

福祉用具レンタル業

びっくりするほどの
高生産性！

社員

年間
1人あたり粗利 **923**万円

びっくりするほどの
圧倒的営業力！

営業

月間
1人あたり売上 **515**万円

限られた人員で最大のパフォーマンスを！
未来の福祉用具レンタル会社の理想形を見よ！

株式会社西本
超・生産性の
カラクリ



オドロキの生産性&営業力！びっくり企業の詳細はレポートで！

福祉用具レンタル 超・生産性セミナー

お問い合わせNo.S107495

東京会場：2024年1月19日(金) 株式会社船井総合研究所 東京本社

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

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

※お問い合わせの際は「セミナータイトル・お問い合わせ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。

業界の常識を大きく超える生産性を誇る株式会社西本 次なるステージに向けてあえて変革を続けるワケとは？

表紙にもあるように営業1人あたり月間売上500万円超、社員1人あたり年間粗利900万円超という生産性を誇る株式会社西本。

業界の一般的な水準が月間売上250～300万円、年間1人あたり粗利

600万円台というところからすると、驚異の高生産性を誇っているといえます。

そんな株式会社西本ですが、代表取締役 西本氏は「**現在、一度できている仕組みを壊して、作り直している真っ最中**」といいます。

その変革の取り組みをざっとカンタンにご紹介すると、、、

- 営業の組織体制を見直し。エースを教育係へコンバート
- コールセンターの増員と業務フローの大幅見直し
- RPAの活用領域を拡大し、全社的に業務自動化
- 営業KPIの再設定と業績ダッシュボードで一覧化

なぜ現在完成している社内体制を、あえて壊して作り直しているかというと、

「2030年ビジョンで現在の約2倍 利用者数14,000名の規模にするための基盤づくり」

と西本社長は言います。さらに進化させようと変革に取り組む株式会社西本。その内容を詳しく見ていくことにしましょう。

数字は伸びても忙しいばかりで社員が疲弊することに… 成長とともに訪れる生産性の行き詰まりに苦悩

あえていま変革に取り組むのは、順調に伸びているときほど社内の行き詰まりが生じているという過去の苦い経験があるからです。

福祉用具事業をスタートさせて6年ほど経ったころだったと思います。

利用者数は順調に増え、1,000～1,500名ほどの規模になっていたと思います。



その頃の会社のスタッフ数は13名、おそらくごく一般的な利用者数と社員数のバランスなのではないでしょうか。

その頃に気づいたのは、利用者数が増えて会社の数字は伸びるが、すぐに現場が忙しくなり、労働時間がどんどん伸びていくということでした。

社員の残業が続くと社長としては何とかするために、人を入れざるを得なくなります。

人を入れれば一時的には業務は分散されますが、さらにまた忙しくなり、また新しく入ってきたメンバーの教育もしないといけなかったりで、社員がどんどん疲弊していきました。

このままの状態を進めていくと、生産性は上がらないどころか逆にどんどん下がっていくばかりで、会社の規模だけが膨張していくのではないかと思うと背中が寒くなりました。



事業立ち上げメンバーとその後の入社メンバーの営業格差 その違いは社長の営業スピリットの浸透度にあった!?

もう一つ危機感を覚えたのは営業の生産性に差ができてつつあることを感じた時でした。

もともと株式会社西本という事業所は、私自身が営業現場をぐいぐい引っ張って立ち上げた事業所であるというのがルーツです。



現場最前線でやっていたころは、新規月間50件とか、住宅改修月間500万円とか、そんな数字をざらにやっていました。

自慢じゃないですが、そんじょそこらの営業では手が届かないはるか上の水準の成果を挙げていたと思います。

営業の生産性に格差を感じたのは、私が現場を離れた時期なので、事業を立ち上げてから12～13年目くらいのことだと思います。

それまで一緒にやってきたメンバーには、社長の営業のやり方・マインドが入っているので、それなりに高い水準の成果を挙げてきます。

ところがある時期以降に入社してきたメンバーは、同じことを教えているはずなのに、どうも生産性が上がらない…そんな現象に直面することになりました。



新規獲得の件数も、売上金額も、提案のやり方も、どこか「当たり前基準」が薄れていっているように感じました。

私はよく「水質管理」という例えで表現するのですが、どんな水質の環境で泳ぐかによって魚の動きは変わってきます。

何事もやり切る空気がない組織に、忙しいからといってどれだけ人を入れても、やり切れないメンバーで肥大化していくばかりです。

このまま何となく人を増やし続けると、事業立ち上げのころの営業スピリットは薄まっていくばかりで、ごく平均的な営業部隊になってしまうのではないかと強烈に危機感を覚えました。

強烈な危機感から社内の仕組み化に着手 超・生産性の基礎はこうしてできていった!

