

THE EVERYTHING ・ 職人のための実践ガイド

AIエアコン プレイブック

AIの時代にエアコン・空調の商売を回し、稼ぎを季節に決
めさせないための一冊。

丸ごと仕組み化 ・ 誇張なし ・ 自由に共有可

THE EVERYTHING

まずはここから

十年前、まともに空調の商売を回そうと思えば、夏のあいだ電話番を一人雇い、記帳を頼み、それでも夜10時に台所のテーブルで、懐中電灯で撮った分電盤の写真を見ながら天井埋込の入れ替えを見積もっていました。

今では、道具立ての整った軽トラ二台の店が、最初の猛暑日の週に一本残らず電話を取り、天井埋込の入れ替えをその日の午後に見積もり、請求書が二週間経つ前に入金される——その間、町の向こうの大きな会社は、まだ月曜に折り返しの電話をかけています。

その人があなたより腕のいい職人なわけではありません。ろう付けが速いわけでもない。ましてやパソコンが得意なわけでもない——私たちが見てきた中で一番の使い手は、二年前までサービス伝票を複写式の伝票綴りに手書きしていた職人です。彼はただ、みんなより先に一つのことに気づいただけです。**商売のつまらない半分——電話、見積、請求、催促、保証の申請、書類整理——は、もう自分で勝手に片づくのだと。だから彼は、金になるところ——現場と、お客さん——にだけ力を注いだのです。**

これはその人のやり方をまとめたプレイブックです。「コピペで使えるプロンプト50選」ではありません。テック業界ぶった御託でもありません。本物の仕組み——どう捉え、何を、どの順番で用意するか、そして腕のいい職人がコツをつかむ前に投げ出してしまう落とし穴。ここに載っている話は、実際に私たちが付き合っている職人や小さな会社のものです。名前は伏せ、数字はそのまま。頭から通して読めば、たとえソフトに一元も払わなくても、今より締まった、儲かるエアコン・空調の商売ができるようになります。

資格について、率直に一言

この本のどこにも、冷媒を扱ったり、電気の結線を「合格」とみなしたり、有資格者の判断に取って代わったりするものではありません。担うのはあくまで事務です。冷媒の回収と充填、電気工事、メーカーの保証条件——そしてそのすべてが正しく行われている責任——は、最初から最後まであなたのものです。

目次

01 新しい土俵

お客さんがあなたを測る3つのこと——そして相手側はもうAIを使っているという話。

02 AIファーストで考える

古いやり方にAIを継ぎ足すのをやめる。すべてにまずAIが触れる形で商売を描き直す。

03 もう仕事を取りこぼさない

猛暑日にすべての電話がつながり——約束はすべて拾われ、追われ、もう動き出している。

04 現場を出る前に見積を出す

あなたの下見の言葉とあなたの単価から、AIが見積を組む。あなたは確認して送るだけ。

05 気まずい催促なしで入金される

手付を受け取り、サービスの請求は47日ではなく7日で入金——あの気まずいフォローはゼロ。

06 勝手に回る受信トレイ

仕分けされ、返信は下書き済み、保証の申請も追われる——移動中に読み上げてくれる。

07 あなたのデジタル番頭

朝のブリーフィング、勝手に育つ現場ファイル、片づく書類仕事。

08 実際の二倍に見せる

すべてに屋号を入れ、催促いらずのメンテナンス契約、そして紹介の弾み車。

09 30日で切り替える

週に一つずつ、信頼のダイヤル、そして三つの仕組みが一つに勝る理由。



2分でわかる漏れ点検

商売のどこから金が漏れているか——そして何から直すべきかを突き止める。

01

第一章

新しい土俵

35度の居間で汗だくになっている施主に、あなたが腕のいい職人かどうかは分かりません。その場では判断できないのです。判断材料は目に見えるものだけ——そしてそこで、多くのエアコン屋は本来取れたはずの仕事を静かに落としています。

猛暑が来て、古い機械がとうとう音を上げたとき、人は一軒のエアコン屋にだけ電話しません。検索結果の上から五軒に片っ端からかけ、仕事は次の三つを最初にきちんとやった者へ流れていきます。

