

島根電気株式会社

建設業からサービス業へ 「住まいのおたすけ隊」が秘訣

おもてなし経営のポイント

- ❖ 「住まいのおたすけ隊」によって BtoC へと業態転換
- ❖ 感動を生み出す土台づくりとしての「考え方」を学ぶ研修



経営理念と企業文化

島根県に本社を構える島根電気株式会社は、電気・空調・通信・給排水など建物の設備工事全般を手がける総合設備工事会社である。建設業界は、バブル崩壊後も公共事業投資によってしばらくは好調だったが、その公共事業費は1998年の84兆円をピークに下降し、いまでは45兆円規模に縮小した。一方で建設業者の数は横ばいのため、競争は激しい。そんな中、島根電気は好業績を上げる。強さの秘密は「住まいのおたすけ隊」にあった。

「住まいのおたすけ隊」とは、一般家庭向けに家の中の困りごとを解決する、小口の電気工事サービスである。受注額は1,000円から。全体の75%は5万円以下の工事だが、依頼件数は年間3万5000件を数え、同サービスによる売上高は47億円に上る。公共工事の減少を見越し、大口

で薄利の受注からBtoCの小口工事へ事業転換したことが功を奏した。「住まいのおたすけ隊」はフランチャイズ展開も始めたところだ。

代表取締役社長の荒木恭司氏は常々、「顧客はだれか?」という問いを社員に投げかけ、「電気工事が仕事ではない、人々の快適な生活環境をつくることこそが仕事である」と訴えている。こういった視点で捉えると、島根電気は紛れもなくサービス業なのである。スローガンは「『期待』を超える『感動』を!」。島根電気がサービス業として目指すのは顧客の満足を超えた感動だ。リッツ・カールトン・ホテルやディズニーランドといった感動創造企業をベンチマークし、接客理念を研修するほか、靴の脱ぎ方やお茶の飲み方などの礼儀作法も教育している。

社員教育の中でもとりわけ注力しているのが新人研修である。ここではスキルよりも、仕事への向き合い

方を考えることに時間をかけている。「何のために人生があるか」、「なぜ働くのか」、こうしたテーマの研修を入社から3年間で10回行なう。基本的な考え方を磨くことで、一人ひとりが強い軸を持って、顧客の感動を自分のモチベーションとするような組織風土ができるのだという。

講演者紹介



島根電気株式会社
代表取締役社長

荒木 恭司氏

1949年生まれ。72年島根電気株式会社入社。85年出雲営業所長として営業所売り上げ3億円を在任11年間で8倍の24億円にし、89年取締役就任。バブル期以降、公共事業費の削減や建設投資そのものの低迷などで厳しい状況下にある建設業界の中で、建設業界の先行きに不安を感じ、利益率の高い小口工事・提案営業に経営の舵を切った。一般家庭の困り事を解決する「住まいのおたすけ隊」は電気工事だけでなく家庭での様々な困り事に対応しており、特徴的なCM効果もあって絶大な知名度を誇っている。96年常務取締役として本社勤務となり、受注体質の改変に着手し、04年代表取締役副社長、10年代表取締役社長就任。

会社概要

- ・法人名: 島根電気株式会社
- ・代表者: 荒木 恭司 代表取締役社長
- ・所在地: 島根県松江市東本町5-46-2
- ・設立年月: 1956年4月設立
- ・ホームページ: <http://www.sdgr.co.jp/>

- ・事業内容: 電気設備工事、エンジニアリングサービス、空調設備工事、給排水衛生設備工事、水道施設工事、下水道施設工事、通信設備工事、消防施設工事、計装システム設備工事、新エネルギー・環境設備工事
- ・社員数: 正規294名、パート・アルバイトなど18名