

福祉用具レンタル業の未来の姿

え!!? 営業13名で利用者数

8,000名

オドロキの会社の仕組み

福祉用具レンタル会社
最先端の姿を業界初公開!

ついに
出た!



特別
ゲスト講演

株式会社西本
代表取締役 西本直人 氏

みどころ
その1 日本トップクラスの営業力を徹底解剖!

営業1人あたり新規20件・住宅改修10件
圧倒的な営業提案力に迫る!

みどころ
その2 オドロキの営業バックアップ体制!

社員1人あたり粗利1,000万円超!
超・合理的な分業システムとスタッフ活用法

みどころ
その3 福祉用具レンタル×営業DXの先進事例!

業績成果を瞬時にリアルタイム把握!
SFA活用でガラス張りの業績ダッシュボード



最新情報はWebサイトを
ご覧ください!

ついに解禁!
気になるあの会社の
最新情報はコチラ
をチェック!

福祉用具&リフォーム 未来予測セミナー2023

東京会場:2023年1月26日(木) オンライン開催:2023年2月2日(木) 2月7日(火)

主催:株式会社船井総合研究所 〒541-0041 大阪市中央区北浜4-4-10 船井総研大阪本社ビル

船井総研セミナー事務局 E-mail:seminar271@funaisoken.co.jp お問い合わせNo.S093701

※お問合せの際は「セミナータイトル・お問合せNo・お客様氏名」を明記の上、ご連絡ください。



株式会社西本 代表取締役 西本直人氏

利用者数8,000名を誇る、ケアサポート西本を率いる。

自身の現場経験における圧倒的営業力をベースに超・攻撃的な営業部隊をつくるとともに、それを支えるバックオフィス体制も構築している。福祉用具レンタル業界の未来が見える、先進的企業として注目必須の経営者。

営業スタッフたった13名で利用者数8,000名！ ケアサポート西本のオドロキの仕組みに迫る！

業界初公開！ケアサポート西本のココが凄い！

営業のレンタル新規獲得数

一般的なレンタル会社

月5件

ケアサポート西本

月19件

社員一人あたり年間粗利

一般的なレンタル会社

600～700万円

ケアサポート西本

923万円

営業の担当利用者数

一般的なレンタル会社

150～200名

ケアサポート西本

600名超

営業一人あたり年間粗利

一般的なレンタル会社

900～1,200万円

ケアサポート西本

1,380万円

営業の住宅改修売上件数

一般的なレンタル会社

1～2件

ケアサポート西本

8件

社員 一時間あたり粗利

一般的なレンタル会社

3,000～3,500円

ケアサポート西本

4,700円

営業の住宅改修売上金額

一般的なレンタル会社

10～20万円

ケアサポート西本

130万円

年間売上成長率

一般的なレンタル会社

105%前後

ケアサポート西本

110%

営業一人あたり売上金額

一般的なレンタル会社

200～250万円

ケアサポート西本

515万円

営業利益率

一般的なレンタル会社

3～5%

ケアサポート西本

7.7%

福祉用具レンタル業 未来予測レポートをお読みいただき、まことにありがとうございます。

今回のレポートでは、株式会社西本 代表取締役 西本直人氏を特別ゲストに迎え、ケアサポート西本のオドロキの仕組みについてQ&A形式でその実態に迫っていきたいと思います。

まずはケアサポート西本の業績数値のポイントをご覧ください。

1. 営業スタッフ13名で**利用者数8,000名**！1人あたり**600名超**！
2. レンタル新規は営業スタッフ1人あたり**20件／月**
3. 住宅改修売上は営業スタッフ1人あたり**130万円**
4. 年間成長率は**111%** 利用者数の純増数は**+745名** (2020年⇒2021年実績)
5. 社員1人あたり人時生産性は**4,500円**を超える！