1 そもそも電話に出たか——すぐ折り返したか？

天井埋込の入れ替えは、腕が一番いい店ではなく、最初に電話に出た店のものになります。一年で一番暑い週に留守電へ切り替われば、天井裏を覗く前に負けています。

2 見積は速く、そして見栄えよく届いたか？

機器、ゾーニング、据付、内装の復旧まで項目立てしたきちんとした見積が一日以内に届く——それは来週ショートメッセージで送られてくる金額に、毎回必ず勝ちます。

3 あなたとのやり取りは楽だったか？

こまめな連絡、催促いらず、「すみません、送るの忘れてました」なし。やり取りの楽さが、小さなサービス一本のあとに来る、家まるごとの天井埋込の仕事呼び込みます。

気づきましたか、そのどれ一つとしてあなたの腕の話ではないことに。ろう付けでも、真空引きでもなく、ホースで水をかけて済ませずにちゃんとフィルターを外して熱交換器まで洗うことでもない。三つとも**事務と連絡**の話です——猛暑のまっただ中で、あなたが一番嫌いで、一番時間の取れないところ。

そして誰も教えてくれないのがこれ——**テーブルの向こう側は、もうAIで動いています**。大手の全国チェーンは配車と手配をAIで回します。ネット通販の業者は、フォーム一枚から機器付き工事一式を九十秒で見積もります。ゼネコンの契約担当は、あなたが変更見積をアップした瞬間、一行ずつ内訳と突き合わせます。AIが空調に入ってくるかどうか、という問いはもう終わっています——すでに入っています。問いは、それがあなたの味方として働くのか、敵として働くのか、それだけです。

いい知らせ? 技術が小さな事業者に味方するのは、歴史上これが初めてです。大手は委員会を通し、全社導入をかけ、研修を組まねばなりません。あなたは火曜に決めて金曜には動き出せます。土俵がひっくり返ったのです——小回りが利き、速く、きちんと段取りされたエアコン屋が、大手の据付会社のように見え、同じように働ける。大手のような間接費を抱えずに。

「でも自分、パソコンなんて」

これを一番うまくやっている職人たちも、パソコンは苦手です。私たちが見てきた中で最速の使い手の一人は、現場歴26年、パソコンに触れたのは三年前という社長です。本人いわく——「誤字なんか気にせんでええ。文法も気にせんでええ」。屋根の上からショートメッセージが送れて、ボイスメモが残せるなら、このプレイブックの中身はすべて回せます。タイピングが得意なことは古い条件でした。やりたいことを口で言えること——それが新しい条件で、一日中ゾーニングを施主に噛み砕いて説明しているエアコン屋は、もともとそれが得意です。

月3〜10万円
+、ソフト代

職人向けの案件管理・スケジュール管理ソフトの相場です——それでいて、打ち込みも、見積も、フォローも、やっぱりあなたにやらせる。ある社長は月10万円、多い月は30万円払っていました。職人がろくに開きもしないソフトに、です。この数字を覚えておいてください。このプレイブックの中身は、その支出を置き換えるか、その支出に元を取らせるか、どちらかです。

規模が三倍の会社が遅いのは、大きいからです。そこがあなたの付け入る隙。このプレイブックは、その隙を抜けていく話です。

02

第二章

AIファーストで考える

道具を一つ触る前に、この件についての「考え方」を直しておく必要があります——なぜなら最大の間違いは、間違ったソフトを買うことではないからです。古い仕事のやり方にAIを継ぎ足して、なぜ何も変わらないんだと首をかしげる。それが最大の間違いです。

あなたの商売のどの工程も、一つの前提の上に組まれています——各ステップは人がやらねばならない、という前提です。誰かが電話に出る。誰かが見積を打ち込む。誰かが手付を催促する。誰かがメーカーに保証を申請し、試運転調整の記録をファイルする。一日の流れがまるごとその前提でできている——そしてその前提は、たった今、死にました。

古い工程を自動化してはいけません。描き直すのです——AIがまずすべてに触れ、あなたが監督する形に。三つの発想の転換。どれも、実際に私たちが付き合っている職人が身をもって学んだものです。

転換その一——手順ではなく、成果を任せる

「どのボタンを押すか」を考えるのをやめる。これからは、腕のいい二年目に話すように商売に話しかけます——成果を言えば、手順は向こうが考える。ある社長は、請求書を取り消し、日割りで再発行し、お客さんにメールする——これをそのまま一文で言うだけで済ませました。別の一人は、問屋のカウンターから一言送るだけで材料を仕入れます——「今、問屋で佐藤さんちの7kWの壁掛けと、ペアコイルー巻きと、架台を買うところ」——それで発注書も、経費も、帳簿も勝手に片づく。本人いわく——「ショートメッセージ一本で、えらい量のデータが動くんよ」。

