

他力本願じゃダメ！

ハウス営業が担えるリビングを目指す！

ブランシエール井草

ブランチエール井草の現状は・・・

- 新規契約が少なく・・・

空室の期間が長い部屋が
増えてしまっている。

でも、ハウスで営業なんて
できないからこのままで
しょうがないか...



ハウスのスタッフがなぜ今まで営業はできないと思っていたのか！

- それは…

**「全社営業」の意識が
なかったから**



意識がないままでいいのか・・・

空室の期間が長い部屋が増えてしまっている今だからこそ！

ハウスでも営業をしていく必要がある！

何ができていて何が足りない
のか考えてみる！

何ができないのか考えてわかったこと①

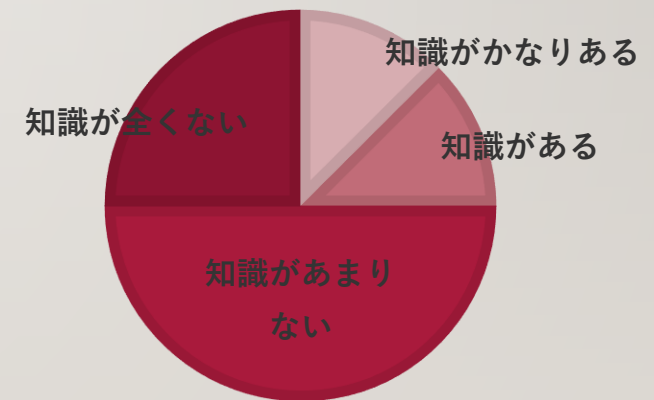
- 契約の仕組みが理解できていない
- 各フロアの特徴を理解しきれしていない



知識が足りないのかもしれない！

契約やフロアの特徴に対する知識があるか

- 知識がかなりある
- 知識がある
- 知識があまりない
- 知識が全くない



知識が足りないから・・・

**ハウスの入居相談員に勉強
会を実施してもらった！**



勉強会で分かったこと

支払いの詳しい内容（年齢別に支払いが変わること
etc…）

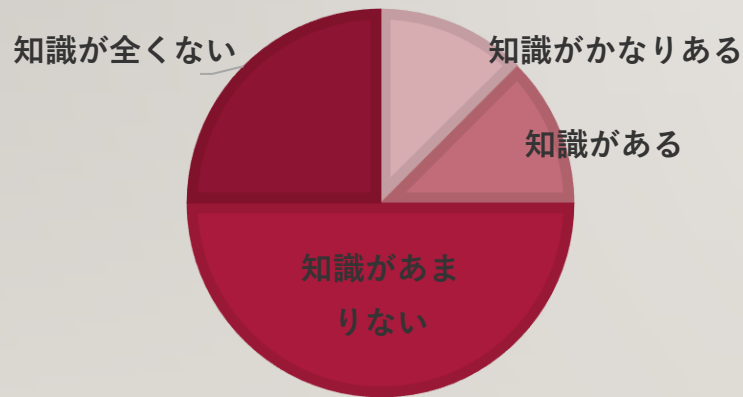


各フロアの違いや特徴

勉強会を行った結果・・・

契約やフロアの特徴に対する知識があるか

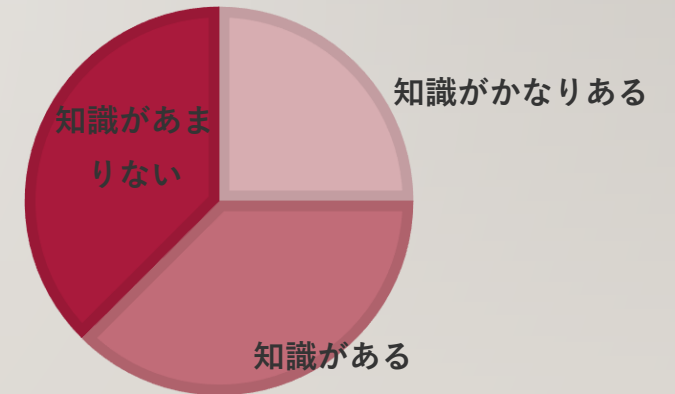
- 知識がかなりある ■ 知識がある
- 知識があまりない ■ 知識が全くない



勉強会后、知識が全くないスタッフは0人！

契約やフロアの特徴に対する知識があるか

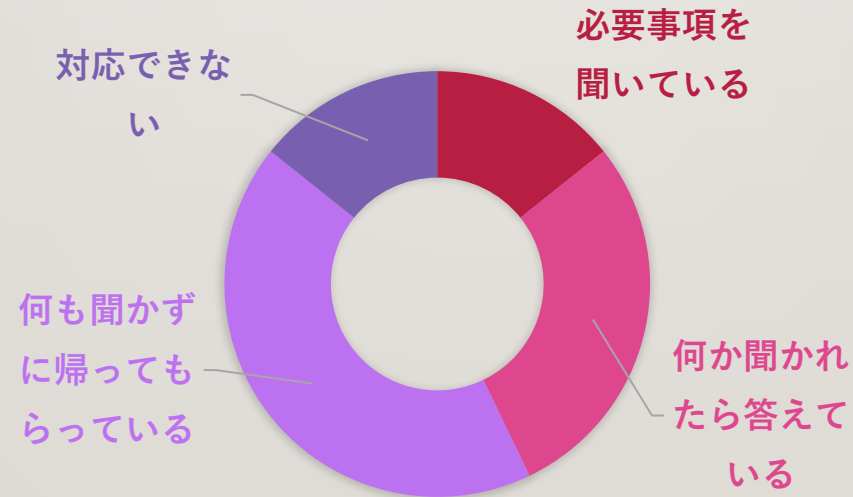
- 知識がかなりある ■ 知識がある
- 知識があまりない ■ 知識が全くない



何ができないのか考えて分かったこと②

- 今まではパンフレット希望の方にほとんどのスタッフが積極的に関わらずパンフレットを渡すだけになっていた。

