどうか確認し、営業トークを行います。

イチゲン稼働者は営業マンではありません。

「現場の作業員」になりきっていただき営業活動を行いますので、服装は作業着でお願いしています。

お客様とお話している時は自分は作業員という気持ちで取り組んでいただけると実績が出やすいです！

心構え

イチゲン稼働は、1日100件近いお家のインターフォンを押し歩き続ける業務です。

決して楽とは言えませんが、その分メンタル的な部分でも成長できます。

どのような仕事でも必要になるのが「コミュ力」であり、相手の考えを察知したり、誘導する力、共感する力が身に付きます！

これは前向きに取り組むからこそ身につくもので、惰性で稼働しても成長はしません。

辛いかもしれません、嫌なことと言われるかもしれません、なかなか実績出ないかもしれませんが、謙虚な姿勢で前向きに取り組んでいただければ必ず実績は出ます！

その結果それに見合う報酬もついてきますので、一緒に頑張ってください！

目指すべき数値

5.5 時間稼働 目標数値

訪問60

インターフォンを押した数

対応35

インターフォン
越しでの対応件数

対面20

外に出てきた件数

フル15

トーク最後まで
話せた件数

アポ8

アポになった件数

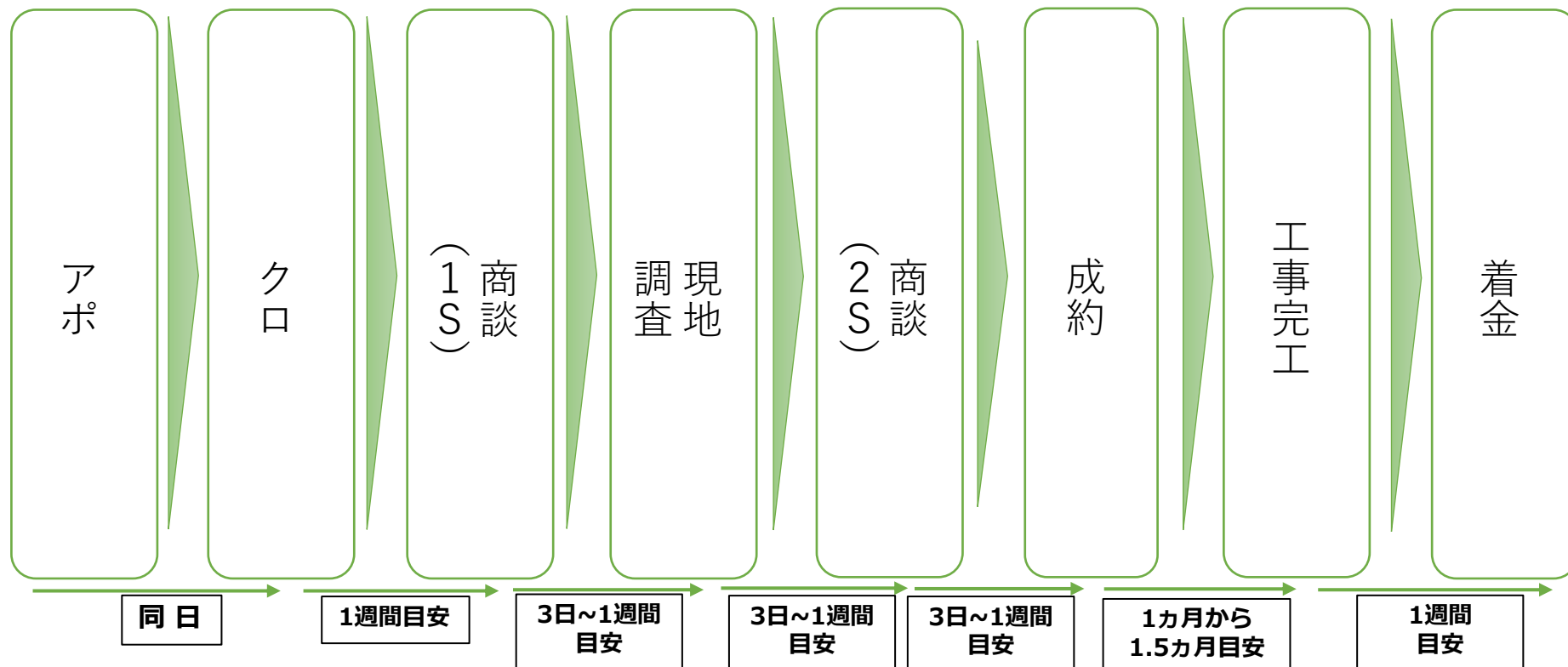
トス5

クローザーが行って
商談設定できた件数

上記数値は必ず達成できる数字です！常に意識しながら業務に取り組んでいきましょう！

実績までの流れ

■ アポから着金までの流れ



アポインター役割

■ アポインター役割

1. 災害対策（停電対策）認識付け
2. 太陽光認識付け
3. 東京都助成金認識付け
4. 避難所パンク、3週間の停電怖いよね～の植え付け
5. クローザーが行って話を聞いてもらえる体制作り

■ アポ取得後の申請方法（SANZENイチゲン者向け）

1. 外観（全景）を写真をチャットへ
 2. 1の写真をリプライで「位置情報・アポ情報」を送信
 3. タイテに取得者、顧客名を入れて送付
- ※必ず最新のものをコピーすること

