

## 成長率120%！

## 節水率を「保険」で保証し、顧客から絶大な信頼を獲得。



アクア・プラン株式会社  
代表取締役社長 北山 喜一

節水業界のリーディングカンパニーであり、唯一、節水率を「保険」という形で保証しているアクア・プラン様は今年で創業14年目になる。自社の商品に保険をつけることを踏み切ったのは開業から7年たった2001年頃だ。自社の節水への取り組みを他社と明確に差別化し、顧客に安心して導入してもらうための最後の切り札だった。保険開始から6年がたち、今では売上20億円、毎年の成長率は120%の成長企業だ。

いるという事実による差別化だけでなく、保険が成り立つ企業という信頼が会社のブランド力となったことが本当に大きかったという。

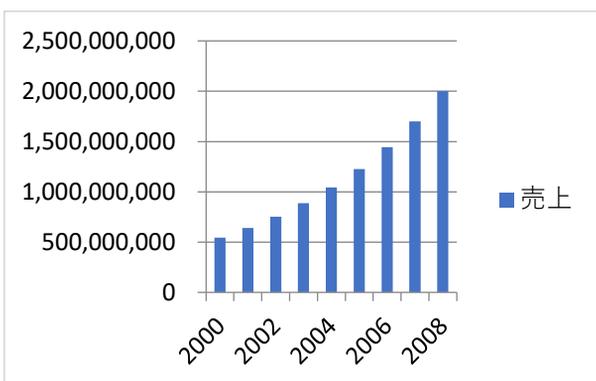
### ●行き詰っていた節水業界に対する危機感

北山さん：当時の節水業界は節水率に対するクレームが非常に多く、新規に営業を行なっても「以前、節水で失敗したからうちはいいよ」というような場面が多くありました。営業をしても、非常に成約率が低い状況でした。

### 成約率が上がらなかった理由①

節水の器具はどれも似たようなものなので、営業段階では差別化が出来ず、お客様が判断できない。どれも同じように見えるので、いつも値段だけの勝負になってしまう。

北山さん：確かに器具としてはうちの商品も他社の商品も同じように見えます。ただうちは、100種類の節水器具を駆使して、節水効果を最大化しています。



保険を付けてからはそれまではなかなか決まらなかった上場企業への採用も多くなり、不安の多かった業界の雰囲気をもよおし、高い成長曲線を描くことに成功した。それは、効果が第三者の保険によって保証されて



実用新案登録 第2562283号

成約率が上がらなかった理由②

他社の営業は契約欲しさに、お客様のいいなりで器具を決めてしまうため、適切な節水率が実現できない。

北山さん：本当は各水道の使い方に合わせて様々な種類の器具を使いわけなければ効果がでないのです。実際に取り付ける段階では、うちは節水を知り尽くした熟練の工務が施工を行うため、確実に期待通りの節水率を出すことができます。

他社との違いを表現するために営業ツール等を作成しても、すぐに真似をされてしまいました。それで、業界ではタブー視されていた節水率を保証するという覚書を書くようにし始めたのですが、それも結局は真似をされてしまいました。このような業界の動きが、顧客の間に「節水はうさんくさい」というイメージを作り上げてしまっていました。

自社の商品と施工には絶対の自信を持っていたのですが、自社の名前も知らないお客様にどう信頼していただければいいのか悩む日々でした。そこに、内山さんとの出会いがありました。

●保険作りは会社の現状把握と基本作り

北山さん：実は商品の節水率に対して保険をかけるというアイデアは自分の中にもあり、独自に何かか保険会社等に問い合わせを行なっていましたが、難しいと断ら

00れていました。

たまたま、友人の社長の紹介を通じてお会いした内山さんにその話しをすると、

内山：「北山さんの保険もできますよ」

北山さん：との返事があり、よしやってみようとなったのです。保険が出来上がるまで、だいたい1年半ほどかかり、何10回もの打ち合わせや資料の提出を行ないました。その過程で開業から7年間の節水率データを元に、保険をかける節水率を慎重に決めていきました。

また、保険を作成する過程では、保険を運用し始めてから事故が起きないように（保険の支払いが発生しないよう）、しっかりとした施工フローの作成が必要でした。

保険を引き受けてもらう保険会社からは、OBお客様へのヒアリングが行われました。リース会社に対しては支払い状況の照会もされました。もちろん、お客様からの大きなクレームや、支払いの遅延はありませんでしたので、無事にACE損害保険会社様に保険を引き受けていただくことができました。



保証書 表



保証書 裏

これらは、保険作成のために必要なことでしたが、結果として会社の原状を知り、仕組み化を行なうことができ、今の会社の成長を確実に支えています。

自社独自の保険作成によって、お客様には自社の本当の姿を伝えられるようになり、さらに、会社としての成長の基礎を築くことができました。いったんは保険会社に断られましたが、内山さんの保険作成に対するノウハウと保険会社のアレンジ力があったからこそ保険が実現できたと確信しています。

●保険をクロージングトークに成約率急上昇

北山さん：企画の段階での節水率は10%前後ですが、その7割、つまり7%の節水率を保証しています。実際にはそれを大きく上回る16%程度の節水率になります。

頼感を持っていただいたりして、契約に至ったケースもあります。

北山さん：自社独自の保険を構築できたことは、顧客から絶大なる信頼を得ることに繋がりました。これまでのうちの成長があるのは、保険によるところが非常に大きかったと感じています。

NO	顧客名	年額水道料金	導入前年	年別節水	削減率	全削減水準
		削減前支払金額	削減後支払金額	削減率	削減金額	システム削減
1	会社CO削減	52,254,782円	45,481,658円	13%	6,773,124円	1,404,000円 = <b>5,369,124円</b>
2	3R削減 CO削減	24,384,845円	21,281,040円	13.4%	3,013,805円	493,600円 = <b>2,530,205円</b>
3	会社CO削減	21,385,045円	17,748,583円	17%	3,636,462円	824,000円 = <b>2,711,457円</b>
4	3R削減 CO削減	21,378,585円	17,330,438円	19%	4,048,147円	390,000円 = <b>3,658,147円</b>
5	3R削減 CO削減	20,878,394円	18,114,853円	23%	2,763,541円	548,000円 = <b>2,215,541円</b>
					平均節水率 <b>16.7%</b>	
						10.4%
NO	個人名	年額水道料金	導入前年	年別節水	削減率	全削減水準
		削減前支払金額	削減後支払金額	削減率	削減金額	システム削減
1	社会福祉法人CO削減	18,452,800円	16,607,520円	10%	1,845,280円	808,000円 = <b>1,037,280円</b>
2	社会福祉法人CO削減 CO削減	8,873,183円	8,075,847円	10%	897,336円	186,000円 = <b>711,336円</b>
3	社会福祉法人CO削減	6,390,140円	4,988,211円	21%	1,401,929円	228,000円 = <b>1,173,929円</b>
4	社会福祉法人CO削減	5,258,824円	4,205,458円	20%	1,053,366円	207,000円 = <b>846,366円</b>
5	社会福祉法人CO削減	4,875,420円	3,782,660円	22%	1,092,760円	218,400円 = <b>874,360円</b>
					平均節水率 <b>18.8%</b>	
						10.0%

北山さん：保険が出来てからは、保険がクロージングトークになり、もともとは6%程度しかなかった成約率が、18%にまで跳ね上がりました。

お客様の反応としては、節水率が第三者に保証されていることで安心して導入ができると評価していただける方がほとんどです。

また、中には保証の仕組みを構築できたこと自体をすごいと言ってくださったり、その過程に対して信