転換その二——AIが先、あなたが後

古いやり方——あなたが作業して、ときどき道具が手伝う。新しいやり方——AIがまず全部の一次案を作り、あなたが承認し、直し、あるいは却下する。見積は、あなたが腰を下ろす前に下書き済み。返信は、あなたがメールを開く前に書けている。電話は、あなたが天井裏から出る前に応対済み。あるお客さんはこう言いました——「十回のうち九回はもう完璧。『よし、送れ』でおいまいや」。あなたの仕事は、40分の打ち込みから、10秒の判断へと縮みます。（そして——初日から鍵を全部渡すわけではありません。最初は何につけても、とくに金がらみは必ず許可を求めてきます。それが働きで信頼を勝ち取るにつれ、手綱をゆるめる——第九章で。）

転換その三——訂正は投資である

普通のソフトでは、同じ間違いを永遠に直し続けます。AIなら、一度直せば済む。ある職人が、標準の壁掛け・背面配管の据付には架台、ドレン配管、化粧カバー、内装の復旧が含まれる、と教えると——「これからはそう覚えておきます」と返ってくる。そして本当に覚えている。ある工務店の現場には必ず標準の箱型ではなく薄型の天井埋込を入れる、と教えれば、二度と間違えない。訂正はすべて積み上がっていきます。半年もすれば、あなたのように見積を書き、あなたのように文章を書き、あなたのルールを知っている——あなたが一度、教えたからです。

「描き直し」の練習

自分の商売を歩き回り、あらゆるやり取りについて一つだけ問うてください——「もしAIがまずここに触れたら、どんな形になる？」

やり取り	古いやり方	AIファースト
猛暑日に「冷えない」と電話が来る	留守電。出た者に仕事が流れる。	応対し、切り分けし、予約まで完了——止まった機械は今日中、天井埋込の見積は下見の予約。
問屋が違う室外機を納品する	木曜に気づき、金曜に催促し、月曜には忘れる。	届いたその日に指摘、自動で催促——先方が直さないときだけ、あなたの耳に入る。
メーカーに保証を申請する	宙に浮いたまま。工賃を自腹で被り、催促もしない。	追跡し、毎週催促し、必要なら上げる——返金がちゃんと入る。
据付が終わる	請求は「今夜」。メンテナンス契約は案内すらしない。	現場を出た軽トラから請求書を送信。冷風が出ているうちに口コミを依頼。メンテナンス契約も案内。

ここから先の各章は、この練習を商売の一部分に当てはめただけのものです。あなたが事務員になるわけではありません。あなたを中心に勝手に回る商売の、オーナーになるのです。

03

第三章

もう仕事を取りこぼさない

まずは、一番損をしていて、一番痛みを感じない漏れから——請求書が届かないから、あなたには決して見えないのです。

エアコン屋はこれが本当にひどい、自分でも分かっているはずですが。最初のまともな猛暑の週。あなたは55度の天井裏でフレキダクトを子供部屋の吹出口まで引きずっているか、ゲージをつないで真空ポンプを回しているところ。携帯は軽トラのどこかで震えている。留守電に切り替わる。その相手——止まった機械、天井埋込一式、サービス契約を探しているマンションの管理組合——は、リストの次の店にかけます。おしまいですが。そしてその週は、全員が同時にかけてくるのです。

年26件
見えないまま

年間ならして週に5本の不在着信があるとしましょう——猛暑の週なら午前の一服前にそれだけ逃しますし、四月の端境期ならほとんど逃しません。その多くは問屋か、職人か、メーカーの保証の確認で、買い手ではありません。本当に機械を欲しい人は、週に1本としましょう。猛暑のエアコンは急ぎで、電話で何軒も当たられ、たいてい先に出た者が勝ちます——だから、その2本に1本は契約になったはずだとしましょう。年に52本の引き合い、26件の仕事、およそ二週に一件が、次に電話を取った者のところへまっすぐ歩いていく計算です。あなたは決して痛みを感じません、電話が鳴ったことすら知らないから。（あくまで目安です——でも自分の数字で計算すれば、こたえます。）

そして駄目押しがこれ——暑い家で汗をかいている人は、誰も留守電を残しません。次の店にかけます。留守電は、仕事が死にに行く場所です。古い直し方は「もっと電話に出る」でした。AIファーストの直し方はもっと大きい——なぜなら電話は本当は二つの問題であり、多くの職人は最初の一つしか考えていないからです。