実績出す為の徹底事項

以下を徹底すれば**月収100万**オーバー目指せます！

◆ インターホンを押し続ける強い気持ち♪

この営業はインターホンを押した数で決まるといっても過言ではない！
その1ピンポンの価値は計り知れない！午前不在のお家も午後は出てくる！！

◆ アポ者の役割を理解すること

アポ者は、災害対策の植え付けを行い、クローザーが行ったときにちゃんと話を聞いてくれる体制を作るのが最大の役割となります。

◆ だらだらと長く話過ぎない

知識がついてくるとあれもこれも話したくなる方が多くいますが、顧客はそんな暇じゃありません。話が長いと断れる可能性上がるので注意！

◆ 苦手意識を持たない

この家は取れない、ああいう家は取れるなど勝手に決めつけない。
実は取れるのにそこピンポン押さないのはもったいない！

◆ 家の新しい、古いは関係ない

新しい家も、古い家も出てくる確立、成約率はそれほど差がありません。
一期一ピン！！選ばずどんどん押すこと！

◆ 意識する動きはこれ！！

とにかく早歩きでインターの母数と体温上げて声のトーンやテンション感も高い状態を上げ続ける！

◆ アウト返しはシンプルに

お客様からアウトがあるということは興味を持っているということ！
必ず共感し、シンプルに短く返しましょう。返した後デスクロを入れましょう！



アポトーク（アプローチ）

■ インターホン

ご近所さんで工事（計測）入るんで順番に挨拶まわってます！
ちょっといいですか！すみません！！

■ アプローチ（客が出て来てから工事の挨拶）

（※客に警戒心を与えぬように元気に声のトーンを上げて工事の兄ちゃんのイメージで関係値を築く）
あ、忙しいとこそすみませーん！

このあとご近所さんで何件か計測作業入らせてもらうんですけど、、、
このあと車とか出されます？？

客「とくに無いです」

あ！了解です！！
もしちょっと出される時、邪魔だったら声かけてください！！

ちなみに今日の計測はすぐ終わるんですけど、来月から【災害対策の本工事】が始まるんですよ、、、
うちの担当が先週くらいに青い冊子持ってご説明とかってきてましたかね？？

