



日本を磨く会  
Cleaning Company Council Japan

特別版

## 無料レポート

---

「あなたがお客に困る本当の理由」

2008年バージョン

- 2008年に作成したレポートをそのままお読み下さい。
- お客に困っている業者の原因が分かります。
- 営業の基礎が分かります。

(全14ページ)

---

## 【それはもちろん「集客」についてです】

MEMO

「集客」というと単純な話、  
お客を集めるにはどうしたらいいのか？  
という事なんだけど、物事はそんなに単純ではなく各社・各人  
様々な理由を抱えています。

仕事がない、単価が安い、移動時間が多い、夜間仕事は嫌、  
拘束時間が長い、仕事の内容が嫌・・・などなど、  
清掃業をしていると嫌な事はたくさんあります。

私もこの業界に関わって26年になりますし、  
多くの人と関わってきましたので本当によく分かります。

で、早い話これらの悩みを解決できない理由は1つで

「満足な集客が出来ないから」という事になります。

満足な集客とは極論を言えば  
単価が高くて、移動時間・拘束時間が少なく、  
昼間限定の仕事で、楽な仕事・・・こんな感じでしょうか？

もし、ここで私が「簡単に理想に近づく方法があるよ」  
と言えば、そして実際にその事が可能なら、  
あなたはそのノウハウにいくら支払いますか？

たぶん100万円でも高くないでしょうね。  
私ならその10倍でも100倍でも支払うかもしれません。

ただ、残念ながら現実的にそこまで極端な理想的なビジネスはあ  
りえないでしょう。

でも私はそこに近づく事は可能だと思っていますし、  
自分でもそれに近いところまではやってきました。

ですから、このレポートではその部分に焦点を当てて  
あなたにお伝えしたいと思っています。

## 【では、なぜ集客がうまくいかないか？】

その事についてお話したいと思います。

現状に満足していないあなたは毎日のように  
《現状を変えたい》と思っているかもしれません。  
でも考えているだけで状況が変わるなんて事はありません。

これは恋愛も一緒、  
心の中でいろんな事を妄想しても可愛いあの娘や  
素敵なイケメンが振り向いてくれる事はありません。

少しだけ結論を先に話してしまうと、  
最終的にはビジネスの関係も恋愛の関係も一緒に  
相手に好きになってもらわないと関係が長く続くことはありませんよね。

ですから、もしあなたがラブレターを書くならばとりあえず相手に自分の事を気に入ってもらえるような手紙を書きますよね？

ビジネスも集客も同じです。  
恋愛ほど濃密な関係になる必要はないかもしれませんが、  
ある程度気に入られなければ相手があなたの客になる事はありません。

じゃあ、もしラブレターを書くならば  
あなたはどのように書きますか？

この事を考える事が集客への第一歩なのです。

## ●ラブレターを書いてみよう

あなたが毎日乗っている電車で見かける相手にラブレターを送りましょう。相手はあなたの事は何も知らないのです。ビジネスも一緒、普通に考えて客はあなたの事を知りません。その場合ラブレターには何を書きますか？

- ①あなたのプロフィール
- ②相手への気持ち

まずこれは絶対に書かなければいけないでしょう。

そして、デートに誘う事が出来れば直接会って話をして、本当に相性が合うかをお互いに確認しあうわけです。

相性が良ければその後も関係が続いて、そうでなければいつかお別れするわけです。もちろんあなたからお別れを言う場合もあるでしょう。

それが一連の流れですよね。

じゃあ、ビジネスの場合、相手が客の場合どのような事を考えて行動すればいいのか？それは、相手の事を相手の立場になって考える事が大切です。

では、相手（客）とはどのような存在なのでしょう？

この事について真剣に考えた事がある人を私は清掃業界で見た事はありません。だから下記の事を真剣に考えるだけでも清掃業界の中でも先に進めるのです。

- ①客はあなたを知りません。
- ②客はあなたの商品を知りません。
- ③客はあなた商品が自分に必要かどうかを知りません。
- ④客は自分の悩みを知りません。
- ⑤客はリスクを負いたくありません。

