

記者の目

リフォーム業の永遠の悩みといえば粗利益の確保だ。1面～3面の特集では利益をいかに確保するかについて各社の工夫を探った。取材してみるとリフォーム工事の実行予算と、完工後の請求額が違い、粗利益が低下するという悩みが多かった。追加工事を施主に

請求できなかった、仕入れる商品を間違えた、見積もり漏れ、など原因は複数にわたる。自社では特にならざるに於いて粗利低下が起きるのか、まずは見える化して原因を特定することが重要だ。トップで紹介した各社の事例は参考になるだろう。競争が過熱するリフォームマーケットでは値引き勝負になることも多い。受注後にいかに粗利を落とさないかがより重要さを増す。(編集長 金子裕介)

2021
9/13
(1472号)

リフォーム産業新聞

The Japan Journal of Remodeling

発行所：(株)リフォーム産業新聞社 本社：〒104-0061 東京都中央区銀座 8-11-1
TEL 03 (6252) 3450 FAX 03 (6252) 3461 http://www.reform-online.jp
発行人：加寛光次郎 年間購読料：22,000円(税込)

CS委員会、「施主の声」元に業務改善
社員育成主義から「顧客中心主義」へ

「顧客中心主義」へ
7つの委員会の取り組み

CS委員会

顧客アンケートの意見を集約し改善を提案

業務改善委員会

TPOに合わせたドレスコードを作成

アクティビティ委員会

顧客参加の海水浴、運動会などイベント開催

ボランティア委員会

障がい者支援施設での清掃活動、難民衣料支援

安全管理委員会

施工現場への安全パトロール、業者との親睦

広報委員会

Instagramでの写真コンテストの開催

RFC委員会

Robinファミリークラブ会員へのフォロー

※各委員会には店舗や部署をまたいだ10人ほどのメンバーが所属

「顧客中心主義」へ。岐阜県で15億円を売り上げるRobin(高山市)が、この1年で経営理念の転換を図った。「時代は変わった」と、話す駒手健介社長が打ち出した、顧客満足度を高めるための経営戦略とは。【リポート/編集部 芦原拓】

「やってくることは地味。記事にならないでしょう」と、謙遜する駒手社長だが、改革には痛みも伴っていた。「離職する社員も多かった」と、駒手社長は打ち明ける。コロナ禍で「コミュニケーションが不足してきたこともあり、昨年12月からは部署間のアフターミーティングを実施することになった。直行直帰の社員もいるため、オンラインでの参加も認めながら情報や課題、対策などを共有する。

7つの委員会を組織
「住宅リフォーム売上ランキング」(弊社発行)で8年連続となる岐阜県1位に輝いたRobinが、大きな転機を迎えている。2020年度の年商15億6000万円は前期比96.7%とほぼ横ばいだが、コロナ禍を経て経営理念の刷新を行った。

従来「社員育成主義」から転換して、「顧客中心主義」を掲げるようになった。駒手社長は、その理由を次のように語る。「今までは社員が成長すれば、会社が大きく

同社は県内で6つの店舗を抱えるほか、店舗をまたいだ7つの委員会を組織する。加えて、「ロビメンテナンス」というOB客のアフターフォロー専門の会社があり、下請け業者が加盟す

「職人会」も運営する。過去1年間、これらひとつひとつの組織に、「顧客中心主義」という理念を植え付けた。そのうち、最も忙しいのはCS委員会だ。理由は、新たな理念に則り、同委員会が顧客アンケートの有効活用を始めたから

「社員あつての顧客中心主義。個人の裁量に任せる仕事が多い反面、一人で抱え込んでしまう社員もいる。飲み会ができないうえに、愚痴を吐き出すような場を設けたかった」。目指すのは、水回り、外壁から中古リノベーションまでカバーする事業の多角化と、多様な人材の確保だ。「この1年間は実力を蓄えるとき。今期は20億円を目標に成長していきたい」と、駒手社長は前を見据える。

「職人会」も運営する。過去1年間、これらひとつひとつの組織に、「顧客中心主義」という理念を植え付けた。そのうち、最も忙しいのはCS委員会だ。理由は、新たな理念に則り、同委員会が顧客アンケートの有効活用を始めたから

アンケートは「大変満足」を頂けら段階評価する同社だが、顧客が寄せるさまざまな意見については、個別の社員に任せる状況だった。そこでCS委員会が、意見を組織として吸い上げ、社内

感染マナーに関する顧客の心配も増えた一年だった。今こそマスクの着用や除菌、換気といったコロナ対策が当たり前になったが、一年前は遵守しない業者も多かった。そのため現場で配布する職人用のマニュアルを作り、それを守れないとペナルティになるといふルールを作成。これもCS委員会が主導した。

社員制度「Robinファミリークラブ」の充実も図る。同クラブには300組ほどのOB客が加入。5000〜50000円の月会費で会員になるとポイントが溜まったり、簡易修繕が無料になるなどのさまざまな特典

がある。コロナ禍でマスクが不足していた昨夏は会員全員に100枚入りの箱を配布した。「すごく喜んでもらえました」と駒手社長は振り返る。社内交流も促す



Robin

「顧客中心主義」へ。岐阜県で15億円を売り上げるRobin(高山市)が、この1年で経営理念の転換を図った。「時代は変わった」と、話す駒手健介社長が打ち出した、顧客満足度を高めるための経営戦略とは。【リポート/編集部 芦原拓】



駒手健介社長

★Robinにご意見をお聞かせください!

- ① 営業担当の対応はいかがでしたか?
a.大変満足 b.満足 c.普通 d.やや不満 e.不満
② 設計担当の対応はいかがでしたか?
a.大変満足 b.満足 c.普通 d.やや不満 e.不満
③ 工事担当の対応はいかがでしたか?
a.大変満足 b.満足 c.普通 d.やや不満 e.不満
④ 電話受付、来店時の対応はいかがでしたか?
a.大変満足 b.満足 c.普通 d.やや不満 e.不満
⑤ 職人のマナーはいかがでしたか?
a.大変満足 b.満足 c.普通 d.やや不満 e.不満
⑥ 今回の工事の総合評価をお願いします。
a.今後Robinに工事を依頼したいと思いませんか?
a.依頼したい b.依頼はするが、c.依頼するかは期日にも依らない d.期日にも依らない
⑦ 今回のリフォーム工事を通じてお客様が感じられた弊社の良かった点、努力が必要な点をアドバイスください。

Feedback form with fields for name, address, and comments.

「やってくることは地味。記事にならないでしょう」と、謙遜する駒手社長だが、改革には痛みも伴っていた。「離職する社員も多かった」と、駒手社長は打ち明ける。コロナ禍で「コミュニケーションが不足してきたこともあり、昨年12月からは部署間のアフターミーティングを実施することになった。直行直帰の社員もいるため、オンラインでの参加も認めながら情報や課題、対策などを共有する。

4CS委員会が顧客の意見を元に、仕事の改善を促す。委員長、副委員長にはアンケート結果の1位、2位取得者が就任