客「きてない」

あ、やっぱきてないですか💧
この辺お伝え漏れが多かったみたいですみません💧♂！！

そしたら私の方から簡単に話しておくんですけど、、

アポトーク（被害刺し前半）

■被害刺し（前半 ※深刻さを出していく）

今年の正月に石川県ででかい地震あったじゃないですか？

客「あったね〜」

※どの返答でもバックトラッキングかましとく

ありましたよね〜

それで、東京都でも首都直下地震が、来る来るって言われてるじゃないですか？

あれ来ちゃうともっとヤバいらしくて、東京都だと1ヶ月くらい停電しちゃう想定なんですよ、、、
それでそういう時って避難所行けはするんですけどけど東京都って人口多いじゃないですか？

客「そうだね〜」

だから、避難所すぐパンパンになっちゃって、8割位の方が自宅待機になっちゃうんすよ、、、
で、夏場とかだと自宅待機してる人が停電のせいでクーラーとか使えないから、熱中症でお子さんとかペットとか亡くなってしまうケース実際あったんすよ、、、

アポトーク（被害刺し後半と築年ヒアリング）

■被害刺し（後半 ※ここから明るく）

だから、東京都がそういう被害を防ごう！！
って事で、災害時にお家で電気使えるよう「災害用のソーラーと蓄電池」に
おっきい助成金を出して負担なく設置する工事をうちが来月からやるんですよ。
ていう挨拶を担当が先週回ってたみたいなんですけどきてないんですよね？？？

客「来てないと思う」

ですよね💧本当すみません！！
あっ、でこれ災害対策の対象になるお家とならないお家があってこれを担当が先週、挨拶と一緒に調べてくれてたんで
すけど結構漏れてたみたいで、、、

■築年ヒアリング（※築年数聞いてから1番明るく）

あ、ちなみになんですけど、〇〇さん家って築何年くらいですか？

客「〇年だよ」

え！〇年なんすか！？
だったら全然築年数は災害対策とれる対象のおうちっすよ！！なので今日計測の方と同じように
「災害用のソーラーと蓄電池」は負担かからずに設置できるお家です！！お伝え遅れてほんとすみません💧🙏

ただやっぱ他の屋根見ていただいたらわかるんですけど家によって屋根の形が違うじゃないっすか？
そもそも災害用のソーラーでも乗らない人とかは対象から外れるみたいだったので、、、
それを先週担当が対象の屋根なのかどうか教えてくれてたんですけど回れてなかったみたいで本当にすみません！！

アポトーク（築年確認/時間ロック）

■時間ロック

(※実際に時計を見ながら在宅時間をヒアリングする)

この後、担当が挨拶漏れてた家に順々に回り直す！って言ってたんですけど、この後1時間くらいっておうちまだ居ますか？

「いますよ」

あ！よかったっす！！

■去り際

そしたらこのあと〇〇時までに担当が「この家が災害対策取れる対象のお家なのか」教えてくれるのでそこだけしっかり聞いといてください！
対応よろしくお願いします！

あ、あと車邪魔だったら言ってくださいね！
よろしくお願いします～！

レベルアップ♪図面トーク追加

基本アポトークに慣れてトス件数も安定してきたらもう一步アポ熱を上げたアポを取得しましょう！
基本トークに「図面トーク」を追加することにより、顧客へタスクへ与えより精度の高いアポとなります。
図面トークの挿入場所は時間ロックお後に入れるとよいでしょう！

■図面ヒアリング

今までの話がしっかり入っていたか確認、客に図面を探すタスクを与える目的)

で、これ最後なんですけど.....