問題その一——出られなかった電話

あなたは屋根の上、天井裏、あるいは両手でろう付けの最中かもしれない。AIの受付があなたの屋号で24時間365日応対し、電話口でちゃんと自然に聞こえ、仕事の中身——何が（冷えない、天井から水が垂れる、新しい壁掛け、天井埋込の見積）、どこで、今ついているのは何か、そしてどれくらい急ぐか——を聞き取り、下見をあなたの予定に入れ、赤ん坊のいる家でエアコンが止まった件を一番上に上げ、あなたが梯子を降りる前に要約をショートメッセージで送ってきます。一服もしなければ、病気にもならず、二月に辞めることもなく、一人の何分の一の費用で済みます——これが効くのです。人を雇いたくなる唯一の週は、世の中の誰も空いていない週なのですから。

問題その二——出たのに、半分忘れた電話

正直に言いましょう。現場と現場の合間、運転席から「ええよ、天井埋込の値段、木曜までに出しとくわ」と言って、次の急行に着く頃にはすっかり消えていた——何度ありましたか？ だらしのないわけではありません。一年を養う十週間のあいだ手いっぱい、頭が唯一のファイル棚だからです。ここでAIファーストは、電話がそもそも何なのかを変えてしまいます。

- **すべての電話が記録される。**録音され、文字起こしされ、案件にひも付けられる。六週間後、お客さんが「書斎の室内機も込みって言ったよね」と言ったとき、実際に何と言ったか確認できます。
- **約束が自動で抜き出される。**「木曜までに天井埋込の見積」。「14kWの納期を問屋に確認」。会話から拾い出される——あなたは何も書き留めません、運転していたのだから。
- **約束のほうがあなただけを追いかける。**木曜の朝:「田中さんに天井埋込の値段、今日渡すって言ってましたよ——進めましょうか?」。競合が決して送らないフォローが、これで毎回起こります。
- **そして必要な材料がそろってれば、仕事は勝手に始まる。**電話が案件も、住所も、今ついている機械も拾っている——だから見積はリスト上のリマインダーではなく、あなたが車を停めた瞬間に待っている下書きです。

どう解決するにせよ、これだけは譲るな

- ✓ すべての電話にあなただけの屋号で対応——一年で一番暑い日曜の夜7時も含めて。
- ✓ すべての電話の、検索できる文字起こし——「二つめのゾーンの件、何て話したっけ?」
- ✓ 約束は、あなたを追いかけてくれる場所に落ちる——伝票綴りでも、記憶でもなく。
- ✓ 電話から拾った案件情報が、そのまま案件に流れ込む——三度打ち直さない。

自前でやる版

自分の番号を、きっちり台本を持たせた電話代行に転送する——屋号、地域、今ついている機械、そもそも冷えているのか、「午後に折り返します」。そして運転で発つ前に、約束をボイスメモに残す。それだけでも仕事は取れます。

丸ごとやってもらう版

オールインワンのAI電話システム(The Everythingがやっているような類い)が、この基準まるごと——応対、文字起こし、約束の追跡、電話からの見積下書き——を面倒みます。どちらにせよ:電話も、約束も、決して床に落とすな。

04

第四章

現場を出る前に見積を出す

二番目に大きい漏れ——「今夜出します」と言った見積です。

実際に起きることはこうです。下見をして——室外機をどこに据えるか、配管をどう回すか、分電盤に空きの極があるか、天井裏に室内機を納める高さがあるか——「今夜お送りします」と言う。それから家に帰るとくたくたで、子どもに飯を食わせ、見積を打つのは夜9時半。あるいは翌日。あるいは木曜。その間にお客さんは、同じ日にほかの二軒を家に上げています。

スピード

が受注を決める

値段ではありません。スピードです。お客さんがまだ暑い居間に立っているうちに見積を届ける店が、驚くほどの割合で勝ちます——たとえ他より高くても。速くて、きちんとした見積は、お客さんが一番欲しいものを伝えます——「この人は段取りができていて、ちゃんと来てくれる」と。

古い助言は「テンプレを使え、携帯から見積を出せ」でした。忘れてください。AIファーストの見積とは、**AIが見積を組む。あなたは確認する。**これが、今どきの本物のエアコン屋で実際どう見えるかです。

