

# でんかのヤマグチ

<所在地>

〒194-0038 東京都町田市根岸 1-13-5

TEL：042-793-2278

従業員数 45名



## 省エネ家電への買換え促進のために工夫されたこと

- 当社には外回りをしている営業担当が20名近くおり、お客様の様々な要望に応えられる体制を整えている。
- 当社からお客様の自宅に訪問することで、お勧めした商品を買ってくださりやすくなる。
- お得意様の台帳を作成し、購買履歴を記録している。お客様が「5年前に買った」と認識している場合、台帳で調べると12~13年前の製品であるといったケースが少ない。こうしたお客様には、積極的に買換えをお勧めしている。
- エアコンはお客様の家の間取りや用途を考慮し、リビングや寝室など、使用時間の長いところに設置する場合は、省エネ性能の高い商品をお勧めするようにしている。特に寝室はお客様がエアコンを長時間使用しないと思っているケースが多いので、丁寧な説明が必要である。反対に、あまり使わないところに設置する場合は、無理に高額な商品をお勧めしないようにしている。
- 白物家電は最新のものほど省エネ性能が高く、機能面での付加価値をお客様に感じてもらえると購入してもらいやすい。快適さと商品の価格は比例する傾向がある。
- お孫さんがいる家庭は次世代を意識して環境意識が高いことが多く、省エネ性能が高い商品をお勧めすると購入される方が多い。
- 最初の販売で上位機種を選ばれたお客様はその後も上位機種を購入する傾向がある。そのため、最初の販売のときは特に気を付けている。



## 省エネ家電に関する販売員等への教育

- 販売に携わるスタッフには、省エネ家電についてお客様に端的に説明できるように教育している。
- 家電以外の話ができないと、お客様になかなか信頼してもらえない。家電と直接関係ないことでも、お客様の要望に応えることで、家電の購入につながるが多い。
- 営業担当がお客様に接する中で生まれた事例は、クレームも含めて、全拠点に随時 FAX で送信し、情報共有するようにしている。
- 新商品が出た際などには、メーカーの担当者を店舗に呼んで、説明を受けている。
- 毎年 5 月に東京ビッグサイトで開催される省エネ関係の展示会に社員を参加させている。

## 省エネ家電の販売にあたって、ご苦労された点

- 苦労というわけではないが、家電の販売記録を書くことで、省エネ家電について思い出すことができる。
- 補助金があると、省エネ家電のことを忘れなくなり、販売の意識が高まる。

## 「省エネ家電等マーケットモデル事業」(補助事業) に対するご意見・ご要望

- 制度が複雑である。もっと分かりやすくして欲しい。制度を理解するために、ぶ厚い書類を読まないといけないうちは困る。ポスターに一言、二言書かれているのを見れば理解できる制度であることが望ましい。
- 補助金の申請の様式も、書くところはシンプルにして欲しい。
- 前年度から省エネ家電の数値(比率)をアップさせると補助金が支払われるため、販売の励みになっている。