平林建設

販促なしでも引き合いは毎日

現場主義貫くベテランの存在感

「ぜひ宮田さんにお願いしたい」。

平林建設（千葉県大多喜町・年商10億円）のリフォーム依頼を一手に引き受けるのが、ベテランの宮田正幸課長だ。同社は1971年の会社創業時からの新築OB客のアフターフォローを強化するため、10年前にリフォーム事業部を立ち上げた。その責任者として選ばれたのが、宮田課長だった。

「我が社ではなく、宮田さんにお願いしたいというお客様は多い。リピート率も高い」と平林重徳社長は宮田課長を評す。絶大な支持を得られる理由のひとつに、現場の顧客満足度の高さがある。

◀トイレそのものだけでなく、空間の快適さにもこだわる

平林重徳社長

平林建設

①1億円　②200万円
③1～3日
④初日に既存の便器を撤去、その日のうちに大工が来て施工開始。2日目に内装工事、3日目の昼に新たなトイレを付ける
⑤月～水曜、週前半
⑥施工中はほぼ毎日
⑦工事内容によって異なる。目安は3時間ほど。短ければ10分、長ければ1日
⑧最終確認の時間を充分取る
⑨なし
⑩現場で打ち合わせ、図面を使う
⑪現場で都度報告　⑫紙
⑬1：9　⑭2：8

もともと大工だった宮田課長は、とにかく現場第一主義。施工管理中は毎朝、顔を出し、職人と現場で顔を合わせて打ち合わせることを徹底。顧客にも、何か困りごとはないか、聞くことで、安心してもらう。同社の施工エリアは車で1時間ほどの千葉市に及ぶことも多いが、必ず現場に足を運ぶ。

その理由は、同社が手がけるものには、築年数が何十年もの木造住宅が多いこと。ただ、トイレを交換するだけに留まらず、小便室と大便室で部屋が分かれていて「トイレ空間が狭い」といった悩みを抱える顧客がいる。

▲自社HPでも宮田課長のキャラクターをアピール

そのために例えば、小便器をなくして洋式のみにし、トイレの部屋全体を広くする、というような工事が発生する。トイレ単体であれば施工費込みの平均単価が20万円ほどだが、50万円ほどになることも。その場合の工期は1日ではなく、3日ほどかかる。

宮田課長はその間、現場に赴き、くまなく品質をチェックする。その際に重視するのは、図面通りに工事ができているか、だけではない。顧客と直接会話し、工事に満足がいっているかどうか、を都度確認することが大事だ。

顧客との会話のなかで、新たな提案を行うこともしばしば。例えば、腰の痛みに悩みを抱える顧客であれば、手すりを付けたり、段差をなくすといった小工事を加える。大工であった宮田課長は、それを自ら率先して行うこともできる。

「お客様に不満があるとき、トラブルが起こったとき、その責任はオレにある。お客様との信頼関係がいちばん大事。それさえあれば、安易な値引きに応じることもなくなります。会社に利益をきちんと残すことも仕事です。そのためにも、現場の施工品質を良くして、お客様に喜んでいただくことを心がけています」と宮田課長は話す。

トイレの施工を終えても、顧客との関係は終わらない。完工時にも現場に赴き、風呂場の具合はどうか、雨漏りはないか、困りごとを聞き、次のリフォームを受注する。リフォームの販促活動をしていないにも関わらず、宮田課長の存在が口コミで広がり、問い合わせは毎日のようにある。

だが、いつまでも宮田課長の力量に頼るわけにはいかない。今年に入り4人が入社して社員数が15人に増えた。

「宮田ほどの社員はなかなかいないですが、今後は後進者の育成に力を入れていきたい」と平林社長は話す。

#もっとシンプルに　#3つの要（かなめ）

家づくりの要、現場

最新の図面と資金計画を
データでもらえますか？
そんな時に、
マイホム myhm は頼りになる。

詳しい情報
お問合せはこちらから！
myhm マイホム

驚く発表まで、あと 23日