- **あなたが話し、AIが組む。**現場を歩き、見えるものを口に出す——「平屋の在来木造、四ゾーン、14kWの天井埋込、室内機は廊下の上の天井裏で高さは十分、室外機は北側の土間に据える、配管はハメートルほど、分電盤に空きの極あり、工期は一日プラス、ゾーニングと試運転調整でもう一日」——それをあなたのテンプレートに載った、項目立てのきちんとしたプロの見積に変えます。
- **あなたの実績から値付けする。**過去の見積を食わせれば、あなたの単価、あなたの利益率、室内機一台あたり・吹出口一つあたりの値付け、天井裏が厳しい現場にいくら乗せるかを学びます。下請けに入る工務店と、単発の施主で単価が違う？ちゃんと使い分けます。
- **あなたのルールを知っている——一度教えたから。**あなたの仕事で「機器付き工事一式」に何が含まれるか、標準の壁掛け据付の標準仕様、ドレンポンプを足す条件、内装の復旧にいくら見るか。二年目に教えるように教える——二年目と違って、忘れません。
- **あなたが落とした分を拾う。**ある工務店が現場報告を食わせたら、AIの見積は、有給の積算担当が同じ案件で落としていた移動費まで含めて返ってきました。夜9時半に疲れて、架台や、電気の結線や、外した古い機械の処分費を忘れることがない。そこが肝心です。
- **値段を取りに行くことすらできる。**あるマルチの室外機の今日の問屋相場が分からない？ 当たって差し込みます——型式を取り違えていたら直せば、永遠に覚えます。

2〜3日

→ 半日

私たちが付き合っている社長——現場歴26年、パソコンはほぼ触らない:「前は二、三日かかっとった見積を、うちのAIは半日で出す。きのう一本やったが、あれは二日仕事や。それを同じ日に送った」。値付けも「ほぼ横並び」で出てきました。彼の過去の見積から学んだからです。

そして誰もが飛ばす部分——フォローです。二日後の一言:「天井埋込の見積、届いてますか——ゾーニングの選び方、いつでも説明しますよ」。この一通が、値引きよりも多くの仕事を勝ち取ります。ほとんどの競合が決して送らないからです。天井埋込ともなればお客さんはまとまった金額と、汗をかいて過ごす夏とを天秤にかけていて、ちょうどいい頃合いの静かな一押しが、あなたのほうへ傾ける決め手になることがよくあります。AIファーストなら、フォローは身につける習慣ではありません。ただ勝手に起こることです。

肝心なのはソフトではない

肝心なのは基準です——即日、プロらしく、自分の数字で値付けし、フォローする。メモ帳一冊でこの基準を満たす職人は、それを満たさないアプリ持ちの職人に勝ちます。AIはただ、その基準を楽々こなせるようにするだけです——その基準を満たす時間がまるでない週にも、です。

05

第五章

気まずい催促なしで入金される

仕事は終わった。次は金を回収しなければならない——多くのエアコン屋にとって、これは誰も警告してくれなかった、もう一つの無給の仕事です。

7日
47日ではなく

職人の請求書は、送ってからおよそ六週間後に支払われるのが平均です。お客さんが払わないからではありません——たいていはただ忘れていて、あなたは催促するのが気まずい。サービスの請求が一番たちが悪い。無視できるほど小さくて、しかも五十本ある。だから金は外に出たまま、あなたは一年で一番仕入れる月に、軽トラ一杯分の機械をカードで立て替えている。

催促は**仕組み**の問題であって、人の問題ではありません。仕組みを直せば、あの気まずい会話も——あの情けない「例の請求書の件、すみません」というメッセージも——二度と送らずに済みます。

一週間で入金される仕組み

1 機械を発注する前に手付をもらう

据付の手付は失礼ではなく、当たり前です——そして問屋の在庫をあなたのカードで抱えずに済む。AIファーストなら、見積が通った時点で手付の請求が支払リンクつきで自動的に飛びます、機械を発注する前に。音信不通になったお客さんの機械が、あなたの倉庫で眠ることはありません。

2 仕事が終わった瞬間に請求

待った一日は、入金が一日延びる日です。AIファーストなら、軽トラから一言:「ウィルソンさんの天井埋込、手付を引いた残額で請求して」。明細は見積から、あなたの支払条件、先方のメール。サービスの仕事は、四十本たまった日曜にまとめてではなく、現場を出るその場で請求します。

3 やんわりした催促を自動化する

3日目、7日目、14日目に、感じのいいリマインダーを——自動で、だからあなたは一度も送らない。そして月次の明細、本当に延滞している人だけあなたに通知。キャッシュフローで数十万円分の価値があり、ちょろちょろか、流れか、の差です。

4 どうしても必要なときだけ、トーンを上げる

たいていは一度目か二度目の催促で払います。まれに残る滞納者には、より毅然とした——それでも礼儀正しい——文面を。あなたは最後まで「いい人」のままでいられます。

そして金は金だからこそ、ここは最初、AIを短い手綱でつなぐ唯一の場所です。AIが下書きし、あなたが承認する、毎回——一か月ちゃんと当ててくるのを見届け、もう聞かなくていいと言うまでは。

