



経営理念を柱に 県下実績ナンバーワン

香川県高松市 中庭住宅株式会社様
<http://www.nakaniwa-jyutaku.co.jp/>

香川県下4年連続ナンバーワンの着工数を誇る中庭住宅様。年間新築着工棟数が注文住宅だけで100棟という実績は、「志を高く持って、偉大なる会社の歴史、自分の歴史を作っていこう」という経営理念のもとに生まれています。中庭住宅に社名変更後8年という短期間でこの驚異的な数字を達成できた秘訣はなにか、中庭社長にうかがいました。

6期連続増収増益。 西日本トップの経営評価

中庭住宅様は、商品力、販売力、財務体質などあらゆる項目で、各種信用調査機関の格付けにおいて最高値の「A」評価を受けています。現在6期連続増収増益を続け、西日本では業界トップの経営評価です。同社は、この高い評価をお客様向けの会社案内に「安心の証」として公表しています。お客様に健全な経営をアピールすることによって、大きな安心感を与えているのです。

昭和47年、中庭社長は父・一夫氏と中庭工務店を設立し、その後もいくつかの住宅会社経営に携わっています。従って、注文住宅ビジネスにおいてはすでに素晴らしい経験と実績がありました。それを活かし、さらなる新しい展開によって今の実績を築きあげています。

40～50年メンテナンスのいない 「過不足なく一歩先の家」

30年以上の住宅ローンを借りて、生命保険に入って建てた住宅が、まだローンも払い終わらないうちにメンテナンスしなければならぬなら、メンテナンスの出費をできるだけ抑えるのがお客様のためだというのが社長の考え方。そこで、同社では屋根材は日本瓦か陶器瓦を、破風板、鼻隠し、土台、水切りなどは、40～50年メンテナンスのいない材料、ガルバニウム鋼板を採用しています。さらに、構造躯体は35年保証、地盤は10年更新型で最高5000万円の保証のついた「生涯保証システム」を中庭住宅様の負担でサービスしています。住んでからの負担ができるだけ少ない家であることが顧客満足度の重要なポイント、というのが同社の考え方です。



代表取締役社長 中庭 謙氏

「当社の住宅は、決して他社より抜きん出た特徴のある住宅ではありません。より多くの人にいいと思っただけの『過不足なく一歩先の家』という位置づけです」と控え目に語る中庭社長。すべては、社長の理念に基づいて建てられる「50年、100年住んでも飽きのこない家」に結実しています。

3つの「志」

新築住宅購入者を対象にしたあるアンケート調査によると、90%以上が木造在来住宅を建てたいと思っていたにもかかわらず、実際に建てられたのは42%であったことがわかりました。木造以外の住宅をやむなく選んでいるお客様がいるという現実を知った中庭社長は、自責の念にかられ、3つの「志」を掲げてお客様への信頼向上に努めています。

まず、お客様が第一に希望する木造注文住宅で100%満足していただける住宅を提供すること。次に、OB客や協力業者、地域銀行などから高く信頼され、安心して仕事を任せただけの企業であること。最後に、各部署間の報告・連絡・相談を密にし、お客様に喜んでいただく思慮・工夫・努力をすること。

この想いは、純和風住宅「年輪」、洋風住宅「サンパティオ」、そして同社の3つの「志」をかたちにした和洋折衷住宅「大志」という3つの住宅となって提供されています。

24時間365日対応の アフターサービス

同社のこれまでの施工物件は約800棟。まだ築後10年以内の物件がほとんどですが、専任のアフターサービス部隊が毎日OB客を訪問しています。多い日には1日5件以上も訪ねます。

クレーム専用のフリーダイヤルを常設し、電話の着信音も一般の電話とは変えています。そして、必ず2コール以内に「はい、中庭住宅アフターサービスです」と専任担当者が応じます。呼んだらすぐ来るメンテナンス体制が、大きな特徴の一つです。今年1月1日からは、24時間365日受付もスタート。休日や夜間の問合せは、損保会社のコールセンターから専任担当者の携帯電話へと連絡され、担当者からすぐにお客様に電話ができるというしくみになっています。

経営理念の共有・具体化・訴求

「4寸角の無垢の柱を使った本格木造住宅」、「40～50年メンテナンスのいない材料」、「生涯保証システム」など数々の取り組みは、中庭社長の創業の精神や経営理念を具体化したものにほかなりません。中庭社長はこれらを称して「経営理念を売っている」と強調しています。

同社では、毎年1月4日に経営方針発表会を開きます。この会議には、社員はもちろん、全協力会社から総勢150名以上が参加する、同社で最も重要な会議です。社長の考え方を十分に理解し、同じ考え方ができる人だけがお客様に対応できるのです。出席しない人は仕事を任せないというのが



新シリーズ和洋折衷の家「大志」

社長の方針です。

お客様の構成は、県下4カ所にある展示場来場者が65%を占め、残り35%はOB客や協力会社からの紹介。展示場来場者の契約率が他社に比べて高いのが特徴です。それは、来場者に対して同社がどんな考え方で住宅をつくらせているのか、どれをどんな形に具体化しているかということモデル住宅を案内しながら熱意をもって説明するからです。決して、チラシ広告や価格訴求などの営業スタイルはとっていません。また協力業者からの紹介も、それぞれの職人が同社の経営理念を自分のものとして現場で対応し、また知人へ推奨していることの表れです。