パンフレット希望の方に積極的に関わっていたか



スタッフの多くが対応できるようにするには！？

- ハウスのことが詳しく書いてあるパンフレットの理解を深める。
- スタッフごとに対応のばらつきが出ないように来訪があったときの簡単マニュアルを作る。

スタッフの多くが対応できるようにするには！？

パンフレットをもっと理解しよう！

パンフレット希望の方によく聞かれることを分かりやすくまとめた！

ライフアンドシニアハウス井草はライフとシニアの2種類で分かれており、2階は介護が必要な方が生活しています。

1・3階は自立・要支援の方が住んでいます。
1・3階ともに住みかえを2階にでき、要介護になり自身での生活が難しくなったときはスムーズにハウス内で介護フロアに住みかえができます。

1・3階は同じ自立フロアですが1・3階の違いは主なもので2つあります。
1階は介護が必要になった時には、内部のケアマネや介護サービスを受けることができます。
3階は一時的に介護が必要な場合を除き、ご自分で外部のケアマネや介護サービスを探す必要があります。
また、管理費も3階と1階では違いがあり、1階のほうが約2万円高くなっています。

ハウス構成図

ライフハウス（一般居室）19室
シニアハウス（介護居室）51室

3F	19室	ライフハウス（一般居室） 食堂兼多目的室、一般浴室
2F	35室	シニアハウス（介護居室） 食堂（機能訓練室併用・デイルーム兼用）、健康相談室、一時介護室、介護浴室
1F	16室	シニアハウス（介護居室） フロント、ロビー（応接コーナー兼用）、食堂（機能訓練室併用・デイルーム兼用）

テナント：クリニック、デイサービス

資料②

パンフレット P2 抜粋

ワークス・コレクティブが食事提供



ワークス・コレクティブとはメンバー一人ひとりが出資者であり、労働も担う「雇われない」働き方です。「井草」で食事を担当するのは生活クラブを母体にした「オレガノ」。生活クラブ生協の安心・安全な食材を中心に使用し、真心をこめた家庭料理を提供しています。