いかがでしょうか。本当に驚くべき業績数値だと思います。

これが「たまたま上手くいった」のでもなければ、「特定の個人がマンパワーで引っ張っている」のでもないというのがとても興味深いところです。

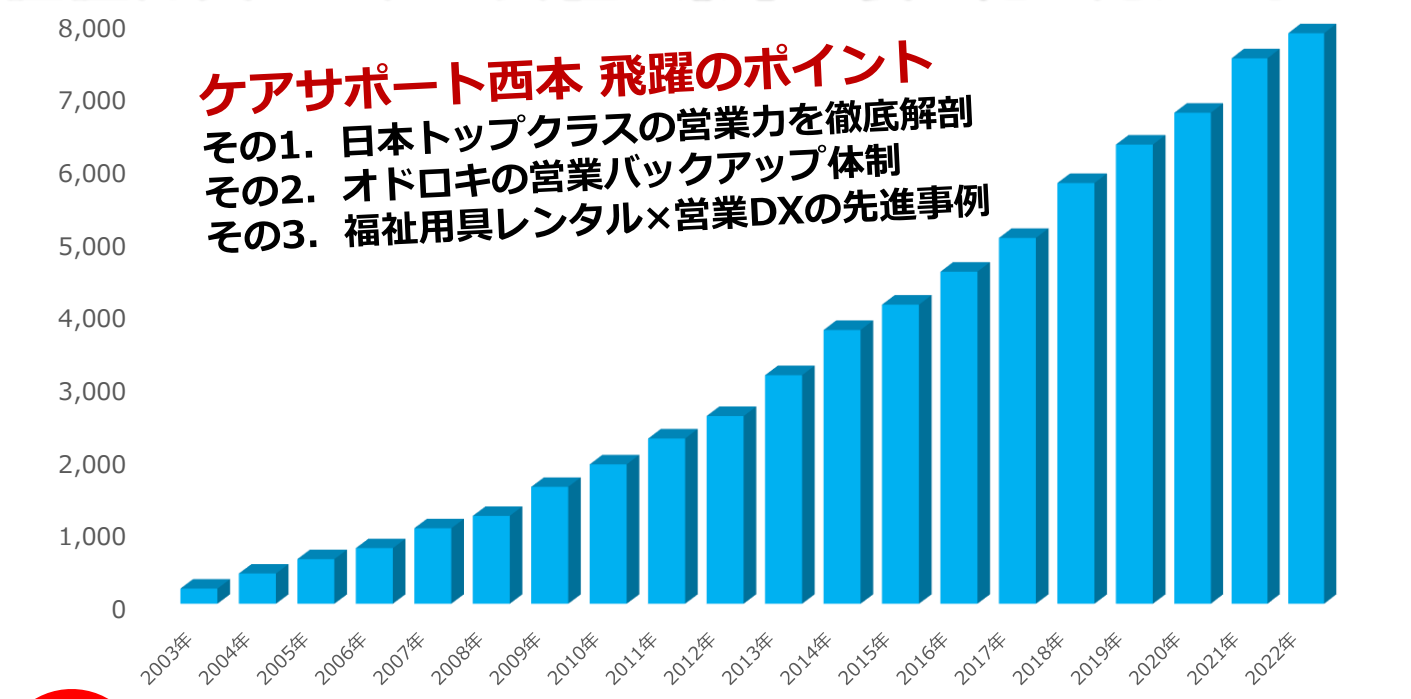
これまでの会社の歴史のなかで、西本社長がコツコツと仕組みをつくり、**業績成果も生産性も上がるシステムティックな形をつくってきた**からに他なりません。