一つずつ説明しましょう。

### ①客はあなたを知りません。

客はあなたという存在を知りません。  
知らない相手とは接触する理由がありません。  
知らない人はいないのと同じです。  
ですから、まず相手にあなたという存在を知らせるだけでも  
ビジネスに繋がる場合があります。

### ②客はあなたの商品を知りません。

客はあなたが何をしているのか知りません。  
あなたがどんな人でどんな知識があるのか？どんな事に対しての  
プロフェッショナルなのか知りません。例え知っていても完全に  
あなたの商品をすべて知っている訳ではありません。なぜなら客  
はあなたが思っている程あなたに対して興味が無いからです。だ  
からもしあなたが商売を繁盛させたいならば客に対して自分の商品  
を伝えなければいけないのです。それを徹底するだけでビジネス  
が成長します。

### ③客はあなた商品が自分に必要かどうかを知りません。

客はあなたの商品が自分にとって必要なのか知りません。  
あなたの商品が例えばハウスクリーニングが自分にとって必要な  
ものなのかどうか？知らないのです。それは提供する側が必要か  
どうかを正確に伝えないからです。どんな時にその商品（サービ  
ス）が必要なのか？それを伝えるだけでもビジネスが変わりま  
す。

#### ④客は自分の悩みを知りません。

客は自分が本当は何に対して悩んでいるのか理解していません。  
例えば自分で清掃をしている事が本当にいいのか分かっていないのです。本当は業者に依頼してしまった方がいいかもしれない。本当は今の業者を変えてしまった方がいいかもしれない。この事に気が付く客は少ないです。ですから客の悩みを正確に理解して正しい解消方法を伝えるとそれだけでビジネスが成長します。

#### ⑤客はリスクを負いたくありません。

客はリスクを負いたくありません。この場合のリスクとは単純にお金の事だけではありません。お金とクオリティとその他もろもろのバランスで客は考えます。ですからいかに相手が今現在リスクを負っているのか？そしてそのリスクを自分がどれだけ解消する事が出来るか？それを正確に伝える事によってビジネスが成長します。

簡単に言いましたが、客はこのような存在なのです。

ですからもしあなたが今までこの事に対して考えた事が無かった、または行動した事が無かった、とおっしゃるのであれば今までとまったく違う展開にする事も可能です。それだけここでは客の真実をお話しています。

#### ●あなたの真実

では、客の事が少し理解したとして次はあなた自身の話にいきましょう。

ズバリ聞きますが、

「あなたは誰を客にしたいか考えた事はありますか？」

実はこの事があなたがお客に困る本当の理由なのです。

ラブレターは相手の事を思って書くはずです。

もし、あなたが100人の相手に向かって誰でもいいから恋人になって欲しいと思って書いたラブレターは相手の心に届くでしょうか？

たぶん届かないと思います。

なぜなら誰も自分相手に書かれていないと感じ取ってしまうからです。

実は集客も一緒、あなたが誰を客にしたいと思っているのか？それが分かっていると《客なら誰でもいい》と思っている場合、あなたに対して嫌な客が集まってくるのです。

なぜか？

答えは簡単、

良い客は自分を求めている良い業者に向かってしまうからです。

良い客を求めている業者はあなた以外にもたくさんいます。

また客に対して上手にラブレターを書ける業者もたくさんいます。

もちろんラブレターという言葉はわかりやすくする為に使っている訳ですから実際にはチラシやホームページやその他広告などで上手に良い客を集客している訳です。

そのような良い客を上手な業者が集めてしまっているので、余ったその他の客は当然《その他大勢の業者》に向かいます。

だから《その他の大勢の業者》はその他の客しか集められない、その他の客はコストに厳しかったり、時間にうるさかったり、遠くの場所にいたり、とんでもない仕事を求めてきたりするのです。結果、貴重な時間は奪われ、コストは削られ、精神的に疲れます。

ですから、あなたが《その他大勢の業者》にならないようにするにはまずあなた自身がどのような客と付き合いたいのか決める事です。そしてその決めた客に対してあなたからの正確なメッセージを届ける必要があります。