06

第六章

勝手に回る受信トレイ

受信トレイは、静かに金が漏れ、ストレスが漏れ込んでくる場所です。

問屋の明細、お客さんの質問、機器の発注、価格改定の案内、変更を催促してくる工務店、三週間放ってあるメーカーの保証申請、あなたが十二台入れている型式の技術連絡——それが全部、迷惑メールに混じって、あなたが人の家の天井裏にいる最中に届く。私たちが付き合っているある店長は、2万4千通のメールの山から始めました:「一通読んでも、それが迷子になる。もう二度と見つけれなかった」。

問題はメールが多すぎることはありません。大事なものとノイズが、立ち止まって全部読むまで見分けがつかない——そして六月から八月にかけて、あなたにその時間はない。AIファーストなら、受信トレイはあなたが見る頃にはもう片づいているものになります。

- **仕分け済み。** 今日大事な三通が一番上に浮かび、理由つきで印がつく——「これは金曜までに工務店のサインが要る変更ですよ」。冷やかしかは、あなたが一考する前に振り分けられています。
- **下書き済み。** 定型の返信——「はい、天井埋込もやります」「据付は月末まで埋まっていますが、火曜なら見に行けます」「7kWの壁掛けのざっくりの値段はこちら」——が書けて、待っている。ちらっと見て、直して、送る。
- **追われる。** 申請して忘れた保証。返品した室外機の、問屋からの返金。何が未処理か把握していて、あなたが頼まなくても毎週追う——放っておけば損金にしていた金です。
- **訊けば答える。** くだんの店長は今、ただ「仕入先からの最新の価格改定は?」と訊くだけ——すると最新のものを即座に見つけます。別名で返信してくる代理店とメーカーを、ちゃんと結びつけてまで。

誰も予想しない部分——金の番をする

AIはすべてを読むので、いろいろ気づきます。ある会社:「発注ミスで、もう数十万円は助かった——『待って、過去の仕事からするとこっちは要るはずですよ』と言ってきた」。能力を取り違えて頼んだり、三相の機械の单相版を頼んだりすれば、あなたの金と、あなたの一日が消えます。別の会社では、仕入先が誤って5割ずれた金額で請求してきたのを、支払われる前に自動で指摘しました。

肝心なのは賢い受信トレイではありません。生きている天井埋込の引き合いが、問屋の明細の山の底で二度と死なない、ということです。

07

第七章

あなたのデジタル番頭

どのエアコン屋にも番頭がいます。たいていの場合、それはあなた自身——七月の夜10時に、他に誰もいないから、下手くそにやっているのです。

+ 20件
たった1週間で

ある工務店の事務担当が一週間休みを取りました。社長いわく：「事務所に彼女がおらん週やったのに、その仕事までこなせた——しかも今週、たぶん20件ぐらい余計に仕事が入ってきた」。乗り切ったものではありません。過去最高の週になったのです。

番頭の仕事は結合組織です：今日は何があるか、どの車がどこにいるか、14kWの機械は問屋に入ったか、屋上の室外機用のクレーンは押さえたか、ヘンダーソンさんの見積で撮った分電盤の写真はどこか、電気屋は開閉器の取付で押さえたか、あの保証の返金は結局入ったか。その人を雇う必要はありません——それに、この商売では一年の八か月はどのみち抱えられません。その人が回すはずの仕組みが要るのです。

朝のブリーフィング

エンジンをかける前に：今日の仕事を順番に、誰に入金を催促するか、機器や納品待ちは何か、どの据付に電気屋が要るか、そして忘れたら痛い目を見る一点。コーヒー片手に二分で——そしてあなたの職人たちも把握できる。

勝手に育つ現場ファイル

写真、見積、請求書、サービスの記録が一つ残らず、正しい案件に自分でひも付く——だから八か月後に同じ機械の件でお客さんが電話してきても、履歴が丸ごとそこにある：型式、製造番号、何をしたか、何と伝えたか。カメラロールと三つのメッセージスレッドに散らばってなどいません。保証の申請が四十分ではなく四分で済むのも、これのおかげです。

気が重くならない書類仕事

この商売についてまわる書類——試運転調整の記録、電気屋に渡す結線の情報、型式と製造番号の記録、メーカーの保証条件と製品登録、保管が求められる冷媒の記録——を、うながし、案件にひも付けて拾い、メーカーに訊かれたときちゃんと見つかる場所に保管します。あなたのために作り出すことは決してなく、あなた自身の有資格者としての冷媒の取り扱いと最終確認に取って代わることも決してありません——ただ、なくならないようにするだけです。