それでは、実際に西本社長にそのあたりの質問をぶつけてまいりたいと思います。

NEXT CONTENTS

**Q&A形式でケアサポート西本の深部に迫る！
業界初公開の独占レポートを今すぐCHECK！**

圧倒的な成長スピードと仕組み化された社内分業体制
福祉用具レンタル会社の未来の姿が遂に見えた！



Q1 営業13名の月間新規獲得が平均20件！
なぜそんなことができるのか？

シンプルに「獲得できるやり方を社内展開している」からだと思ひます。

獲得できるやり方には2つの段階があつて、それぞれケアマネジャーとの接し方、利用者との接し方に分かります。



第一段階：ケアマネジャーとの接し方

当社の社内には「ストレスケア」という共通言語があります。
一緒にお仕事をするパートナーであるケアマネジャーのストレスを、徹底的になくすこと。

これによってケアマネジャーからの信頼を積み重ねていくことが一つ目の段階です。

小さなことでもケアマネジャーと頻繁にやり取りをすること、約束は絶対に守ること、そうしたことを積み重ねることが重要だということを社内で徹底的に指導していています。

信頼が得られれば、相談もいただける上、こちらの希望通りにお仕事を進められると感じています。



第二段階：利用者との接し方

これに関しても社内に「未来提案」という共通言語があります。

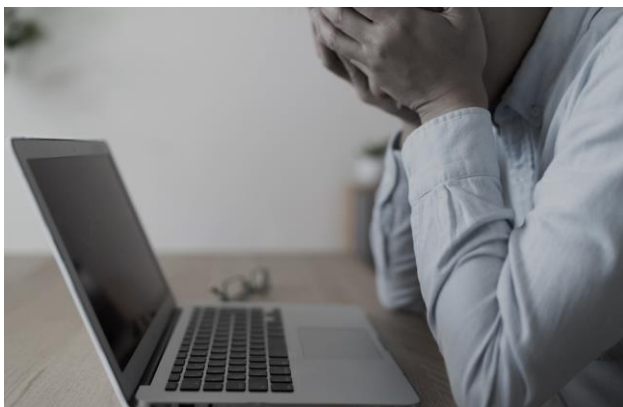
いまのお困りごとに対応するのは単なる「御用聞き」であり、先々のリスクや利用者の希望を踏まえて未来の提案をすることに営業スタッフの価値があると考えています。



利用者の希望ということを考えると、その利用者・ご家族のことを深く理解しないといけません。また、先々のリスクまで考慮するには病気・疾患に関する知識はもちろん、家屋の構造なども理解しておく必要があります。

一般的な福祉用具営業では、本当の意味での提案やクロージングといったいわゆる「営業」のスキルはあまり求められないと思います。

当社は、未来提案をしていく以上、「営業」スキルは必須であると捉えており、そうしたことも含めて営業スタッフには常に研鑽して自身を磨いてもらうように指導しています。



ケアマネジャー／利用者との接し方を磨いていくのと同時に、重要な側面があります。それは、営業スタッフが営業活動に集中できる環境を整備していくということだと思います。

