



# サタケ

ダイジェスト | 発行 2024.10

ベテラン社員に質問！

サタケの拠点紹介 ～土浦店～

私の推し紹介します！～旅行編～

VOL.  
9

Vol.9 目次

# TICKLE

巻頭インタビュー

ベテラン社員に質問！

東京店課長 Nさん ... P.3~4

事業所紹介！～土浦店～ ... P.5~6

私の推し紹介します！～旅行編～ ... P.7

# ベテラン社員に質問!

積極的な営業スタイルで、【新しい単価が他社より上がるのに採用?】【直取り引きメーカーがいるのに全てサタケが受注?】という成果を出し続けているNさんに、その秘訣を伺いました。大口契約を獲得した経緯や、お客様との信頼関係を築くために意識していることなど、貴重な情報が満載です!具体的な行動やタイミングなどを参考に、皆さんもぜひ実践してみてください。



東京店 課長 Nさん

## フジ ホームさん との お取り引き事例



諦めずに地道な  
アピールを続けたことで、  
関係性の構築に成功!

3~4年前、他の営業所が担当していたフジホームさんを私の方で任せてもらえることになりました。初めはアウェイ感も強く厳しい状況だったのですが、専務に連れられ強制的に2日に1回ペースで辛抱強く訪問を続け、必ず何らかの提案資料を渡していくことを心掛けていきました。

そして3か月ほど経った頃から少しずつ、話を聞いてもらえるようになったのです。1年が経過した頃から、当社のカーテンを採用していただくという最初の目標に向けて本格的に行動を開始。採用されていた中国製の安価なカーテンと比べると単価が上がってしまうため、難しい提案だったのですが、ヒアリングで得た情報を基に品質の高さを押し出し、先方の担当者のお力添えも

あって、単価は上がりますがクオリティーも上げることで、なんとか全物件の基本スペック契約に至ることができました。元々3社の商社が絡んでいましたが、今ではほとんど当社にお任せいただいている状況です。その後も様々なお取り引きを重ね、20万円/月ほどに落ちてしまった売り上げも、500~600万円/月まで回復することができました。

## ご契約をいただくために…… プラスαの対応で、存在とやる気をとにかくアピール!

訪問時には、毎回何かしらの提案資料を持参したり、いない方のデスクには名刺を残したりして、少しでも存在感を示す努力をしていました。問い合わせに対しても、ただ質問に答えるだけでなく、補足の情報や資料を2~3個つけるなど、プラスαの対応でやる気と知識の豊富さをアピール。他社の担当者との差別化を図りました。





提案力を駆使して、  
ピンチをチャンスに!

無印良品さんの店舗内装に、子会社であるMUJI HOUSEさんが関わっていることを知り、アプローチを開始しました。しかし、担当者に話を伺うと、ある窓廻りメーカー1社と既に直接取り引きをしていることが判明。当社の参入に関しては親会社からの反対もあり、初めは断られてしまいました。それでも、「当社なら商社としてより幅広い提案とメーカーの選択肢をご提供できるのに……」という強い想いは消えず、訪問を継続することに。その中

で、設計担当やコーディネーターの方々が、商材のバリエーションの少なさにストレスを感じているのではないかと気付きました。そのニーズを踏まえ、当社を通じて発注していただければ、元々取り引きのあったメーカーを含む様々なメーカーの商品を提案できることや、新品などに関する幅広い情報を提供できるメリットを改めてアピール。最終的には想いが伝わり、無事ご契約いただくことができました。

### ご契約をいただくために……最適な切り口を探りながら、顧客のニーズを引き出した!

まずは、ホームページを見ながら顧客のコンセプトなどを確認し、最適な切り口を探っていきました。そして、訪問を続けていくうちに先方の潜在ニーズに気付けたことが、大きな鍵になったと思います。既存で契約されているメーカーの存在を踏まえて、柔軟な提案ができたことで、自分としても仕事の幅が広がりました。