365日、1日3食を提供する「オレガノ」
高齢者の健康を考えて作られた量もバランスも良い食事

井草ではWCで食事を毎食作っています。
家庭料理のような温かみのある料理を提供しています。
介護フロアの方にも自立フロアの方にもご好評いただいています。

スタッフの多くが対応できるようにするには 簡単マニュアル（来訪されたお客様への対応）

飛び込みで検討される方が来訪した時は...

あいさつした後に

- ・来訪された目的
 - ・知ったきっかけ・媒体を聞いておく。
- この時点で来訪者カードに記入できる
ところはフロントスタッフが記入をする。



時間の余裕がある方・検討者自身で質問された場合はロビー・応接間に案内する。

- ・来訪者カードをご自身で書いてくれるなら記入をお願いします。
 - ・営業ではないので来た目的を質問して質問について簡潔にお答えする。
- Ex) 料金、空室の有無、ハウスの仕組みなど

パンフレットだけほしい方や時間がない方には後日、入居相談室の担当から案内をしてもよいか連絡先・住所を聞く。
聞くことできない場合はフリーコールをお伝えするか入居相談室の担当の名刺を渡す。

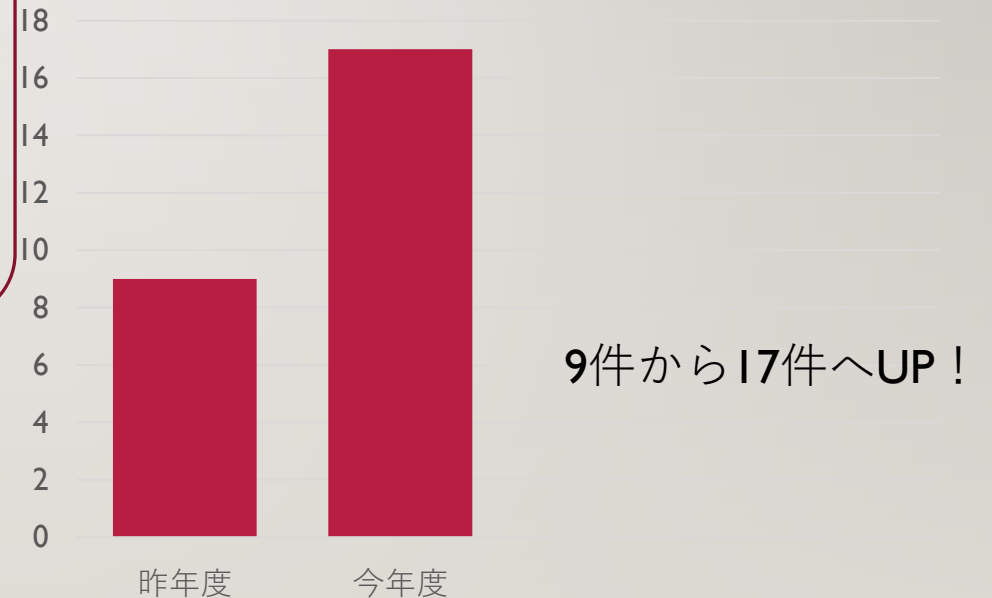
これらに取り組んだことで・・・

勉強会で知識を得たことで自信をもって話すことができるようになった！

マニュアルの作成などで対応のばらつきがなくなりパンフレット希望の方の詳しい情報を記入した来訪者カードの数が増えた！



来訪者カード



今回の取り組みを通して

スタッフもハウス営業の一端を担い、
運営稼働率を上げるために人任せでは
なく
自分たちの事として取り組まなければ
ならないということを再認識した。





ご清聴ありがとうございました！

活動メンバー

リビングリーダー YK リビングサブリーダー YM 監修 YA