## ●異業種に学ぶ

では、やるべき事が見えてきたところで少し異業種の話をしてみましょう。

あなたはパンが好きですか？

私は大好きです。

最近はどこでもおいしいパンが食べられるようになりました。

私の家から歩いて1分のところにコンビニがありますし、家から2分のところにスーパーがあります。この2店でパンを食べてもそれなりに美味しいのですが、私が心から美味しいパンを食べたい場合は車で15分掛るお店に買いに行きます。

そのパン屋は値段が高いですし、いつ行っても行列なので正直な話面倒で仕方ないのですが、それでも私は買いに行ってしまうのです。それは何故か？高くても行列に並ぶのが面倒でもそれでも買いに行きたくなるほど美味しいからなんです。

このお店は他のお店との差別化が完全に出来上がっています。



- ①値段が高い
- ②行列ができて必ず並ぶ

ようするに、  
「値段が高くても、行列が出来て買うまで時間が掛ってもよい客だけが買いに来い」というスタンスです。

逆に言うと  
「値段を気にする客や待つのが嫌いな客は来なくていい」  
このように無言で語っているのです。

単純な話、本当に美味しいパンを食べたい客だけを客として見ているのです。

ちなみにこのお店駅からはとても遠いです。  
一番近い駅からでも徒歩だと30分は掛かります。  
それでもこのような状況です。

だから、会社の場所が悪いとか金額の問題とかは実はビジネスがうまくいっていない理由にはならないのです。

まして、私たち清掃業は基本的に待ちの商売ではありません。  
常に外に出ていく商売です。どんどん自分をさらけ出して前に出る事で自分のビジネスをアピールできるのです。

それでは、もう1つネットショップの話をしていきましょう。

楽天やヤフーを代表するようにネットショップはかなり盛んな状態です。  
ほんの数年前まではインターネットで何かを買うなんてとても怖い感じでしたが、今ではすっかり当たり前になってしまいました。