### お客様に信頼され続けるために行っていること

お客様の目線になって一緒に考えることです。難しい相談ごとにもできる限り寄り添い、「できません」ではなく、「こういう形であればできますよ」と代案をご提案できるよう努めてきました。親身な対応が伝わることで、良い関係性作りに繋がっていると感じます。実は直接取り引きしているメーカーの商品も全て当社に発注いただいています。メーカー直でも提案は少ないので、チャンスは大いにあります。



## 既存のお客様から、 より発注を いただくために とるべき行動

### 重要なのは信頼関係とタイミング

最終的に目指す取り引きのイメージを明確に描き、そのためのプロセスを意識して行動するようにしています。当社の商品を一方的に買ってほしいというよりも、「一緒にやりませんか?」というスタンスで関係性を築くことがポイント。そしてどのような提案も、日頃から信頼を積み重ねた上で、適切なタイミングを見て行うことが何より大切です。これからもお客様の目線で共に考え、幅広いご提案と一緒に何かを作り上げていける営業を目指したいと思っています。

今回は土浦店にてまだ日の浅い2名と、  
営業事務職の皆さんにお話を伺いました。



土浦店  
2023年11月入社

Sさん

### 業績を上げるために取り組んでいること

#### 積極的な接客とお客視点のクレーム対応

私自身は1日になるべく多くのお客さんと話ができるように積極的に接客をしています。そして、なるべくお客様に寄り添った形で営業することを心がけています。例えば、1つ聞かれたことに1つ答えるのではなく、注意事項を含めて2～3の情報提供や提案ができるようにしています。また、ベテラン社員のクレーム対応については特筆すべきものがあります。怒り心頭のお客様をなだめて、お話を聞いたうえで、私たちができること、できないことを伝えて納得してもらう。その場を収めるコミュニケーション能力が流石だと思います。

### 土浦店の雰囲気

#### 幅広い年代のスタッフが丸となる協力体制

配送、営業、事務、合わせて約10名のスタッフで構成。新卒入社2年目の20代前半から50代のベテランまで、幅広い年代の方がいる職場です。困ったことがあればお互いに助け合うなど、非常に良い雰囲気だと感じています。

私自身、中途入社で配属されてから1年も経っていません。そのため、わからないことも多く、先輩社員に助言をいただきながら業務を行っています。お酒の席ではフランクに会話を交わし、大いに盛り上がります。

### 土浦店の注目人物

#### 同じ中途入社の先輩!

Hさん

「やるときにはやる!そして結果が出る!」というところが注目の方です。部門ごとに年間売上や粗利目標など順位が出るのですが、針替さんは昨年度、部門1位という素晴らしい成績を残しました。与えられた目標金額をしっかりと達成する点は私も見習いたいと思っています。





土浦店  
営業事務  
2023年4月入社

Kさん

## 日々心がけていること

### 相手のことを考えた対応

顔が見えない不安を払拭するため、電話対応はハキハキと話し、商品の復唱も丁寧にいきます。些細な情報もメモを取り、誰が見てもわかるよう努めています。また、営業からの依

頼事はその先も想定して対応。商品の値段の問い合わせがあった場合は、値段だけでなく運賃・日数・在庫状況なども追加でお伝えするよう意識しています。

## 仕事のやりがい

### お客様から感謝の言葉をいただけたとき

希望する商品が廃盤になっていたときに、類似商品をいくつかピックアップして提案すると「助かったよ。今日発注できるものを見してみるね」と言っていただけました。相談をいただいた当日にご注文いただき無事に発注。「これで現場に間に合うよ」と言われたときはとても嬉しく思いました。

## 2年目目線の 今後の課題として思うこと

営業とメーカーの双方から、同じお客様の商品の確保依頼をいただくことがあります。皆さんお忙しい中、逐一報告することは難しいかと思えます。重複確保による在庫切れ確認を防ぐため、営業・メーカー・事務の情報共有ツールがあれば助かるなと思いました。