営業スタッフがモニタリングや担当者会議、書類作成や役所への申請など、営業以外の雑多な業務を担っているのは、営業成果を上げていくことはできません。

業績を引っ張っていく役割である営業スタッフが、業績を引っ張る仕事以外のことで忙殺されているのは、会社として本末転倒だと考えています。

そうした意味で、営業スタッフの攻撃力と「分業体制」は分けて考えることができない重要な要素だと思います。

Q2 社内の分業化に踏み切ったきっかけは？

創業して数年が経過したころ、いまの営業パターンの原型がほぼ出来上がってきたころのことでした。

営業1人あたりの利用者数が200人前後に差し掛かったくらいで、突然業績が伸びなくなってしまったのです。

営業スタッフの動きをよく見てみると、仕事量がむちゃくちゃ多くて完全にオーバーフローしている状態でした。

仕事量がかかなり多くて、営業活動をするというよりも、それ以外の仕事に時間を食いつぶされているような状況です。

もう一つ感じたのは、忙しくなりすぎるとサービス力が担保できないということもありました。

よくあるケースだと思いますが、みなさんの商圈の中でも新しいぽっと出の事業所が出てくるとします。

最初は「今日いけます！」「明日いけます！」と調子のいいことを言っていますが、ちょっと忙しくなってくると全然対応できなくなっていく…

結局、個人のマンパワーに頼るような仕事のやり方では、信用を勝ち得ていくことは難しいんだと思います。



このように、一個人でのサービスには限界があり、会社としてサービス力を担保していく方向に舵を切らないといけないと感じたのが分業化を進めたきっかけです。

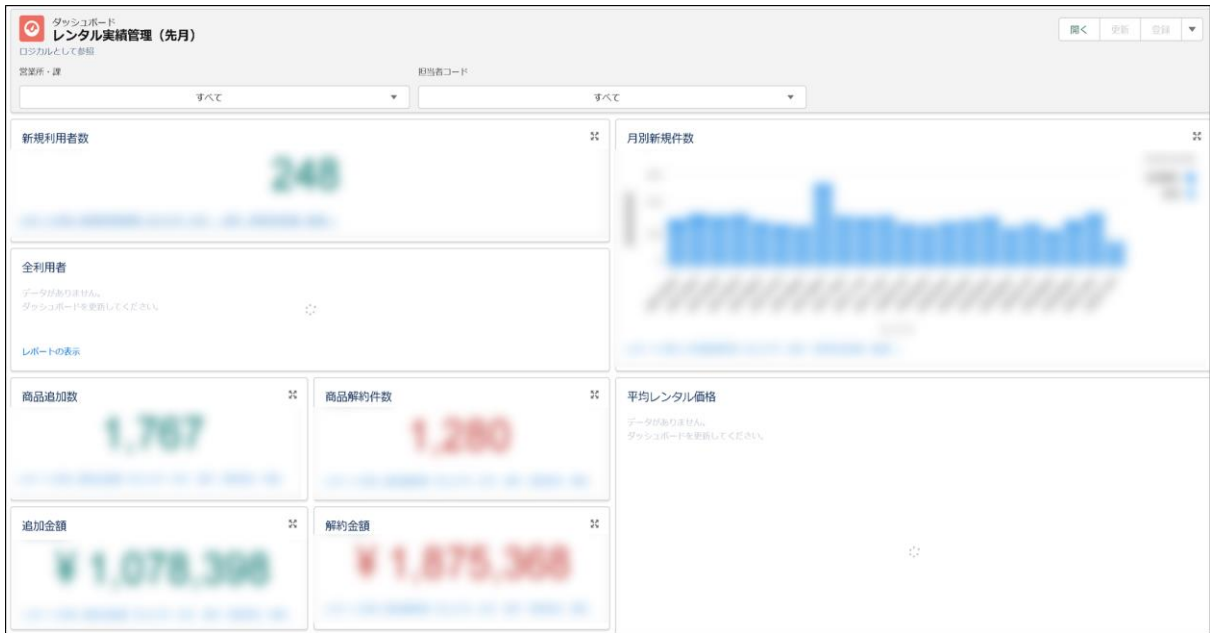
今よりももっと小さな規模の段階から、社内の分業体制をつくっていったのが、結果的に正解だったと確信しています。

Q3 **なぜ成果数値や業績KPIを徹底して可視化している？**

これは単純に私自身が数字が好きだったということもありますが（笑）世の中には社長や管理者が業績数値を把握していないというケースもあると聞きます。

「今月、いま新規何件？」とか「いまの利用者数は何人？」とか、パッと答えられないという会社さんが意外に多いとか…

私たちの会社では創業当初から数値の把握については、非常にこだわってきていると思います。そこで必ず見ていた数値は【レンタル新規件数】と【住宅改修売上金額】でした。この2つの数値が業績のバロメーターだと思っていたからです。



最近ではSFA（セールス・フォース・オートメーション）という便利なデジタルツールがあるおかげで、営業の数値分析がかなり細かくできるようになりました。

そうしたツールを活用してデータを蓄積、分析していったところ、いろいろなことがわかるようになってきました。

例えば、営業の活動内容と営業成果には明確に相関があるということです。

これは単に活動量が増えれば営業成果も増えるということだけでなく、お客様宅での滞在時間（≒提案の量&質）と売上金額がリンクしているとか、ケアマネジャーに対してどのくらいの頻度で、どんな内容で訪問している営業が相談件数が多くなるとか、そうしたことが明確にわかるようになりました。

これまでは何となく「たぶん、こうちゃうかな〜？」と思っていたことが、データで示されることで確信をもって営業の指導もすることができます。



経営者がデータを見て、データを使って作戦を立てるということは、業績を上げるために欠かすことができない必須のことだと思います。

このように、これから当たり前

になっていくことを、ウチがちょっと先んじてカタチにしているということでしょうか。

Q4

営業スタッフ13名で8,000名もの 利用者の対応ができるのはなぜ？

営業スタッフ13名で利用者数8,000名、単純計算で営業1人あたり600名以上の利用者をもっていることになります。

「どうやってそんな人数もてるん？」とはよく聞かれます。

ここはやはり分業化しているということが大きくて、フィッティングスタッフをはじめとしたバックサポートの役割が大きいと思います。

ウチのフィッティングスタッフは単に納品とかモノを運ぶだけのスタッフではありません。

既存利用者の追加などの案件で

は、お客様宅に訪問して選定・提案までやりますし、契約もやってきます。



またコールセンターのスタッフの存在も大きいかなと思います。

基本的に外部からの連絡は集中してコールセンターで受けることになっています。

連絡を受けたら単にそれを取り次ぐだけではなく、営業やフィッティングスタッフのスケジュール調整をしたり、必要に応じて発注もやってしまいます。

よく聞かれるのですが、ケアマネジャーにしても、利用者にしても、お客様からしたら「営業と連絡が取りたい」と思うのでは？という疑問があるかと思います。

私たちの効率化の一方で、お客様サービスが下がるのではないかとという疑問です。

実際にはまったく逆で、お客様へのサービス品質は下がらないどころか、コールセンターに一元集約することで安定したサービスを提供することができるようになりました。



例えば、営業に連絡を入れても現場に出ていれば電話を取れないということはざらに起こります。あるいは、営業メンバーそれぞれで対応のやり方にはバラつきがあるかもしれません。