すべての施策が経営理念、創業の精神から生まれたものであり、顧客とのあらゆる接点で全担当者がその理念・精神を実践していることが、中庭住宅様の県下ナンバーワンの実績につながっているのです。

【その1】EQ指向で「地場オンリーワン」をめざそう
経営理念「志を高く持って、偉大なる会社の歴史、自分の歴史を作っていこう」
社風「誠実・専断・長閑」
（スローガン）中庭住宅は少数精鋭をモットーとし、どのような環境に於いても品質を第一と捉え、徹底した品質管理を徹底する。

【その2】顧客満足追求の証
私たちは、持っている英知と勇気と情熱の限りを尽くし、未来に向かって挑戦します。
①お客様の期待を超えるサービスを目指します。
②顧客満足度を高めるために、あらゆる努力をします。
③お客様の声を大切にし、迅速に対応します。
④お客様の要望を第一とし、あらゆる努力をします。

【その3】顧客満足追求の証
ISO 9001
品質マネジメントシステム
2015年10月1日より施行されたISO 9001:2015に準拠し、品質マネジメントシステムを構築し、認証を取得しました。

【その4】顧客満足追求の証
IBEC
次世代省エネ基準
適合外断熱工法
IBEC
認定企業
2015年10月1日より施行された省エネ基準に適合し、認定企業として登録されました。

【その5】顧客満足追求の証
地盤生涯保証システム
当社標準仕様で10年更新型・最高5,000万円
2015年10月1日より施行された地盤保証制度に適合し、認定企業として登録されました。

【その6】顧客満足追求の証
格付「A」
平成13年～14年連続「東経連格付」で
格付「A」を獲得しました。

【その7】顧客満足追求の証
35年保証
構造躯体の保証期間は35年保証
（保証内容は別途要約書にてご確認ください）

【その8】顧客満足追求の証
アフターサービス
特設係
0120-007-059



今回の
ポイント

現場職人にまで徹底するCS研修会

中庭住宅様が短期間で注文住宅100棟という実績を上げるに至った最大の要因は、創業の精神である「3つの志」を末端の職人にまで徹底できたことにあります。どのようにして行っているのか。そのポイントを整理しました。

中庭住宅様から学ぶ

社員から現場職人まで理念を徹底するしくみ

経営理念

「志を高く持って、偉大なる会社の歴史、自分の歴史を作っていこう」

創業の精神 3つの志

3つの高い「志」を持って、より高い顧客の付加価値をつくるために努力する集団となる

- ①お客様が第一希望の木造注文住宅で100%満足していただける住宅を提供する「志」
- ②建築後のユーザーや関係業者、地域銀行等の信頼も厚く、安心して任せられる「志」
- ③各部所管の報告・連絡・相談を密に行い、お客様に喜んでいただくため思慮・工夫・努力する「志」

グループ全体 研修(年1回)

- ・6月に協会の現場職人全員を含めた210数名によるグループ全体研修を実施
- ・社長による創業の精神「3つの志」についての徹底
- ・社長と全職人との写真撮影、握手による一体感の育成
- ・「マナーアップ」などの具体的な現場対応に関する研修(毎回テーマを決め、外部講師に依頼)

顧客へのCS アンケートの徹底

- ・全顧客にCSアンケートを実施し、
- ・営業、プランニング、現場での社員・職人などの対応状況を確認

CSアンケート の分析・是正

- ・毎月CSアンケート結果を分析し、
- ・その対応策、是正すべきポイントを検討。社員は、営業担当から各部門へ。協力業者は「NF(Nakaniwa Family)会」(協力業者会)で報告・検討をする。

新しい具体的 方針を決定

- ・上記によって洗い出した課題解決のための具体策を実行
- ・Plan(計画)⇒Do(実行)⇒Check(検証)⇒Action(改善)

常に繰り返し実施することで成果を高める

会社の顔「現場職人」の教育の難しさ

1. 協力業者に同じような理念・考え方を求めるのは難しい
2. 協力業者で、職人の教育までするのは難しい
3. しかし、現場で対応するのは職人であり、お客様に与える印象は、非常に大きい

どうしたらいいの？

自社の「経営理念」「創業の精神」を末端の職人にまで徹底する

- ・顧客への徹底したCSアンケート
- ・CSアンケート結果に基づく、方針と対応の具体化
- ・定期的な全関係者向け研修



- 協力業者は、
- 自社の職人まで教育してもらえ
- 住宅会社と一体感が生まれる

中庭住宅様 こだわりの家づくり



大胆に梁を見せた天井と漆喰の塗壁のリビング



リビングの施工途中の様子。完成後はむきだしにして、見せる梁とするため、工事段階から養生をしている。



開口部が多く、明るく開放的なオープンキッチン。お客様のご要望に応え、収納を多くとった同社のオリジナル。



机、収納、ベッドを造り付けたロフト付の子供部屋。ダイニングと隣合わせて、いつも家族の気配を感じることができる。