

「日本一感動する家づくり」を実現する 理念共有とアフターサービス

おもてなし経営のポイント

- ❖ 全行程が理念のもとに行なわれるために、協力業者にも勉強会を実施
- ❖ 手描きのパースや独自のセレモニーによって、顧客の感動を創造する
- ❖ 2カ月に1回の訪問によって顧客に安心感を提供

経営理念と企業文化

顧客に日本一感動する家を 協力業者にも理念を共有

滋賀県甲賀市にある株式会社びわこホームは、不動産売買および住宅建築を事業とする会社である。住生活・住空間の喜びや感動、幸せをつくるサービス業を目指し、甲賀・湖南・蒲生地域においては、分譲土地の販売シェアが88%を占め、滋賀・甲賀・湖南・東近江・蒲生地域では10年連続で新築着工棟数ナンバーワンに輝いている。

1990年代、経営は苦しい時期が続く、倒産危機に直面した。そのと

きなんと社員は、貯金を出して会社を救おうとしてくれたという。代表取締役の上田裕康氏は心の底から思ったそうだ。「命を掛けて社員を守る使命がある。社員に最高の幸せをつかんでもらうんだ。」と。そしてビジョンが生まれた。「日本一強い企業になる」、このビジョンをもとに、まずは歩合給制を廃止。住宅販売業界の慣行であるこの制度が、社内の雰囲気を殺伐とさせ、高い金額で契約を取ること目標にさせてしまう原因となっていた。歩合給制を廃止した直後は、成績優秀な営業担当差者が抜けることもあったが、現在は売り上げに直結しない業務でも、社員が互いに協力して、顧客の感動を追及する意識が

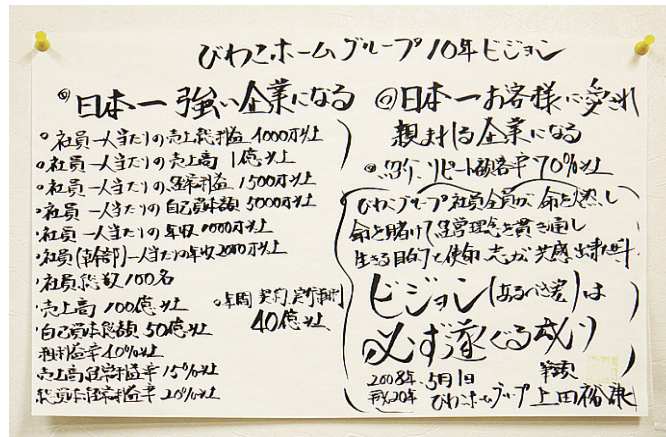
ついた。

協力業者が参加する月に2回の勉強会も、新しいビジョンから生まれた取り組みだ。「筆頭塾（早朝勉強会）」と「琶友会（協力業者会）」があり、メーカーや大工などの外部パートナーと同社の社員が参加し、さまざまなテーマについて意見交換している。同社の社員だけでは家を建てることはできない。協力業者と理念を共有することで、はじめて「日本一感動する家づくり」が実現できるのだ。

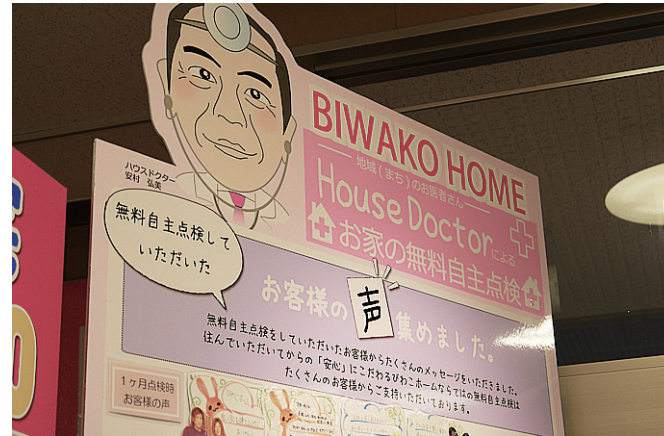
勉強会を通して協力業者と社員のコミュニケーションが活性化し、「お客さまのために」という共通の目的も持てるようになった。すると、より丁寧な仕事をしようという意識も向上。



協力業者も参加する理念浸透勉強会の様子。明るい雰囲気が伝わる。



社内には社長直筆の目標が掲げられている。「手書き」の温かさにこだわっているのだ。



ハウズドクターによる無料自主点検を標準化しており、10年間で9回の点検を無料で行なっている。



同社専属の大工をポスターで紹介。やる気にもつながっている。

家づくりはもとより、見学に来た顧客への対応が改善された。

お客様との関係強化

家を建てるまでも、 そして建ててからも

同社では、家を建てるまではもちろん、家を建ててからも、顧客に喜びや幸せを与えられるように、社員が率先してさまざまな取り組みを行なっている。たとえば、顧客に図面を提示する際、これだけではイメージが湧きにくいだろうと配慮し、顧客がその家で生活している様子を手描きした「パース」も添えている。パースを描く社員は、営業担当者から顧客の家族構成、趣味、好きな洋服や犬の種類までを聞き、顧客のライフスタイルに合わせた鮮明なイメージ図を描くのだ。パース作成には1枚当たり約5時間かかる

が、手描きの温かさにこだわり、額に入れてプレゼントすることで、顧客の感動に一役買っている。

家を引き渡した後には感謝の気持ちを込めて、「お引き渡しセレモニー」というサプライズを行なう。これも社員の発案による企画で、関わったすべてのスタッフが顧客への思いを言葉にして伝え、思い出になればと、手づくりのアルバムを送る。さらに、マイホームは一生に一度の大きな買い物であり、施主から妻や旦那家族へのプレゼントであるという考えのもと、同セレモニーでは夫である施主から家族に対し、メッセージと花束を渡すシーンも用意している。普段、伝えられない愛情を表現することで、一生忘れられない感動のセレモニーとなる。

引き渡し後も付き合いは終わらない。アフターサービスとして、2カ月に1回、すべての購入者を訪問するのだ。その数、約1,900軒。全社員で分

担し、200軒を担当する社員もいる。商圏30分以内というエリアの絞り込みが同サービスを可能にしている。訪問する際は、同社の情報誌「びわんちゅ」を手渡すほか、困っていることはないか、住みづらくなっていることはないか、要望を聞く。その場で修理できることは直ちに行ない、時間のかかるものは自社の修繕の専門家であるハウズドクターに伝える。

このアフターサービスの積み重ねが顧客の安心感や信頼感につながり、リフォームの相談やクレーム防止、また紹介率アップにもつながっているのだ。すべての取り組みは「日本一お客さまに愛され、親しまれる企業になる」ためのものである。それこそが、「日本一強い企業」というビジョンの実現だ。同社は、社員が主体的に考案し、実行する企業風土を強みに、これからも日本一を目指す。

会社概要

- ・法人名：株式会社びわこホーム
- ・代表者：上田 裕康 代表取締役
- ・所在地：滋賀県甲賀市水口町名坂1033-7
- ・設立年月：1990年4月設立
- ・ホームページ：http://www.biwakohome.com/

- ・事業内容：建物・土地の販売、注文住宅、仲介、分譲、リフォーム、開発事業部、土地の売買、設計・デザイン、不動産コンサルタント、資産運用
- ・社員数：正規25名、パート・アルバイトなど7名