社内の生産性の行き詰まりと、営業スピリットの薄れに危機感を感じ、社内変革に着手することにしました。

とはいえ、それまでにできあがっている業務の流れを変えるのはなかなかたいへんです。

曲がりなりにも順調に成長し、会社として成果を上げているところ「なんでわざわざ変えないといけないのか?」という意見も当然ながら出てきます。

このままでは将来もっとしんどくなる…

信念のようなものをもちつつ、自分自身の危機感と将来イメージを共有しながら、コツコツと社内の説得をしながら変革を進めていきました。

まずはじめに着手したのが営業のテコ入れです。



大きく分けると、現場で稼ぐメンバーと、営業の育成を行うメンバー、それぞれが役割を果たしながら成長していく組織を目指しました。

そうした組織のもとで、実施していったのは大まかに3つのことになります。

営業の教育プログラム

私が現場でやっていたころから大切にしている考えの一つに「未来提案」というものがあります。

介護が必要になった利用者さんに対して、「現在のお困り事」に対応するのは、いわば御用聞きであり、誰でもできる仕事だと思っています。

それに対して、未来のことを予測しながら先々必要になるであろうこと、あるいは利用者／ご家族が潜在的に望んでいる生活の姿を提案するのが「未来提案」です。

そうした提案をし、クロージングをかけていくには本当の意味での【営業としての力】が必要になります。

一般的な福祉用具専門相談員としての営業活動では、そうした提案力やクロージング力が磨かれることはほとんどなく、意図的に営業としての力を磨いていく必要があると思っています。

そうしたことから、株式会社西本では営業の教育プログラムを構築し、2週間に1回の頻度で営業スキル・営業マインドを磨き、一人一人が営業ノウハウを身に付けていく取り組みをずっと何年も継続しています。



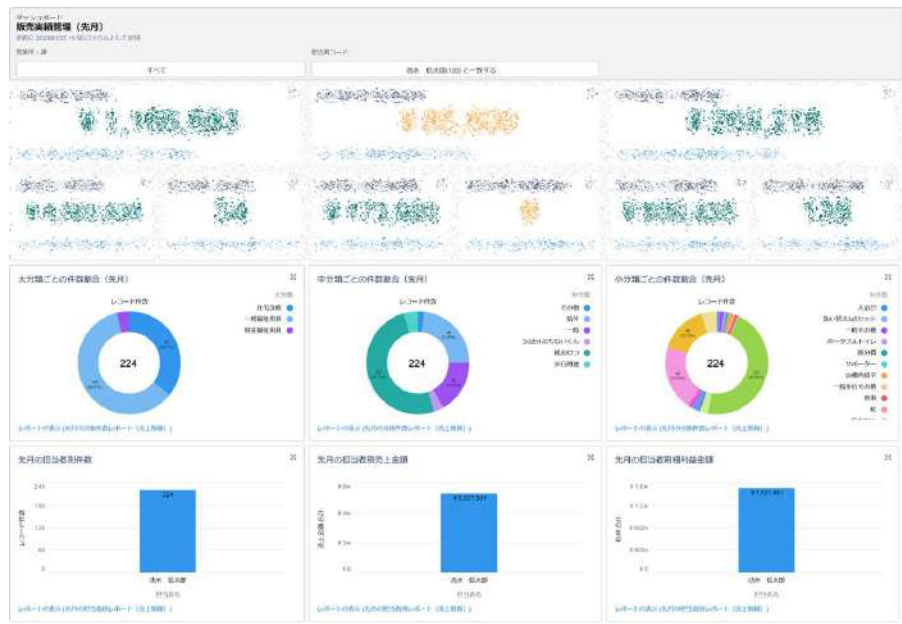
それもあって、1人あたり月間平均500万円以上の売上を挙げられるような営業部隊になっているのだと思います。