土浦店のベテラン営業事務の3名にもお話を伺いました！



Nさん

F.Oさん

T.Oさん

### 若手のうちにやっておいたほうが良いこと

商材の問い合わせや施工のやり方を聞かれることがあると思いますが、商材は見本帳やメーカーに確認をしていると覚えていきます。施工についても同様です。1回で覚えるのは難しいため、経験を積み重ねてください。少しずつ把握していきましょう。

### サタケの若手社員達に伝えたいこと

少しでも疑問に思っていたら、そのままにせず必ず確認をしましょう。あとから「聞けない……」とならないことがポイントです。また、社会人になって希望や意欲を持って日々励んでいると思います。疑問や悩みは1人で抱え込まず、先輩に聞いてください。

## 2人へ激励の言葉

F.Oさん

私たちがわからないときは、先輩たちに聞いていました。先輩は忙しくしていることもあるかと思いますが、声を掛けて聞いてください。皆で頑張っていきましょう！

Nさん

わからないことや不安に思うことがあれば、相談してください。一緒に解決していきましょう。

T.Oさん

Kさん、Sさん、皆さんの日々の頑張りを感じしながら近くで見えています！悩みも愚痴も何なりとってください。力を合わせて土浦店を盛り上げていきましょう！



# 推し 旅行先 紹介します!

今回は2名の方にとっておきの旅行先と、その土地で食べることができるグルメについて紹介していただきました!ぜひ、次の旅行の参考にしてみてください!

城西店 係長  
Oさん



## おすすめの旅行先

### 「温泉地!」

年に3~6回、熱海・箱根・群馬・栃木・茨城・千葉、たまに裏磐梯に行っています。

基本は車を使っての移動で、サービスエリアや道の駅に寄りながら、ホテルに向かいます。川の流れの音を聞き、緑を見ると、普通の仕事の疲れが取れます。



## 温泉地のせっかくグルメ

バイキングが好きで、ホテルの夜と朝のバイキングを楽しみにしています!朝食でいつも食べるのが、ご飯の上に温泉卵、しらす、とろろ、明太子、海苔などを乗せたごちゃまぜ丼。その名の通り、色々な味がごちゃまぜになっているため一言では言い表せませんが、最高の気分です。



千葉店 営業事務  
Mさん

## おすすめの旅行先

### 「金沢!」

以前、お盆休みを利用して金沢へ。観光名所を巡ったり、海鮮料理を食べたりしました。

Mさんの旅行スケジュールを一部ご紹介!旅行スケジュール作成の参考にしてみてください!



兼六園や金沢城跡、茶屋街に近江町市場、他にも武家屋敷跡などを散策。城下町の風情が残る街並みが素敵でした。古風な街並みが好きなので良い思い出になりました。



## 金沢のせっかくグルメ

海鮮がおすすめです!  
海鮮丼を食べたり、人生初のノドグロを食べたりしましたが、どの海鮮を食べても新鮮で美味でした。旅行で美味しい海鮮料理が食べたいと思っていたため大満足!

## 推しポイント

金沢は観光地の多くが徒歩やバス圏内のため、観光しやすい場所です。伝統文化に触れ合えるスポットがたくさんあり、食べ物も美味しいと思います。気軽に旅行気分を味わいたい方はぜひいかがでしょうか?

## Day 1

- 10:46 金沢到着
- 11:30 鼓門
- 12:00 ひがし茶屋街休憩館
- 13:00 主計町茶屋街
- 14:00 兼六園
- 15:00 金沢城公園・玉泉院丸庭園
- 17:00 近江町市場 夕食
- 19:00 チェックイン

# FAMILY PHOTO

株式会社サタケで働く皆さんの大切な家族を紹介します。



♥ warm-hearted ♥



～ 写真随時募集中 ～

あなたの大切な家族の写真を掲載しませんか？

管理部 高須までメール・ラインワークスにてご応募ください！

Tickle Vol.9

発行元 株式会社サタケ

発行日 2024年10月