



ワーカーマン

ワーカーマン(東京都台東区)
土屋 哲雄専務(71)

PROFILE つちや・てつお
東京大学経済学部卒業後、三井物産入社。三井物産デジタル社長、三井情報取締役を経て2012年にワーカーマン入社。2019年専務取締役(現職)。WORKMAN Plusや#ワーカーマン女子など仕掛け、大ヒット。2022年からは東北大学客員教授も務める。代表的な著書に「ワーカーマン式『しない経営』」(2020年ダイヤモンド社)。

と大体のお客様から「7点」という回答が返ってきます。つまり、現在の掃除に困っているわけではないけど、特別満足しているわけではないということなんです。そこで断片的な不満や問題を吸い上げ、ビルズの利用に繋げているのです。土屋 潜在顧客層をキャッチするのは相当難しいですね。もし加盟オーナーさんに紹介できるお客様がない場合は、どうされているのですか。金子 私たちはそうならないように、加盟オーナーの開拓数と仕事を取ってくる営業マンの数、需要と供給のバランスを取ることにとても気を付けています。ビルズに加盟する方の中には、ほかのFCで苦い経験がされた方もおり、売上保証について半信半疑な気持ちを抱いている場合もあります。そのため、最低限の約束事を必ず守ろうという意識を持って、営業開拓に臨んでいるのです。一定期間の間に希望される売上の通りにご紹介するようFC契約の書面にも記載していますし、私含めて社員みんながそれなりのプレッシャーを持って取り組んでいます。土屋 契約書にも記載されているのは素晴らしいですね。それはホワイ

トフランチャイズですね。ホワイト判定です(笑)。金子 FC事業を始める際、加盟店との間でトラブルになりやすいことが何か調べました。すると圧倒的に多いのが、収益のシミュレーションと実際の数字にギャップがあることだったのです。そのため、ある程度の売上を提供できれば大きなトラブルになることはないだろうと、本部がそのリスクを持つことに決めました。現在は、100件電話して1.5件繋がり、そのうち7割でアポが取れ、最終的に契約いただけなのがその3割と、ある程度の方程式が成り立ってきました。営業社員は口から血が出る思いをしながら頑張ってくれています(笑)。本部と加盟店は運命共同体加盟オーナーの採用基準は人柄土屋 加盟店側にリスクが少ないというの一番の理想ですね。本部がそれくらいリスクを取らないとダメ

です。営業の方は大変でしょうけど、電話営業でその成約率はすごいことです。しかし、100件掛けて99件断れるというのはやはりとても辛いもの。それをちゃんとやり切れるのは、利己的な力じゃなくて、加盟店のためにといった利他的な力があるからでしょうね。金子 おっしゃる通り、私どものビジネスで重要なことはお掃除のノウハウはもちろんですが、それ以上にこの泥臭い営業をやり切れることなんです。ただ売上ばかりに走ってしまつては、営業社員が疲弊してしまつので、「我々の仕事のミッションやバリューとは何か」ということを定期的に懇談する場を設けるようにしています。社員はあまり気付いていないと思いますが、私たち経営側は、そういう社風や文化を作ること意識しています。こうした利他の考え方がないと、良い社員ほど辞めてしまいますから。土屋 私たちも加盟店のためにという思いが大前提にあります。特に当

100年の競争優位を、親から子に引き継がれる事業に

本部が営業開拓を実施加盟オーナーの売上を保証土屋 ワーカーマンは、ご夫婦での個人契約が加盟条件になっています。御社も個人を対象に清掃業を展開しており、売上保証などもされているそうですね。そこまでしているFC本部はなかなか珍しいと思います

金子 当社は、「ビルズ」というブランドで、日常清掃のFCを東京、神奈川、埼玉の首都圏で展開しています。テナントビルの共用部分やクリニック、介護施設などの日常清掃業務を、加盟オーナーが行うというビジネスモデルです。おっしゃった売上保証の部分につ

いては、私たちは加盟していただく際に「月の売上がいくら欲しいか」を必ず確認します。そしてその希望の金額に合うように我々本部が営業開拓して、コース編成をするような形にしています。土屋 御社はどうやってお客さまを開拓し、売上保証を実現しているのですか。

金子 当社は電話営業という非常に泥臭い営業をしています。ビルズは無店舗型の営業形態のため、黙つたままでお客様から問い合わせがくるものはありません。また清掃に対して、顕在的な問題を抱えているお客さまもほとんどいません。そのため、当社からお電話をさせていただき、「この一時間だけお掃除のことについて一緒に考えさせていただけませんか？」と場作りを提案します。そしてその後、実際に訪問し、「現在の清掃状況は10点満点中何点ですか？」と伺うのです。す

高論卓説 特別編

～業界のキープレイヤーが語る～

アクア(東京都新宿区) **金子 正裕**社長
ワーカーマン(東京都台東区) **土屋 哲雄**専務



アクアが展開する「Build's(以下:ビルズ)」は、ビルやマンションなどの日常清掃を行うFCで、加盟オーナーの売上保証をしていることが大きな特徴だ。現在は約350名のオーナーを率いるチェーンだが、同社が将来的に目指している「ホワイトフランチャイズ」について学びを得るべく、同言葉の生みの親であるワーカーマンの土屋哲雄専務を特別に招き、改めて両者にホワイトフランチャイズをテーマに語り合ってもらった。

Build's(ビルズ)

アクア(東京都新宿区)
金子 正裕社長(55)

PROFILE かねこ・まさひろ
1968年7月1日生まれ、東京都出身。1990年4月に株式会社武蔵野に入社。ダスキン事業、環境事業、オフィスコーヒー事業で事業責任者を歴任。2005年に株式会社アクアを設立し、代表取締役就任。現在に至る。