営業成果と行動の数値化

私たちの会社では、営業の行動や成果をできる限り数値化し、誰でも見られる状態にしています。

営業の行動とは、居宅／包括への訪問数や、ケアマネジャーとの面談数、未来提案の提案数など営業が日々実行していること、チャレンジしていることを数値化しています。

また営業の成果としては、売上金額、粗利金額、新規件数、住宅改修の件数など、営業活動の結果として得られた成果を数値化しています。



そうした数値を日々、その瞬間にリアルタイムで把握し、営業メンバーから事務スタッフさんから、もちろん社長まで、誰もが見られるようにしています。

営業の数値を明確にし、基準を決めて、数値をもとにフィードバックをしていく。

そうしたことが「**当たり前の基準**」を高い水準で保ち、ひいては**社内の「水質管理」**として純度の高い状態を維持できるのだと思っています。

営業同行でのトレーニングの仕組み化

みなさんの会社でも営業同行というのはされていると思います。ただ、新人が入ってある程度独り立ちするまでの期間の営業同行はあっても、それ以後は個人がそれぞれで動くようになるというのが一般的な姿ではないでしょうか。

株式会社西本では、**いっばしの営業として独り立ちした後も、ずっと継続して営業同行**を行っています。

2週間に1度の頻度で、課長以上の社員が営業メンバーに同行し、ケアマネジャーとの接し方、利用者宅でのふるまい方や現場での目の付け所、提案の進め方などを直接眼で見てその場でフィードバックとアドバイスを行います。

同行する役割である課長になると営業の育成を行う側として、**自身でも営業成果を上げられる力があるのはもちろん、部下に対して成果を上げさせるよう指導を行う力**が求められます。

少し余談にはなりますが、わが社では営業の育成を行う側になった途端に、一気に報酬が上がるような賃金制度の設計になっているのもそのためです。

超・生産性のカギは社内バックアップの仕組みにあり！ なかでも「司令塔」の役割を担うのがコールセンター部門！

営業のテコ入れと併せて進めていったのが、生産性を高める分業の仕組みづくりでした。

営業が主に受注を獲得してくるフロント業務を担うとすると、受注後の利用者対応などバックサポート業務を行うフィッティング部隊。社内で書類作成を行う営業アシスタント、給付管理と請求業務を行う事務



スタッフなど役割分担しながら業務を専門特化することで効率的に仕事を回す仕組みをつくっています。

なかでも、現在あらためて業務の見直し、業務フローのつくり直しを進めているのがコールセンター部門です。

そもそものコールセンター部門をつくるきっかけは、営業活動の重荷になってしまうこととして次のような現象が起こってしまっていたことでした。

- ☐ 日中の営業活動の間、ずっと電話連絡に振り回される
- ☐ 移動中も電話のために車を停めるか、ハンズフリーで連絡対応している
- ☐ ケアマネジャーからの電話が取れないと新規依頼が他社に流れる
- ☐ 営業の電話がつながらないことが続くとケアマネジャーのストレスが溜まる
- ☐ 忙しい合間を縫って電話を取ると「入院連絡のFAX送るわ。」

福祉用具業界のなかでも営業にサポート部隊をつけて、納品や引き上げを担ってもらっている形をつくられているところはあるかと思います。

私たちも分業をすることで、ある程度は営業の負担を取ることはできても、どうしても残ってしまうのが電話対応でした。

いろいろな電話連絡のなかには、営業にとって重要な内容もありますが、例えば「利用者さんが入院するからFAX送るね」という連絡は、本当に営業が受けないといけないものなのか、よく考えないといけません。

他にも実績表&提供表のやり取りや、担当者会議の日程連絡、利用者さんからの延々ループのお話など、必ずしも営業が忙しい業務の合間を縫ってやり取りしなくてもいいものがたくさんあることに気づきました。



コールセンターを置くことで電話でのやり取りを1か所に集約し、営業やフィッティングが自身のやるべき業務に集中して取り組める体制を敷いています。

ほかにもコールセンターでは、追加商品

の受発注や、レンタル・販売商品の発注業務、納品・交換・引き上げ・モニタリングなどのスケジュール調整なども行っています。

単なる「電話係」という位置づけではなく、自社の社員はもちろん、社外のケアマネジャーも含めてストレスなく仕事が進められる「司令塔」の役割を担ってもらっている重要なセクションです。