コールセンターで集約して連絡を受けることで、常にスピーディで常に安定した品質のサービスを担保することができるのです。

会社の分業化をすることで、単に1人あたりの利用者が数多くもてるというだけでなく、より質が高く一定したサービス力で数多くのお客様に対応できると考えています。



ケアサポート西本もまだまだ発展途上ではありますが、今回セミナーという場で私たちの会社のことをお話しする機会をいただきました。

営業のやり方とか、なぜそんなに

住宅改修の売上が上がるのかと

か、会社の分業の仕組みとか、社

員の育成方法とか、、、

セミナーの場でお話しできるこ

とはすべて洗いざらいお伝え

させていただきたいと思いま

す。

会社を前向きに変革してい

たいという経営者のみなさ

ま、ぜひお会いできることを

楽しみにしています。

貴社ではこんなコトになっていませんか？



株式会社西本
代表取締役

西本 直人

- ✓ ここ数年、利用者数が増えたり減ったりで成長が止まっている
- ✓ 競合の事業所に勢いがあり、利用者を奪われているように思う
- ✓ ケアマネジャーのウケが悪く、クレームも発生している
- ✓ 社員が常に忙しく、疲れているように思える
- ✓ 営業が営業に行くというよりも、業務を処理するのにいっぱい・・・
- ✓ 社内を改革していこうにも社員がついてこない・・・
- ✓ 現在の体制に限界を感じており、抜本的に会社の仕組みづくりが必要・・・

一つでもチェックの入った経営者の方は中面レポートをぜひお読みください！

新型コロナウイルスに罹患された皆様、および関係者の皆様によりお見舞い申し上げます。

新型コロナウイルスの感染拡大の状況によっては、録画等によるWeb開催へ移行させていただく可能性がありますので、何卒ご理解をいただきますようよろしくお願い申し上げます。また、来場にてご参加される際は、ご案内時に注意点がございますので、必ずご確認ください。

ご入金確認後、マイページの案内をもってセミナー受付とさせていただきます。

福祉用具&リフォーム 未来予測セミナー2023

お問い合わせNo. S093701

東京会場

※全日程同じ内容となります。ご都合のよい日程をご選択ください。

2023年 **1月26日** (木) 開始 13:00 終了 16:00 (受付12:30より)

船井総合研究所 東京本社

〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-6-6 日本生命丸の内ビル21階

JR「東京駅」丸の内北口より徒歩1分

諸事情により、やむを得ず会場を変更する場合がございますので、会場は受講票にてご確認ください。
また最少催行人数に満たない場合、中止させていただく場合がございます。尚、中止の際、交通費の払戻し手数料等のお支払いは致しかねますので、ご了承ください。
新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、感染状況が収束するまでの期間は、録画等によるWeb開催へ移行させていただく可能性がありますので、何卒ご理解をいただきますようよろしくお願い申し上げます。

オンライン開催

2023年 **2月2日** (木) 開始 13:00 終了 16:00 (ログイン開始12:30より)

2023年 **2月7日** (火) 開始 13:00 終了 16:00 (ログイン開始12:30より)

本講座はオンライン受講となっております。諸事情により受講いただけない場合がございます。ご了承ください。
オンラインミーティングツール「Zoom」を使用いたします。

申込期限

各開催日の4日前まで

●銀行振込み: 開催日6日前まで ●クレジットカード: 開催日4日前まで
※お支払い方法によって異なりますのでご注意ください ※祝日や連休により変動する場合がございます
※満席などで期限前にお申込みを締め切る場合もございます

一般価格

税抜 25,000円 (税込 **27,500円**) / 一名様

会員価格

税抜 20,000円 (税込 **22,000円**) / 一名様

●銀行振込の方は、開催4日前までにご入金をお願いいたします。なお、ご入金の際は税込金額でのお振込みをお願いいたします。
万が一、セミナー開催4日前までにお振込みできない場合は、事前にご連絡ください。

