

人生最大のお買いもので 人生最高の感動を演出する

おもてなし経営のポイント

- ❖ 顧客の感動の涙が経営目標。「おもてなし創造企業」として感動を生み出す
- ❖ 上司も部下もニックネームで呼び合う。役職ではなく役割で繋がるフラットな関係
- ❖ 届けたいのは家ではなく、その先にある「幸せの実感」だからこそ、一生続けるおもてなし



経営理念と企業文化

「お客さまの感動の涙」 年間 100 回が経営目標

注文住宅事業が売り上げの9割を占める株式会社都田建設。同社には業績目標のほかに、一風変わった目標がある。「お客さまの感動の涙の数」である。年間100回を、社員全員で真剣に追求しているのだ。

同社では、ただ家をつくるだけでは感動は生み出せないと考えている。人生の一大イベントである家づくりに関わるすべての時間を最大限にサポートし、1年間を費やしても打ち合

わせする顧客もいるほど、着工までに綿密に話し合いを行なう。驚くのは、契約が済むまでは、設計図も見積書も出さないということだ。金額だけでなく、考え方に共感して契約した顧客とだけ、一緒に最高の設計図をつくっていくというのである。

また、「家づくりのどのタイミングでもお客さまに不快な思いをしてほしくない」として、施工や資材などを委託するのは同社の理念や価値観に賛同し、毎月の研修に参加する取引先のみだ。このような同志である大工や塗装職を「パートナー」と呼んでいる。

上棟式や引き渡し時には、施工主が普段は伝えられない思いを表現で

きる晴れの日を演出する。たとえば夫婦が互いに手紙を読み合うなど、顧客が感動で涙する場面も少なくない。家づくりの晴れの日「感動の涙」が加わり、満足を越えた感動の思い出となる。

社員の意欲・能力向上

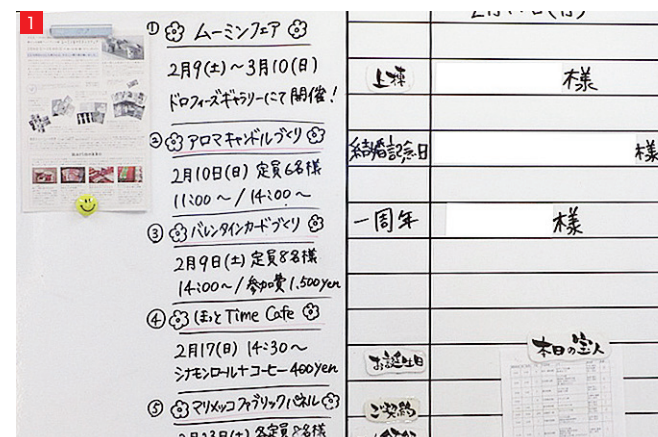
だいちゃんとバーベキュー 分け隔てのないフラットな組織

社内の雰囲気はどうか。オフィスの中を覗いてみると、聞こえてくるのは「すうちゃん」「やっちゃん」といった声。社員同士がニックネームで呼び



写真・左：上棟式の様子。都田建設の社員が司会を務め、施主の晴れの舞台を祝福する。

写真・上：毎週木曜日の昼休みはBBQ。リーダー以外の役割はすべてその場で自主的に決まる。



合っているのだ。代表取締役社長の蓬台浩明氏は「だいちゃん」である。これは、距離感をなくし、分け隔てなくコミュニケーションが取れるようにと、5年前から始めた習慣。役職ではなく役割でつながるフラットな組織になったという。同社を象徴する取り組みに、「BBQ フィロソフィー（哲学）」がある。毎週木曜日に社員や顧客、地域の人が集まって、庭でバーベキューを行なうのだ。ただし、昼休みを使って開催する行事であるため、制限時間は1時間。限られた時間内に参加者全員の食事を用意し、準備から後片付けまでを完了させなければならない。

リーダーは予め決まっているが、そのほかの役割はバーベキューを進めながら決められていく。これによって、組織の結束力が強まるだけでなく、個々人の個性も見つけることができる。タイムキーパーをする人、黙々と野菜を切る人、顧客にあいさつし

て回る人など、普段は見られない行動傾向を分かり合えるわけだ。ここで知った個性を業務に活かすことで、より団結して仕事ができるのである。

お客様との関係強化

顧客とは一生のお付き合い 「幸せの実感」をお届けする

このようにして結束した組織で、顧客を手厚くフォローする。「届けたいのは家ではなく、その先にある『幸せの実感』」。だからこそ、家を引き渡した後も顧客との関係は終わらない。同社が設計した家からSOSがあると、1時間19分以内に社員が駆けつける。「119 対応」と呼ばれるルールである。幸せの実感を持ち続けていただくため「たとえ新規のお客さまからの相談があっても、119 対応を優先する」という。また、「119 対応」ができない地域からの建設依

頼はお断りする、というところまで徹底している。

コミュニケーションを大切にしていることは言うまでもない。顧客や家族の誕生日、結婚記念日、入居日といった記念日情報を記録し、全社朝礼で共有する。顧客から問い合わせがあった際に、親しみのある会話を行なうためである。

打ち合わせなどで来社した顧客が同社を後にするときは、可能な限り多くの社員が道路まで出て、バックミラー越しに見えなくなるまで手を振り続ける。顧客とは一生のお付き合いをしたい。だから大切に続ける。同社は、一貫した「おもてなしの心」を社員全員が持つ企業である。

写真【1】：顧客の記念日を掲示板で共有。だれが電話を取っても「おめでとうございます」のひとことを掛けることができる。

写真【2】：事務所に入るとすぐに目に入る壁。一枚一枚の写真に、感動が込められている。

会社概要

- ・法人名：株式会社都田建設
- ・代表者：蓬台 浩明 代表取締役社長
- ・所在地：静岡県浜松市北区都田町2698-1
- ・設立年月：1996年4月設立

- ・事業内容：木造注文住宅建設事業、リフォーム事業、エクステリア事業、インテリアショップ運営事業
- ・社員数：正規40名、パート・アルバイトなど3名
- ・ホームページ：http://www.miyakoda.co.jp/