

## 逆風を追い風に！

### ～医療機関向けコロナ支援策で決めたリプレース事例～

カメイ株式会社 秋田支店 大館営業所  
保坂 祐介

#### 1. はじめに

新型コロナウイルスの感染拡大が始まりはや 1 年半余り、ワクチン接種は徐々に各年代へ広がりを見せているものの、未だ収束は見えず我慢を強いられる日々が続いております。LPガス業界では家庭の巣ごもり消費の動きが大人しくなると共に、「不要不急の外出をしない」「店舗内での長時間の接触を避ける」等の生活スタイルが定着することにより、業務用施設でのガス消費が少なくなるという「逆風」の状況下にあると言えます。需要家にとっても営業時間短縮、換気設備等の見直しを強いられることにより、GHPの更新まで手がまわらない既存供給先が大半を占めている印象です。

今回ご紹介させて頂く事例は、秋田県北東端部に位置する鹿角市の歯科医院へのGHP販売事例となります。特にこのコロナ禍の中、普段より行ってきた既存供給先へ営業活動を見直すきっかけとなった事例でもあります。

#### 2. 物件概要

施設名	H歯科医院 様
既存設備	GHP (パナソニック) 13馬力×1台 室外機 SGP-CH355H1PU 室内機 4方向天カセ×2台 (90形×1台、71形×1台) 2方向天カセ×1台 (36形×1台) 1方向天カセ×3台 (36形×1台、28形×2台)
導入設備	GHP (ヤンマーエネルギーシステム) 13馬力×1台 室外機 YNZP355K1PCB 室内機 4方向天カセ×2台 (112形×1台、80形×1台) 1方向天カセ×2台 (36形×1台、28形×1台) 全熱交換型換気設備ロスナイ (三菱電機) L-100ZSD2

#### 3. 提案の経緯

H歯科医院様は長年LPガスでお世話になっている既存供給先であり、常日頃からGHPの不具合有無を確認する為に定期訪問を行ってまいりました。既存GHPはR22冷媒を使用しており、2019年4月に改めてR22生産終了のご案内を持参したところ、先生より「既に不具合が出ており、地元の設備業者から修理見積と更新見積を取得しているが、思

ったよりも費用が高い」とのお悩みをお聞きすることが出来ました。「是非1度御見積らせて下さい！」千載一遇のチャンスを得た私は、すぐにメーカー担当者へ見積依頼を行い、まずは概算での見積書を提出。「設備業者からの見積より全然安い。これなら更新を検討しても良い」という回答を得る事ができ、成約に向けて大きな期待を抱きながら歯科医院を後にしました。私はこの後、自分が犯した大きなミスに気付くこととなります。

#### 4. 自らが招いた「逆風」

見積提出後、期待とは裏腹にリプレース成約の連絡は待てども待てども来ず。痺れを切らした私は先生へご連絡。「その後、空調更新についてのご検討状況はいかがでしょう」。返ってきた答えに私は愕然としました。先生曰く、「あの後また不具合が出て、修理せざるを得なくなったんだ。かなりお金をかけちゃったから、当分更新は厳しいと思うよ」との事。見積りに好感触を得たことでいずれ返事が来るだろうとタカを括り、その後の提案や進捗確認を怠っていたのです。今になって思えば、修理費用をヒアリングした上で更新費用と比較をし、早期更新を促すことも出来たはず。「ああ、やってしまったな」とこの時強く後悔したことを覚えています。クロージングの詰めの甘さから、自ら逆風の状況を創り出してしまったのです。