でも、このネットショップ実は完全に客を差別化しています。

まず言えるのは、  
ネットを利用しない人を最初から相手にしていません。  
ネットを利用しない人は客だと思っていないのです。

これは商品を購入するという形のビジネスなので対象を日本全国にしているから成り立つとも言えますが、先ほどのパン屋とはまったく別の展開です。

だけど、どちらの形のビジネスも客を差別化しています。  
そしてその事でビジネスが加速して成長しているのはいうまでもありません。

さて、ここまで読んであなたはどのようにしていくべきか少しはお気づきでしょうか？

清掃業でこれから良い報告へ成長していくにはどうするべきか？  
もうお分かりですよね。

自分の理想とする客はどのような客なのか？

- ①収入は？
- ②性格は？
- ③個人か法人か？
- ④年代は？
- ⑤性別は？
- ⑥国籍は？
- ⑦地域は？
- ⑧その他

まずそこを考えて・  
一番理想に近い客を獲得する為に何をすべきなのかを考えるのが成長する最短方法です。

ただし、あまり多く理想を掲げても相手は疲れます。

恋人に対して自分の事を棚に上げて理想を振りかざしても相手は疲れてしまいます。

よく結婚できない芸能人が異性に対しての理想が多すぎるという話になりますが、ビジネスも一緒にあまり多くの条件で絞りすぎると相手にしてもらえなくなります。

ですからあなたがする事は簡単です。  
まずふたつの条件で理想の客を見つけて下さい。

例えば先ほどのパン屋は

- ①パン好きで
- ②店の周囲に住んでいる客

という二つの条件だけを理想にしています。

ですから、パンが嫌いな人はパン専門店なので買いに来ませんし、リアルなお店ですから普通に考えて北海道から買いに来る人はいませんし、外国から買いに来る人もいません。

ネットショップなら

- ①ネットを利用している人で
- ②自社の商品に興味のある人

あなたならどの条件で客を選びますか？  
そして、その客に対してどのような情報を提供して客になっていただくか？

実はそれだけを考えればビジネスが成長してあなたのストレスはかなり解消されます。

毎日の業務に追われて大変なのは分かります。  
私もずっとそれをやってきました。だから本当に分かります。

でも、そこから抜け出すには今と同じ事をしていても何も変わり  
ません。

年末に1年の時の早さを感じ、そして翌年末に同じ事を感じま  
す。

年齢を重ねるごとに時の早さが加速していきます。

そんな中でやっていくのはとても大変、考える事はもっと大変で  
す。

このまま流されていく方が楽かもしれません。

だけど、流されていくとこの先待っているのは、限界までの値段  
交渉、原価高騰の経費圧迫、その影響での労働時間の増加、それ  
に反比例するように年齢からの体力の低下、年金不安・・・

私が26年前小学校4年生の時から見えてきた清掃業の人々、  
成功者と消えていった人たちの違いはやったかやらないかそれだ  
けです。

いつまでも人に頼りっぱなしの人は体力の低下、知力の低下とと  
もに消えていきました。ある人は体を壊してリタイアしました。  
借金でいつのまにか消えていった人もいました。

清掃業の市場はこれからも大きくなると言われてています。  
ですが、努力をしない者が良い単価で良い客から仕事を請ける事  
は絶対に出来ません。

なぜこう言い切れるか？

それはこれからこの業界の一生懸命にのし上がろうとする彼らが  
良い客を獲得しようと必死に勉強して実践して結果を出すからで  
す。

近年、インターネットの普及でビジネスに関する情報もかなり多くなりそれに伴ってビジネスについて勉強する方が多くなりました。

清掃業界、特に中小零細企業または個人事業主の方はまだまだそのような機会が無いかもしれませんが、現実的に様々な業界でこの動きは加速しています。

清掃業界は常に他の業界より3年は遅れている業界だと私は思っています。

バブルが崩壊した後も影響が出るまでにかかなり時間がかかりました。また少し景気が回復した時も影響は一番遅かったかもしれません。

ですが、最近はずしずつ他の業界との差が縮まっているのも確かです。

たぶんこの先ほとんど差がなくなってくる事でしょう。

その理由は今までこの業界に目も向けなかった方達が参入してくる事による業者の乱立状態とインターネットと携帯のさらなる発展です。

より多くの人たちがビジネスに関する情報を得られる事になります。

その時にあなたはどんな事をしていますのでしょうか？

私が過去に見てきた人達と同じように酒を飲んでいたりパチンコをしていたりしますか？それとも行動しますか？

結果は行動を起こした者だけに付いてくる贈り物です。

あなたはその贈り物を受け取りますか？

私はいつも同じ事を言います。

「長期的に安定して成長し続ける」

あなたにも出来ます。

がんばってください。

## 【日本を磨く会の想い】

2010年4月に「日本を磨く会」をスタートさせました。

「日本を磨く会」を運営している  
株式会社ブレインコミュニケーションは2008年3月にスタートさせました。

そして、私自身清掃業の大人達の事は1981年頃から知っています。

どんな仕事も簡単な仕事はありません。  
清掃業も同じ、極めようとするれば簡単な事ではありません。

洗剤等の知識、現場の対応方法、お客様とのやり取り、仲間との連携  
経験すればするほど奥深い世界です。

私は、清掃業経営者がもっと未来を考えて頂きたいと思っています。

清掃業経営者が長年かけて苦勞して築いた文化を経営者自身が  
崩壊させてしまう事がこの業界には多々あります。

新しい者はまたゼロから築き上げる。そして崩壊させる。  
その繰り返しがこの業界です。

ですからお客様が安心して仕事を頼める業者が増えないのです。

「日本を磨く会」は日本全国の清掃業経営者に築き上げた文化を  
永続的に発展させて継承して頂きたいと考えています。

そうする事によって会発足から100年後の2110年

『小学生がなりたい職業ベスト10』の中に  
清掃業が入る事を目標にこれからも活動して参ります。

その為にまずは「現役の清掃業経営者に良くなって頂く」

日本全国の仲間達が良くなっていくように毎日努力し続けます。



特別版

無料レポート