仕組みに入っていないなければ、それは存在しない——だからあなたの頭は、書類ではなく据付のことを持てるようになります。

08

第八章

実際の二倍に見せる

大手が、あなたに知られたくない秘密があります:「プロらしく見える」ことの大半は見せ方であり——そして見せ方は、今やほとんど無料です。

軽トラ一台の職人も、五十人の全国チェーンも、寸分違わぬ、しみ一つない、屋号入りの見積を送れます。お客さんにはどっちがどっかが分からない——だから、手間をかけた小さな事業者は大きな会社のように扱われ、そのように値付けできる。第一印象こそ、価格の異議が勝つか負けるかの分かれ目です——とくに、お客さんがすでに携帯に出しているネット通販の「機器付き工事一式」の値段が相手なら。

売る時間が一度もなかったメンテナンス契約

継続の売上がそこに転がっているのは分かっています。あなたが据えたすべての機械が、夏の前にフィルターと熱交換器の掃除を欲しがっています。しかも同じ壁掛けは、多くの家では冬の暖房でもある——だから声をかける口実は年に二度あるのです。季節の波はならされ、端境期も職人の手が空かず、その機械が寿命を迎えたときの一番手はあなたになる。それなのに毎年、売らずじまい——思い出すのは息をつく暇もない週で、売るべきなのは、あなたがもう別のことを考えている静かな月だからです。AIファーストなら、五月に、あなたが据えたすべてのお客さんへ、あなた自身の案件記録から、あなたが何もしなくても案内が飛びます。

紹介の弾み車——偶然ではなく、狙って回す

- R** **リピート (Retain)** — 仕事全体を楽で分かりやすくして、迷わずまた頼みたくなるようにする。
- R** **レビュー (Review)** — 一番喜んでいる瞬間、その週はじめて浴びる冷風を吹出口の下で受けているときに、Googleの口コミを依頼する。自動で、リンクつきで。口コミは、あなたが寝ている間に次の十件を勝ち取ります。
- R** **紹介 (Refer)** — 喜んだお客さんは、簡単に思い出させてやれば紹介してくれる。「まわりに、暑いのを我慢している方はいませんか? あなたにしたのと同じように、大事にしますよ」
- R** **再販 (Resell)** — 話に出ていた書斎の二台目、メンテナンス契約、貸家の古びた機械——それは電話の文字起こしに入っています、覚えていますか。ちょうどいい月のひと声が、一件を三件に変えます。

今日から始める——技術ゼロでも

喜んでいるお客さん全員に、軽トラを片づける前に口コミを頼む。そして請求書には毎回、仕上がりのきれいな写真——通した配管、水平の出た架台、きれいな貫通部——を添える。競合の仕事は、写真に撮ると散らかって見えます。使わない手はない。弾み車は、どう回されるかは気にしません。回されることだけが必要なのです。

09

第九章

30日で切り替える

上に書いたことは、すべて効きます。多くのエアコン屋がそれを効かせられない理由は、全部を一度にやろうとして、据付の途中でパンクし、古いやり方に戻るからです。だから:一度に一つずつ、仕事を止めずに。そして端境期にやること——肝心なのは、最初の猛暑日の週が来る前に動いていることであって、その週に設定を始めることではありません。

1

1週目——最大の漏れを止める:電話

すべての電話に対応、すべての電話を記録、約束を自動で抜き出す。これはすぐに全体の元を取り始め、そして熱が来たときにあなたを救う一つです。

2

2週目——見積を直す

あなたの下見の口述と過去の値付けからAIが見積を下書きし、あなたが直す——訂正はすべて、AIが覚える教訓です。即日見積、そして二日後のフォロー。受注率が動くのを見てください。

3

3週目——入金を直す

通った見積に手付、仕事完了で即請求、簡単な支払い、自動リマインダー——金がらみはすべて、手綱を勝ち取るまであなたが承認しながら。銀行残高の見え方が変わり始める週です。

4

4週目——バックオフィスを引き渡す

受信トレイは仕分け・下書き済み、保証の申請は追われ、朝のブリーフィングが回り、現場ファイルが勝手に育ち、口コミとメンテナンス契約は自動で案内される。

なぜ四つ全部か? 一つの仕組みだけでは、たいしたことに感じないからです。一つ自動化しても、肩をすくめて終わり。三つ目で「うわ、なんじゃこりゃ」の瞬間が来ます——そこで初めて、部品どうしが話し始めるからです。電話が見積になる。見積が手付になる。据付が口コミになる。そして口コミのお客さんが、来年五月のメンテナンス契約になる。そのとき、それは道具であることをやめ、仕組みになるのです。