今回の災害対策の件対象になるお家とならないお家があるんですよー！
お家の屋根の大きさ次第ではそもそも災害対策出来なくて補助の対象外になっちゃうお家もあるので...
お家建てた時に建元さんから屋根の図面とかってもらったりしてます？

客「もらった」
あ！本当ですか！
多分おっきいファイルとかでドサッと貰った感じですよ？笑

客「もらったと思う」
そしたら図面あれば今日担当が災害対策の対象かどうか調べてくれていたのでそれだけ探しといてください！

各フェーズの注意事項

■ インターホン

《目的：警戒心無く対面する》

- ・ 堅くならず自然体で、10～15秒待つ
- ・ テンション感高め
- ・ 要件伝えたらドアの前に向かう
- ・ フォン越しで喋られたら「玄関先で直接説明させてください」と伝えドアの前に向かう
- ・ 余計な説明はせず端的に「近所の工事の説明で来ました！お願いします！」のみでOK

■ アプローチ

《目的：自然に会話し、内容説明に入る》

- ・ テンション感高め
- ・ なぜ挨拶に来たのかしっかり伝える → 近所で工事、計測がありご迷惑お掛けする可能性があったので挨拶に来た
- ・ 第一印象重要なので不審がられないように心がける

※車が停まる、車通れなくなる、工事ないのに断定して説明などは厳禁

■ 案内を受けているかの確認

《目的：さらっと内容説明に入る為のきっかけ作り》

- ・ 説明に来ててなかった事にオーバーリアクションで申し訳なさを出す
- ・ さっきも何件か来てないって言われて～等、あくまでみんなに確認してる感を出す

各フェーズの注意事項

■被害刺し

《目的：災害時をイメージさせ、危機意識を持たせる》

- ・災害来たらやばない？を表情、声のトーン等で演出
- ・相手の反応見ながらゆっくり目にトークを進める
- ・相手のアウトには共感を打つ
- ・停電の話の時は声のトーンは少し落とす
- ・災害対策、太陽光、助成金の刷り込み

■築年ヒアリング

《目的：うちも対象なら説明聞いといた方がよさそうと思わせる》

- ・オーバーリアクションと高い声のトーンで対象っぽい！絶対説明聞いた方がいい事を伝える
- ・どの年数でも限定感を出して対象になると説明

■時間ロック

《目的：聞く姿勢になってるかのテストクロージング》

- ・ずっと家にいる？？何時まで？？何時だったら？？話を聞いてくれるのか確認

■図面ヒアリング

《目的：タスクを与え確度を計るテストクロージング》

- ・図面があれば何ができるのか？をしっかりと説明入れて準備を促す
→助成金の対象になるかならないのかの精査ができる

■去り際

- ・ほんとにいい話だと思うから絶対聞いた方がいいと強く伝え去る
→少しの期待感を持たせて去るイメージ

よくあるアウト（ネガティブ）

■ 都からの委託なの？

うちは東京都の助成金使って工事してる民間の会社です

■ 車どこ止まるの？

ここ右（左）ちょっと行って曲がったところ《※目視出来ないところ》で少し止まるかもですが通行止めとかは無いんで、邪魔になってたら言ってください！

■ どこで工事やるの？

工事は来月近くのおうちで2～3件入るんですが、今日はその前計測で少し車がうろつくぐらいです

■ 営業？

自分計測員なんで営業じゃないんですが、内容聞いた事ないって言ってたんで説明しました！」
ただ最終的に営業になると思いますが東京都の助成金が今すごいみたいなので是非話聞いてみてください！

■ 会社名は？

施工会社でSANZENと言います！

■ 名刺ある？

すみません、自分計測員で持ってないですが説明の担当は持ってます！

■ うち、大丈夫です。

→あ、なんか前に検討したこととかあるんですか？→別のアウトへ

■ 結局なんの話なの？車気をつければいいんでしょ？

→伝え方悪くってすみません 🙄 要は……でもう一回簡潔にスクリプト話す（けどそもそもなんも話入ってないから論外、ほぼ切り）

■ ・赤ちゃん寝かすので結構です。

→普通に断り文句、そもそも聞く気ないのを赤ちゃんと言うワードで誤魔化してるだけ

※〇〇なので結構ですみたいになんか理由+結構ですと言い切ってくるのは基本無理

よくあるアウト（ネガティブ）

以下のようなアウトをもらったということは少なからず、不審がられている可能性が高いです。
表情や目線、動きや言い回しなどに中止極力このようなアウトはもらわないようにしましょう。

