



高橋剛志社長

「常に満足度の高い工事を提供できれば、OBからのリピートだけでも企業を伸ばせる」。高橋社長はそう話す。

# リフォーム経営 正攻法

## すみれ建築工房

### 情報発信はウェブのみ

「今はチラシなどの広告は一切行っていない。現在自社の情報を発信している媒体は自社サイトやフェイスブックなどのウェブだけです」(高橋剛志社長)

同社は5年前に広告をやめた。その後一時期集客が落ちて年商が下がったものの、徐々に業績を伸ばすことに成功した。

売上げの伸びを支えているのはOB顧客によるリピートと紹介。年商のうち実に95%がそれに当たる。5年前の時点では60%だったが、今や同社の年間工事件数450件のほぼすべてを占めるようになった。

### スピーディーな現場対応

満足度を高めるために、同社が行っていることが社員大工制。現在12人の職人が社員として勤務している。同社のユニークなところは、この大

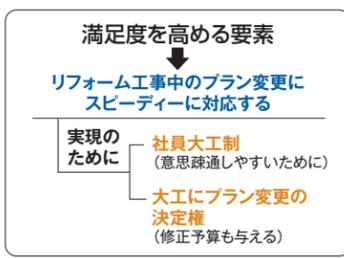
# 広告費ゼロで年商5億円

## リピーター・紹介率95%の「卓越の戦略」

顧客に満足度の高いリフォームを提供し、100%リピーターになってもらう。兵庫県のリフォーム会社、すみれ建築工房(神戸市)は年商5億円のうち95%をOBから売り上げる。同社は、卓越の戦略を社員に浸透させ、顧客をファン化させることに成功している。

工に現場監理を兼任させ、さらに現場の予算を与えているところだ。

「当社には営業マンはいません。プランニングを行う設計士は受注の契



▲厚労省から認定を受け、12月には研修事業がスタートした

## 「職人起業塾」を主催

### 職人起業塾の主な講義テーマ

・職人と経営者の決定的な違いは?
・「業界No1となったヤマト運輸の事例に学ぶ」成功した要因と学ぶべき点はなにか?
・縮小していく業界で弱者が勝ち残っていくには何が重要か?
・某大手家電ショップの低迷を考える
・顧客目線を考える
・「絶対優位性」と「相対優位性」
・「リスクリバーサル」を考える
・「儒教の経済学」…「義と利」の考え方とビジネスモデルとの関係性
・「儒教の経済学」…上杉鷹山の改革
・「奮いの力」…売上げを作りだすシクミというマーケティング理論
・建築業界における、WIN-WINのビジネスモデルの構築
・マーケティング=勝手に売上げが出来るシクミ構築
・「信頼」の考察
・「ミッション」についての考察
・「影響力」についての考察
・「在り方」を考える、伝える
・「顧客に伝え、教えられること」
・「あなたのお客さんって誰ですか?」
・将来の売上げをデザインする

「京阪神木造住宅協議会」で研修事業化され、昨年12月からコースがスタートした。第1回は12社22人が参加し

た。この事業は、厚生労働大臣の認定も受けており、職人、現場管理者、設計者など建築実務者がマーケティング理論を学ぶ場となっている。

「テクニクではなく、自社が何を打ち出すべきかを考える場になっています。学んだことを各社に持ち帰ってもらい、自社の強みを考えてもらいたいと考えています」(高橋社長)

「そうすれば将来の売上げ利益を生み出し、安定した経営とそこで働く人たちの幸せをつくり上げられる」と高橋社長は話す。

## 社員職人の監理がカギ



▲同社が主催する職人起業塾のロゴ

約までです。その後は社員大工が現場の工事の進行、予算の責任を負います」(高橋社長)

このようにする理由は、工事の進行の過程でプランから変わる可能性が常にあり、素早く対応するためだ。

「プランで作成したものと色の印象が違っていき、現場で作業するときに、お客様が工事途中

で変更を希望する場合もよくあります。その時にそれができるか検証すること、工事内容の変更を素早く行う必要があります。そこで予算を握る現場の判断で変えてよいとしていきます」(高橋社長)

「唯一無二を目指す」として、通常のリフォーム会社と色の印象が違っていき、現場で作業するときに、お客様が工事途中

「唯一無二を目指す」として、通常のリフォーム会社と色の印象が違っていき、現場で作業するときに、お客様が工事途中

## 雪下ろしの悩みを解消する融雪ヒートフィルム



# 融雪と発電



製造販売元 **カンキョー株式会社** 代理店募集

☎0120-011-133 <http://www.kankyohcc.co.jp/>  
東京都練馬区東大泉7-21-39 ※当社は地球生物環境保護に貢献しております

## 融雪と発電のノーレスヒーター

- ▶ 雪を溶かして積もらせない
- ▶ 太陽光パネルに後付できる
- ▶ オールシーズン発電可能
- ▶ 融雪用電力等を活用して経済的



E-DAN太陽光発電モジュール用ヒーター 接着シールを剥がしモジュールの裏に張付け

## 姉妹製品 遠赤外線PTCフィルム床暖房

- ▶ 遠赤外線の効果で体の芯から温める
- ▶ 厚み0.25mm (結線部を除く)で、マンション等のリフォームにも最適
- ▶ 10年保証でメンテナンスフリー
- ▶ 設計、プランニングもサポートします