信頼のダイヤル——夜も眠れるまま引き渡す

新入りの二年目に、初日からゲージと回収機は預けません。ここでも同じです:

1

1〜2週目:何もかも訊いてくる

メールの下書き一つ、請求書一つ——「これで送りますが、いいですか?」。あなたは承認し、直し、教える。

2

3〜4週目:大事なことだけ訊いてくる

定型の返信はそのまま出る。金と新規のお客さんは、まだあなたのうなずきが要る。

3

二か月目以降:例外だけ訊いてくる

何週間も正しくやるのを見届けた。今やそれは自走し、あなたは朝のブリーフィングと通知を受け取る。あなたはまだボスです——ただ、ボトルネックであることをやめただけ。

腕のいい職人がコツをつかむ前に投げ出す落とし穴

- **四週間を一度にやる。**やめてください。週に一つ。それぞれが次を足す前に、一つの手応えを積む。
- **七月に始める。**どうしても必要な唯一の時期が、設定するには最悪の時期です。静かな端境期にやって、電話が鳴り出す頃にはもう動いているようにしてください。
- **古い工程にAIを継ぎ足す。**まだ同じ古いソフトに見積を全部打ち込んで、AIに「手伝って」と頼んでいるなら、要点を外しています。工程を描き直してください(第二章)。
- **スタッフではなくソフトのように扱う。**ソフトは一度設定して、あとは永遠に悪態をつく相手。これは、教える相手——そして毎週よくなっていく。一番使いこなしている職人は、一日中それに話しかけています、最高の二年目のように。
- **完璧を待つ。**今日動く粗い仕組みは、「落ち着いたたら」設定する完璧な仕組みに勝ちます。そしてこの商売では、落ち着いたたら、あなたは釣りに行きたいはずです。



これを置く前に

2分でわかる漏れ点検

正直に。いま本当に当てはまるものにチェックを。

- ☐ 天井裏やゲージにかかりきりの間、しょっちゅう電話を逃す——そのせいで何件仕事を失ったか、見当もつかない。
- ☐ 最初の猛暑の週、電話が鳴り止まずに切れ、相手が誰だったのか結局分からない。
- ☐ 今月、誰かに見積か折り返しを約束した——催促されるまで忘れていた。
- ☐ 私の見積は「その場で」より「今夜」出ることのほうが多い。
- ☐ 見積を送ったあと、いつもフォローしているわけではない。
- ☐ サービスの請求書は、入金まで二週間以上かかる。
- ☐ メーカーに出した保証の申請で、行方が分からなくなっているものがある。
- ☐ 受信トレイがストレスで、大事なものが埋もれる。
- ☐ 二年前に据えた機械の件でお客さんが電話してきたら、型式と何をしたかを見つけるのに手間取る。
- ☐ メンテナンス契約が一年をならしてくれるのは分かっている——そして一度も売りに動いたことがない。

0〜2

締まった舵取り。少し手を入れれば、もう飛ぶように回ります。

3〜6

つまらない半分から本物の金が漏れています——そして全部直せます。1週目から始めましょう。

7+

あなた、毎週タダでもう一つ仕事をやっていますよ——しかも予算を組んでいるのは季節のほうです。いい知らせ:それはまさに、今一番直しやすいところです。

数がいくつであれ——一番のチェックが、一番の伸びしろです。そこから、夏が来る前に始めてください。

まるごと用意してほしい？

このプレイブックの中身は、全部自分で作れます——時間と根気があるなら、作るべきです。実際、多くの人がそうしています。でも、ただ「もう出来上がっていてほしい」なら——猛暑のあいだ電話に出て、あらゆる約束を拾い、見積を組み、手付を受け取り、請求と保証の申請を催促し、バックオフィスを回すAIが、ぜんぶ一つになって、今週のうちにあなたのエアコン・空調の商売で動き出す——それが私たちの作るものです。The Everything といいます。

- ✓ 14日間の無料お試し。いつでも解約可。縛りも、契約もなし。
- ✓ 大事なもの——見積、請求書、お客さんへのメッセージ——は、あなたが先に見ないまま出ることには決していない。
- ✓ Microsoft Teams と、あなたがすでに使っている道具の中で動きます。

あなた自身の現場で動くところを見るなら the-everything-app.com ——見るだけならクレジットカードは要りません。

正直な但し書き:これは壊れた商売を直しはしませんし、冷媒を扱ったり、電気の結線をしたり、据付を「合格」とみなしたりもしません——それはやはり、あなたとあなたの資格の仕事です。これが直すのは、あなたが日が暮れてからタダでやってきた事務仕事のほうです。