

# 高い紹介率を支える毎月の訪問 全社員が全顧客とつながる仕組み

## 契約後の顧客満足度を高める 体験館で納得のいく家づくり

株式会社プレースホームは、「手づくり、家づくり、夢づくり」というスローガンのもと、福岡県・佐賀県を中心に注文住宅やリフォームを手掛けている。前身は不動産仲介業だったが、顧客との関係が継続しにくいと感じていた。もっと顧客に寄り添いたい。そんな思いから、長期にわたって付き合いが続く住宅業を始めた。顧客志向が根底にある同社の紹介率は高い。住宅業界では一般に30%でも高いと言われる紹介率が、プレースホームの場合、新築で60%、リフォームで80%と、

特筆して高い数字となっている。

同社を訪れるとまず目を引くのは、本社の横にある「体験館プラス」という施設である。部屋の広さや天井の高さを体感できるゾーン、構造を知るゾーン、照明ゾーンなどが配された施設だ。特徴は、契約前の顧客へのアピールが目的ではなく、契約済みの顧客に本当に納得のいく家を建てもらうことを目的としている点である。顧客にとって、図面や資料を頼りに階段の幅や照明の色を決めるのは至難の業だ。しかし、この施設で家につまむさまざまな事柄を体感しながら社員と意見交換することで、より満足度の高い家づくりが実現するというわけだ。

## 継続した全社員訪問が 高い紹介率を実現

同社では、家を建てた全ての顧客の元へ、全社員が毎月、訪問している。戸数は600戸あり、ユニークなのは経路を26パターン設けていること。毎月、訪問コースを変えることで、営業担当・設計担当の社員だけではなく、家を建てている間は直接やり取りがなかった事務職員に至るまで、1戸につき全社員が訪問のチャンスを得、全社的に顧客とよい関係を結べるようにしているのである。一人の担当者だけでは、よく知っているからこそ言いにくいこともある。そんな顧客心理をくみ取



建設業について学んでいる工業高校の生徒が「体験館プラス」に集まり、住宅工法について学ぶ。高校生にとって現場の実情を知る貴重な機会でもある。



協力業者を対象としたお客様満足度向上研修の様子。研修ではディスカッションやあいさつのロールプレイング、ノウハウの共有などを行なう。

り、多様な声を拾い上げることもできる。訪問の際にメンテナンスや修理の必要があった場合、どの社員でもその場で対応出来るよう、日頃から研修を実施している。また、過去にプレースホームで家を建てた顧客への感謝祭として「オーナーズ会」を年2回開催し、全社員が全オーナーと顔見知りになって楽しみを共有する場を設けている。オーナーズ会でのアンケートやお客様座談会で顧客の意見を集め、その後の商品開発やサービス品質の向上につながる取り組みも行なっている。このように家を建てた後も顧客接点を創出して信頼関係を築いているのだ。満足度の高い同社のサービスが口コミで広がり、高い紹介率を実現している。

## 全社員訪問を可能にする 協力業者も含めての教育研修

さまざまな部署で働く全社員が顧客対応を行なえるだけの能力や知識

を身につけるため、同社では社員のスキルアップに取り組んでいる。

部署ごとや年次ごとではなく、個人ごとに研修プログラムを管理。具体的な顧客対応場面を設定したロールプレイングや、外部講習で専門知識を習得するなど、個別の能力に応じた教育研修でスキルアップに取り組んでいる。

また、働き方にも幅を持たせている。住宅業界はゴールデンウィークやお盆、正月などが繁忙期に当たるが、同社ではこの期間に1週間～10日程度の休暇を推奨しているのだ。その背景には「休日の人ごみを歩くなど、一般の人と同じような感覚を身につけ、顧客と同じ目線を忘れないようにするため」という意図がある。

大工、瓦屋などの協力業者にも同様に、スキルアップをうながす。同社では年3回、協力業者を対象とした研修会を実施し、自分たちの考え方を伝えている。この研修会に参加する

職人たちは、会議室前の廊下に一列に並んだ社員一同から「いらっしゃいませ」と丁寧なお辞儀とともに迎えられる。

実はこの研修は互いにあいさつのロールプレイングを兼ねている。「気持ちのよい笑顔であいさつされれば、誰もが明るい気持ちになれる」ことを一緒に体感しようという意図がある。これを続けた結果、当初は嫌々参加していた職人も、笑顔で顧客に自己紹介してくれるようになったそうだ。

「現場の人間、一人一人が会社の代表。その誇りを持って働くには、社員も、職の方々も、自分が必要とされている感覚が大切になる」と、代表取締役社長の山崎清二氏。

プレースホームのこうした考えに基づいた教育の機会を、協力業者も含め、顧客と接する全ての人のモチベーションを高め、結果として顧客満足をも高めている。



「イヤー・イン・エレクトリック2010」表彰式  
日本地域開発センター  
土木通商 経済産業省 社宅住宅生産団体連合会 電気事業連合会  
各種賞を受賞しており、品質における差別化高付加価値化を図っている。



体験館プラスではキッチンの高さや階段の段差など、顧客にとって何が最適か、体験を通じて選ぶことができる。



2014年1月に開催されたオーナーズ会には、約500名が参加した。

### 会社概要

- ・法人名：株式会社プレースホーム
- ・代表者：山崎 清二 代表取締役
- ・所在地：佐賀県神埼市神埼町枝ヶ里331-1
- ・設立年月：1994年7月
- ・資本金：40,000,000円

- ・ホームページ：http://www.place-home.co.jp/
- ・社員数：正規32名、パート・アルバイトなど2名
- ・事業内容：建築請負工事一式、リフォーム工事一式、内装工事一式、家具などの建て替え工事、環境事業一式