できあがっている仕組みをあえて壊してつくり直す 株式会社西本が抱く課題感と未来の業界展望とは？

先ほど少し触れましたコールセンターの見直し&つくり直しを含めて、この2～3年で社内の体制を大きく組み直すつもりでいます。

福祉用具業界がこれから転換期を迎えていくという危機感もあり、またそれを

見越して**2030年ビジョンを実現するためのフォーメーションチェンジ**だと思っています。

ある程度の規模になると、組織が大きくなり、ややもすると組織の硬直化にも直面します。

これまで成功してきた自負もあり、それを壊してしまうことへの抵抗もあるかもしれません。

それでも前に進み、私自身が描く未来の姿に近づいていくには、ここでパワーをかけていく時期と捉えています。

同じような課題感をもっている経営者のみなさんとぜひいろいろな情報交換ができればうれしいです。

ぜひ東京のセミナー会場でお会いしましょう！



2024年最新! 福祉用具レンタル業界向け経営者セミナー

福祉用具レンタル 超・生産性セミナー

驚異的に営業の成果を高め、社内バックアップ業務の仕組み化を徹底的に進める

驚くべき超・生産性のカラクリと自社への取り入れ方の秘訣をたった1日に凝縮してお伝えします！

東京会場

2024年

1月19日(金)

13:00~16:30

株式会社船井総合研究所 東京本社

特別ゲスト講師

株式会社西本

代表取締役

西本直人氏

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。

福祉用具レンタル 超・生産性セミナー

お問い合わせNo. S107495

東京会場

2024年 **1月19日** (金) 開始 **13:00** ▶ 終了 **16:30** (受付12:30より)

株式会社船井総合研究所 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、会場はマイページ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いたしかねますので、ご了承ください。

申込み期限

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もございます
※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

【年末年始のお知らせ】

※2023年12月28日（木）正午～2024年1月8日（月）までは電話がつながらなくなっております。

※メール、お問い合わせフォームからのご連絡は1月4日以降順次ご回答させていただきます。

※尚、受講申込みはWebより24時間受け付けております。

ご不便をお掛けいたしますが、何卒ご了承くださいますようお願い申し上げます。

受講料

一般価格

税抜 30,000円(税込**33,000円**)／一名様

会員価格

税抜 24,000円(税込**26,400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。尚、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。

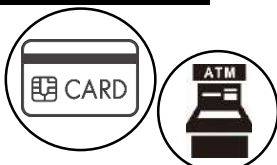
お申込み方法

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
107495 Q 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
※有料セミナーの場合のみ

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



マイページを確認の上、
セミナーにご参加ください



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

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。

TEL:0120-964-000（平日9:30～17:30）

※お電話・メールでのセミナーお申込みは承っておりません。また、お問い合わせの際は「お問い合わせNo.とセミナータイトル」をお伝えください。

▼お申込みはこちら



福祉用具レンタル 超・生産性セミナー

営業1人あたり月間売上500万円 社員1人あたり年間粗利900万円
驚異的な超・高生産性の福祉用具レンタル会社はどうやって生まれたのか？

東京
会場

2024年

1月19日^金

13:00～16:30

(受付開始12:30より)

株式会社船井総合研究所 東京本社

JR「東京駅」丸の内北口より徒歩1分

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

生産性を一気に高める福祉用具レンタルDX事例を徹底解説

- ▶この先3年で福祉用具レンタルの業績格差は一気に広がる
- ▶株式会社西本のDX実践事例を徹底解剖
- ▶福祉用具レンタル会社が取り組む生産性向上DXとは

株式会社船井総合研究所 リフォーム支援部 寺園元晴



第2講座

営業13名で利用者数8,000名!

超・生産性を誇るビックリ事例を大公開!

- ▶驚愕レベルの超・高生産性! その秘密は〇〇にあった!
- ▶営業1人あたり月間新規20件! 年間粗利1,200万円!
- ▶ぶっちぎりの営業力と生産性! 株式会社西本が会社を変え続ける理由

特別ゲスト講演

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

- ▶福祉用具レンタル業界の時流から読み解く生産性向上が必要な理由
- ▶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!
- ▶福祉用具ステージアップの実践事例と生産性アップの事例

株式会社船井総合研究所 リフォーム支援部 チーフコンサルタント 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～

株式会社船井総合研究所 リフォーム支援部 マネージャー 中嶋翔一



セミナーは当社ホームページ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/107495>

