

そうしん創業者倶楽部 講演会

先輩起業家奮闘談「創業初期をこう乗り越えた」

そうしん創業者倶楽部は8月23日、鹿児島市与次郎1丁目の鹿児島相互信用金庫2階ホールで第3回講演会・交流会を開催。(株)晴天(福岡市)代表取締役の白水ルリ子氏と、(株)TSグループ(鹿児島市)代表取締役の吉松良平氏が「先輩起業家奮闘談 創業初期をこう乗り越えた」のテーマでそれぞれ講演しました。以下はその要旨です。

■講師 白水ルリ子氏

しろみず・るりこ

(株)晴天(あおぞら) 代表取締役



■プロフィール

福岡県みやま市出身。学生時代にアメリカ留学し、帰国後は英会話教室やイベント企画会社を設立。1993年マイケル・ジャクソンの福岡ドーム公演を主催したが、1億円を超える個人負債を抱える。多くのアルバイトをして借金を完済。返済中の2003年に(株)晴天を設立し、葬祭業界で人材派遣やコールセンター、葬儀のプロを育成するスクールの事業を展開している。

01. 人脈は最大の マーケティング

22年前、マイケル・ジャクソンが東京に来るということで、福岡ドームに呼ぼうと地元の7人で企画しました。身の丈に合わない大きな企画でした。それぞれ資金づくりに奔走し、私は親、兄弟、仲間に出資を募りました。ところが、コンサートは成功したのですが、リーダー格の一人がチケット代をそっくり持ち逃げしてしまったのです。私に残ったのは、出資金として集めた1億3700万円の借金です。私は15年で返済することを公言し、1日の返済額を明確にして、風俗、犯罪以外はどんな仕事でもやりました。

そんな中、葬儀業の女性と知り合ったことがきっかけで2003年、葬儀関連の仕事をする「晴天」(あおぞら)という会社を立ち上げ、実家の倉庫を借りてスタートしました。といっても、葬儀業の知識も経験もまったくありません。あるのはやる気だけです。人脈もない中で、葬儀に関わる花屋さん、仏壇屋さん、保険屋さん、仕出し屋さんなどの人脈探しから始め、葬儀に関するさまざまな情報や知恵を教えてもらいました。新聞の死亡広告を参考に、実際に葬儀の現場にも出かけました。その中で「葬儀に関わる人手が足りない」と気づき、葬儀関係の人材育成事業を始めました。

お金がない、時間がない、経験がない、信用がない、知り合いがない…。そうしたやれない理由が、やる理由になりました。人の知恵や人脈は、最大のマーケティングでもあります。

02. ビジネスチャンスは すき間探し

まずは葬儀屋さんに営業に行き、葬儀会場のお茶出しなどの人材派遣から始めました。しかし、マニュアルもノウハウもない中での人材育成・派遣だったので、従業員は最初のうちは、行くたびに怒られてばかりでした。そこで、従業員が派遣先から帰って来る度に、どんなことで怒られたのかを「怒られたリスト」として集め、改善策を講じていきました。そうするうちに信頼を得て、クライアント数も増えていきました。

葬儀屋さんは24時間・365日、電話が手放せません。それではコスト的にも精神的にも負担が大きくなります。そうした話を聞いて、日本初の葬儀専門の夜間電話受付のコールセンター事業を始めました。でも、スタートしたのはいいのですが、お客様からいろんなクレームも寄せられます。そうしたクレームにどう対応し、どう処理すればいいのか分かりません。そこで、さまざまな業界のコールセンターにクレームの電話をかけまくり、上手なクレーム対応の仕方を学んでいきました。

葬儀専門のコールセンターを始めてから10年ですが、福岡を拠点に東京、大阪、名古屋など全国の葬儀社をクライアントに、クレーム対応に強いという評価を得ています。お金を使わずにどこから情報を得るか、いろいろ工夫しています。ビジネスチャンスはすき間探しです。そのためには業界の常識に疑問を持つこと。受け身にならない。自分から何でも聞く。業界で、地域で、日本で、世界で、初のビジネスにする意識を持つことが必要です。

03. 「どげんかなるけん」 の精神で

9年前、娘とあることで言い争いになり、娘から「頭の中で思っても、口で言わんと人は分かん」と言われました。私は思いをすぐに行動に移す性格で、そのころ従業員も次々と離れていっていたのです。娘の一言で、思いを言葉にして伝えることの大切さに気づき、転機になりました。会社でも事業計画や、やりたいことを言葉にして言うようにしました。イラストやグラフを交えて分かりやすく説明し、しっかり福岡に根を下ろした企業になっている将来像についても示していきました。何のためにや