#### 5. コロナ禍を「追い風」に！

更新が先延ばしとなり、見積提出から約1年。世間は一変してしまいます。2020年3月、コロナウイルスが日本国内でも猛威を振るいはじめたのです。緊急事態宣言の発令に伴い施設は営業自粛・時短営業を強いられ、医療機関にも大きな負担がかかる「更なる逆風」の状況となります。しかしながら、GHP更新に対する国の補助金制度は例年通り公募が行われる見込みとなり、私は災害バルク補助金をはじめとする補助金活用の提案を実施することにしました。「補助金でイニシャルコストを削減出来れば、高額になった修理費用も取り戻せるかもしれない。」各種制度のパンフレットを用意してお伺いしたところ、先生からは予想外の相談が。「厚労省から補助金の案内が来ているんだけど、カメイさんで対応できないか」との内容でした。用意していた補助事業とは異なる制度であった為、先生がお持ちだった案内資料の写しを頂き、1度持ち帰らせて頂くことに。調べた結果、制度概要は以下の通りでした。

##### 【医療機関・薬局等における感染拡大防止等支援事業】

- ・補助対象機関：新型コロナ感染症の院内等での感染拡大を防ぐための取り組みを行う  
病院、診療所、薬局、訪問看護ステーション、助産所
- ・補助上限額：(無床診療所の場合) 100万円
- ・補助対象要件：感染症対策として専用の病室を設ける、動線を分ける、換気改善等の措置を行う場合、空調設備を補助対象とすることが可能  
(但し、最終的な判断は各都道府県に委ねられる)

このお話は私にとって再び巡ってきた大きなチャンスでした。「今度こそ必ず成約に繋げる！」という強い決意のもと、この「追い風」を確実にモノにすべく、再度提案を開始しました。

## 6. 成約のポイント

今回重要となったポイントは、「補助対象要件に適合する為の設備選定」でした。具体的な課題、解決策は下記の3点です。

- ・課題①：単純なGHP更新では厚労省の補助対象要件に合わず、また感染症対策の為に別途病室を設ける等の予算はかけられない。  
(そこに予算を割くのであれば単純に更新した方が安い)
- ・解決策：GHP更新に併せて換気設備を増設し、院内換気環境の改善を図ることで補助対象要件に適合させる。
- ・課題②：換気設備を増設することで、当初のGHP更新よりも予算があがってしまう
- ・解決策：現在ほとんど空調を使用していない給湯室、物置の更新を行わないことでイニシャルコストを削減し、換気設備増設分を吸収できる。
- ・課題③：院内換気環境の改善を図る為の設備選定、配置の検討が必要
- ・解決策：空調のメイン系統である待合室、診察室の室内機の容量を上げることで当該エリアの風量をアップ、全熱型換気設備を増設する受付へ空気の流れをつくることで、換気効率を上昇させることが出来る。

各メーカーからのアドバイスを頂きながら、院内の設備配置、冷媒経路等を確認し設備容量、配置を決定。前回の反省も踏まえ現地調査、見積作成等迅速な対応を心掛け、最終プランを先生へ提示。「この内容なら大丈夫、せつかくの機会なので換気設備も含めて更新しましょう」との返事を頂き、無事2年越しの成約に漕ぎつけることが出来ました。補助金申請については基本的に医療機関からオンラインシステムを活用し行う形式となっていた為、申請自体の支援を行うことは出来ませんでした。随時必要書類を整備し提出することで先生との信頼関係を構築することが出来ました。

## 7. まとめ

今回の事例は、初回の見積書を提出した後、アフターフォローを怠ったことで自ら「逆風」を招いてしまう反省点の多い内容となりました。しかしながら、当初より空調更新の案内を継続して行っていたこと、修理後も補助金制度の案内を実施したことが「追い風」となり、厚労省からの補助金制度案内のお話を頂く事が出来ました。初回の失敗から継続訪問を諦めていればこのお話も頂けていなかったであろうことを考えると、やはり一番重要になるのは「お客様との信頼関係の構築」であると再認識することが出来ました。

コロナ禍の中、以前のような訪問営業が出来ない日々が続きますが、今回の販売事例を今後の糧とし、継続提案を怠ることなくGHP・LPガスの拡販に努めて参ります。