■ 主人に聞かないと、、

→あ、そうですね！もしやるってなったら是非相談してください！今日はそもそも〇〇さんのお家が災害対策の対象に入ってるかのお伝えなんで、それだけ奥さんの方で聞いてもらえば大丈夫です！→基本トークに戻る（このあと〇時までってお家います？）

※明るく、寄り添うスタンス。ゴリゴリいかない事

■ 自分で調べます。

→是非調べてみてください！制度については東京都、環境局、で調べたら出てくるんで！ちなみに…→基本トークに戻る

※だいぶ不審がられてるorめんどくさがられてるからそもそもの問題

※ソーラー、補助金、とかで調べさせると一括見積もりに辿り着いちゃうから基本東京都のホームページ促す

■ パンプ入れといて。

→そもそも聞く気ないのをオブラートに包んで言ってるだけだから刺さってない

■ 主人が図面管理してるから、、

→そうですよね！すぐ出せない場所にありますよね！、、ちょうど担当も今すぐには来れないと思うんで、全然〇時ごろならとかあったら言ってくればその時間に担当に来てもらうように僕から伝えるんで！

ちょっと時間空けた方が良いですかね？

※探す時間あげるよと暗に伝えて本当に出てこないのかテスクロ打つ。

それでも主人じゃないと場所分らないって言われたら一旦投げる。

■ 夜勤だから出れないかも、、

→あ、そうなんすね！逆に何時ごろが良いとかありますか？

※普通に時間ロックしにいく。渋られたらそもそも話入ってない

よくあるアウト（ポジティブ）

以下のアウトは「ポジティブアウト」と定義しておりこれらのアウトがきたら、少なからず興味を持っている可能性があります。しっかり返すことによりアポになる確率はかなり高いので、しっかり返せるように練習しましょう！

■ 前に検討したけど金額高すぎてやめた

ですよね、そういう方が多くて設置が進んでなかったんですけど、今回東京都がめちゃくちゃ助成金出してくれてるんで、発電シミュレーションや助成金いくらもらえるかなどの資料作ってみなさんに見てもらってるんですよ。

■ 助成金いくらもらえるの？

自分現場の人間なので内容わからないのでこのあとくる説明担当が詳しいので聞いてみてください。

■ 屋根が向いてない、発電しないと言われた

え、ちょっと航空写真見てますね！ちなみにそれいつぐらいの話ですか？？（けっこう前の話なら）今はパネルも進化してますしこの屋根なら全然乗ると思いますよ！

■ 最近、見積もり出してもらって高いのでやめました。

→あ！シミュ出された事あるんですね！ちなみに自己負担額ってどのくらいでしたか？

『〇〇〇万くらいだったかなあ。』

え！？ 〇〇〇万！？それはめちゃくちゃ高いです！！うちもっと安いっすよ！

ただ詳しい自己負担額については、僕施工員でそこまで詳しくないので、この後來る担当に聞いてみてください！

■ 北面だからいいですよ。

→あんま発電しないっしょ！みたいな事ですかね笑？？

そのイメージ持ってる人多いんですが、最近のパネルは全然発電しますよ！！！

なんなら今日の家も北面なんで笑！

東京なんか北屋根多いんで、ちゃんと進化してるんで大丈夫です笑！！

その辺含めて担当が→

■ エネファームついてるから、

ガスを電気に変えるみたいなやつですよね？？

エネファームいいですよ！！ただ、やっぱり災害起きると一番先にガス止まっちゃうんであんま意味ないんですよ笑！！

なんで東京都はパネルを災害対策として推奨してるって感じです！！

その辺含めて担当が・・・

お疲れ様でした

営業活動を行う上である程度の知識は必要です

何も知らないお客様へ安心して太陽光の設置をいただくためにも

日々正しい知識を植え付け活動に励んでいきましょう！