るのか、目標を明確にしていきました。

借金が起点になって起業しましたが、「どげんかなるけん」と考えて、ピンチも含めて楽しんでいくという姿勢が大切です。①どんな時でも笑顔②どんな時でもまず動く③問題とちゃんと向き合う勇気が、ピンチをチャンスに変えてくれます。うまくいかない時こそ笑顔でいて、感情的にならず、悲壮感を絶対見せないこと。あまり頭で考えすぎず、動くことで気づきがあり、解決方法が見つかります。

■講師 吉松 良平氏

よしまつ・りょうへい
㈱TSグループ 代表取締役



■プロフィール

いちき串木野市出身。伊集院高校卒業後、陸上自衛隊に入隊し2年間勤務。リフォーム会社、塗装店勤務を経て2004年、23歳で独立。「営業マン不要」「飛び込み営業なし」「見積書も郵送」のスタイルで事業展開。2013年に鹿児島市主催のニュービジネスプランコンテストで大賞受賞。塗装業を「カッコいい・稼げる・家族に誇れる」の新3Kにすべく事業展開している。

01. 「直売の塗装屋」 として創業

TSグループは直売の塗装屋として創業14年目になります。私が塗装業に入ったのは16、17年ほど前で、当時の業界は営業も現場もモラルの欠如が目立ちました。その中で一番になれるにはどうしたらいいかを考えました。塗装業界はクレーム産業とも言われます。その中で、当たり前前のことを当たり前のこととしてやれば地域ナンバー1になれると思いました。

2004年、自分でコツコツ貯めたお金130万円を資本金に独立しました。周りからは直売の塗装屋なんて無理と言われましたが、2年目の2005年、2400万円余りを売り上げ、2006年は半年で2000万円になりました。そこで2006年6月、人を7人に増やして株式会社を設立しました。しかし、社員を雇えば社会保険料を払わねばなりませんし、問題を起こしがちな職人の対応にも自分の時間を取られることになり、売り上げも下がってきました。

結局、私自身の勉強・経験・指示の不足などで会社が行き詰り、給料も払えない状況に陥り、せめて社員は失業保険がもらえるようにと全員解雇を告げました。その中で一人だけ残ってくれて、「まだやりたいのでしょうか。資金を貸すよ」と言われ、家族からも資金を借りて二人で再度スタートしました。それまでの私は飲めない酒を飲み、豪快な性格のふりをして、建設会社の社長を演じていたのです。人も環境も経歴もそれぞれです。再スタートに当たって、自分がやりたいことをやろう、自分のやりたくないことはやらないと決めました。

02. 商品・顧客・商圈 を絞り込む

時間、資金、人的労力は限られています。再スタートでは下請けを一切やらず、外装の塗り替え一本に絞ることにしました。お客さんも家計の権限のある50代、60代の女性に絞り、地域も鹿児島市内と、どんどん絞っていきました。商品、顧客、商圈を徹底的に絞り込み、やらないことを決め、やることに集中しました。さらに資金、時間、武器がない中で、他業種、他地域も含めて儲かっている企業のやり方を徹底的に調べ、その戦略をパクリ、アレンジしていくとオリジナルの武器が生まれました。加えて飛び込み営業ゼロ、営業マンゼロという手法を採りました。

100万円もする仕事を、20代半ばの社長の会社に任せることにちゅうちょするのは当たり前です。信用が第一なので、お客のリスク、不安要素をどんどん低くすることに注力しました。具体的には見積書を提出し、それも郵送OKにしました。見積もりの際の出張点検は無料で、他社との相見積もりもOKにしました。参考価格を公開し、問い合わせの電話は夜の8時まで対応しました。資金のない中で会社のサービス等を知ってもらうために、地元の宅配のフリーペーパーに少額のプチリフォームを掲載したところ大きな反響がありました。結果、400万円のビルの塗り替え工事にもつながりました。

03. お客様を喜ばせ 感動させる会社

当社は無理禁止です。本当に無理なのかという疑問を探っていくとその理由が分かり、理由が分かれば可能になります。また、売り上げ倍増の目標を実現するためには細分化の方法を採りました。見積数、契約率、平均契約高をそれぞれ25%ずつ伸ばすことで、結果として2500万円の売上高を5000万円にすることができます。何事も細分化して実践することで、大きな結果につながります。

自分の会社は世間に必要なのかということも考えました。「この会社はどんな塗装工事をしたいためにあるのか」という存在理由、覚悟を表明すべく経営理念を作り、いろんな場面で明記しました。その経営理念は「家族にも誇れる仕事致します」。これが独立のきっかけでもありました。それを達成するための行動指針として「お客様を喜ばせ、驚かせ、感動させる会社になろう」を掲げました。

ご紹介もリピートも新規もどんどん増えており、現在の売上高は1億4900万円です。飛び込み営業ゼロ、営業マン不在、押し売り不要で、これだけ出来たのです。外装塗り替えでは鹿児島のどの会社にも負ける気はしませんし、自信があります。建設業界は人手不足ですが、「カッコいい・稼げる・家族に誇れる」という、新しい3Kの実現を目指しています。