●会員価格は、各種経営研究会・経営フォーラム、および社長onlineプレミアムプラン(旧: FUNAIメンバーズPlus)へご入会中のお客様のお申込みに適用となります。

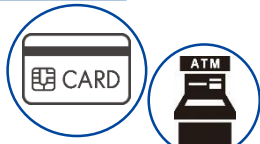
お申込方法

1. Webお申込み



下記QRコードを読み込み
もしくは
船井総研HPの右上検索窓に
093701 で検索

2. お支払い



お申込み時に
クレジットカード・銀行振込
のご選択が可能

3. メールが届く



受講料のお支払い確認後
お申込み手続き完了のお知らせを
メールで案内、マイページにも
ご案内が表示されます

4. セミナー受講



お申込みされた会場にて
セミナーへご参加ください



明日のグレートカンパニーを創る

Funai Soken 株式会社船井総合研究所

船井総研セミナー事務局 E-mail: seminar271@funaisoken.co.jp

TEL: 0120-964-000 (平日9:30~17:30)

【年末年始休業のお知らせ】2022年12月28日(水)正午~2023年1月5日(木)まで
※休業期間中は電話が繋がらなくなっております。
※Webからのお問い合わせには1月6日以降順次ご回答させていただきます。
※なお、受講申込はWebより24時間受け付けております。
ご不便をお掛け致しますが、何卒ご了承くださいませようお願い申し上げます。

▼よくあるご質問

・お申込みに関してのよくあるご質問は、
「船井総研 FAQ」と検索しご確認ください

・Zoomご参加方法に関してのよくあるご質問は
「船井総研 Web参加」と検索しご確認ください

▼お申込みはこちら



福祉用具&リフォーム 未来予測セミナー2023

東京
会場

2023年

1月26日(木)

13:00~16:00
(受付12:30より)

船井総合研究所 東京本社

JR「東京駅」丸の内北口より徒歩1分

オン
ライン
開催

2023年

2月2日(木)

13:00~16:00
(ログイン開始12:30より)

オンライン開催

PCがあれば全国どこでもご参加可能

2023年

2月7日(火)

13:00~16:00
(ログイン開始12:30より)

オンライン開催

PCがあれば全国どこでもご参加可能

豪華2大 セミナー特典

01 福祉用具レンタル業専門の
コンサルタントによる
無料経営相談

02 全国45社以上の企業が集う
福祉用具&リフォーム経営研究会
無料ご招待 (1社1回限り)

第1講座

営業現場密着レポート!驚きの営業力の秘訣を大解剖!

- ・ケアマネの反応がここまで変わる!? 成果の秘訣とは?
- ・利用者宅の家屋調査に現場密着で見えた! 驚きの営業力!
- ・超・高生産性企業:株式会社西本とは!?

株式会社船井総合研究所

東野準也



第2講座

営業1人あたり月間新規20件!驚愕の営業力を誇るビックリ事例を初公開!

- ・営業1人あたり月間新規20件! 年間粗利1200万円!
- ・住宅改修もビックリの1人あたり月7件・売上130万円!
- ・驚愕レベルの超・高生産性! その秘密は〇〇にあった!

特別ゲスト 株式会社西本 代表取締役 西本直人氏



第3講座

会社のギアを変え生産性を一気に高める福祉用具ステージアップモデルとは

- ・なぜ福祉用具レンタル会社はある時期に停滞してしまうのか?
- ・圧倒的営業力とそれを支える会社の仕組みを手に入れよう!
- ・会社を体系的に変革する福祉用具ステージアップモデル

株式会社船井総合研究所 福祉&リフォームチーム リーダー 入江貴司



第4講座

本日のまとめ ~成長のカベを超える経営者の考え方~

- ・成長とともに訪れるカベとその乗り越え方
- ・特に変革が必要なカベは利用者〇〇名で訪れる
- ・持続的成長を果たす経営者が実践する「師と友づくり」

株式会社船井総合研究所 外装ビジネスグループ マネージャー 田坂嘉之



セミナーはWebサイトからお申込みいただけます!

右記のQRコードからお申込みフォームに直接アクセスできます。必要事項をご入力の上、お申込みください。
※お申込みに関してのよくあるご質問は「船井総研 FAQ」と検索しご確認ください。

セミナー情報を下記のWebページからもご覧いただけます!

セミナーWebページ⇒<https://www.funaisoken.co.jp/seminar/093701>

TEL:0120-964-000(平日9:30~17:30)

