

●奈良県生駒郡 藤本ハウジング株式会社 / 代表取締役 藤本正行様

お客様が主役。その発想から生まれた「家づくり改革」まずは、『家づくりの正直価格』から

藤本ハウジング様は、昨年、これまで取引のあった大手ハウスメーカーの施工業者を辞め、新たなスタートをされました。これまで大手ハウスメーカーの住宅を含め、600棟以上の住宅を施工してこられた経験を活かし、常にお客様の視点に立った、非常に画期的なアプローチでお客様に住宅を提案されています。「住宅業界の間違った常識と戦う」という使命を胸に現在展開中の「家づくり革命」。全社員一丸となってお取組みの数々をご紹介します。

## 家づくり革命 その1

### お客様に目線を合わせた家づくり改革推進協会

「家づくり改革推進協会」——これは、藤本社長様をはじめ、藤本ハウジング様の家づくりに携わる取引業者様全員が参加された組織です。この会では、現状の間違った家づくりの進め方を改革し、より多くのお客様に安心して、ご希望通りの家をつくっていただくという目的のもとに活動されています。その1つが「経費・建築価格の公開」です。



左から、インテリアコーディネーターの勝山様、設計士から営業へと転身の中濱様、藤本社長様、プライスマネージャーの田中様。皆さんそれぞれが、個性的な名刺を手にお客様との親しみやすい、何でも相談できるよい関係づくりを心掛けておられます。

## 家づくり革命 その2

### 家づくりの原価を公開し、お客様が納得の家づくり

お客様に正しい情報・知識を伝え、お客様に判断していただくという考えから『建築工事原価』を開示されています。

「ですから、うちでは”見積書”ではなく、”工事内訳書”なんです」

藤本ハウジング様の工事内訳書は、外注工事、仕入れ商品がすべてお客様に公開されています。そして、藤本ハウジング様の機能として実施される様々な作業を1つ1つ見積り計算をされます。この諸経費の部分が工事内訳書の何ページにもなるそうです。

「先日、こんなことがありました。例えば、定価60万円のある商品が、うちでは16万円なんです。あまりの割引率にお客様がビックリされました」

藤本社長様も最初はすべての価格を公開するには非常に迷いがあったと言われます。

「でも、中途半端はやめよう。言ってしまうとやるしかない。やるんだらとことんやろう」と。「だから、お客様からの値引きの話は一切ありません。値引きできないんですから(笑)。あとは、この商品はいるかいないか、グレードを下げるか、下げないかというような話になりますね」

藤本社長様の「より良い家を、より安く」という想いは、必ずお客様にも伝わっていることでしょう。

ホームページアドレス <http://www.oct.to/>

## 家づくり革命 その3

### 「人と地球にやさしい家『Cassano』

『Cassano(カッサーノ)』とは、イタリア語で「健康な家」という意味。名づけ親は同社インテリアコーディネーターの勝山様です。その名の通り、この住宅には「高気密・高断熱・換気性能・冷暖房・クリーンな空気」など健康住宅に欠かせない5つの機能と、工期短縮によるコストダウンの「オクテック工法」が提案されています。これは(財)日本住宅・木材技術センターから「木造住宅合理化システム」と認定されています。また、設備は、今注目されている太陽光発電、エコキュート<sup>※</sup>、セントラル空調、IHクッキングヒーター等を採用され、「新しい省エネ対応設備を完備しているのに建築費が安い!」ということで、お客様からも非常に高い支持を受けておられるそうです。



▲『事例勉強会』実施中の藤本ハウジング様オリジナル住宅「カッサーノ」

## 家づくり革命 その4

### 現場事例勉強会100%実施で、お客様も大満足

次に徹底しておられるのは、受注した住宅での事例勉強会です。「どんな人に、どんな場面を見ていただいても、全部さっちゃんやっていますから」と自信の一言。

藤本ハウジング様では1つの物件につき、必ず事例勉強会が実施されます。それは、「基礎段階」・「構造段階」・「住宅完成時」の3回です。また、単なる見学会にしているのは、お客様に家づくりの勉強をしっかりといただき、いい家をつくっていただきたいからだとされます。

完成住宅はあまりご近所の方に見せたくないと思われる方が多い中、藤本社長様が事例勉強会を「100%完全実施」しておられるのは、そんな社長様の考えにお客様が賛同して下さっているからなのかもしれません。藤本ハウジング様の場合は、むしろ、ぜひ仕上がりを他の方にも見てほしいというお客様の方が多いと言われます。

先日も年明け早々の入居のため、お客様に配慮して予定していた事例勉強会を止めようかとお客様にお話になったところ、「引越しを延ばしてもいいから、どんどんウチの家を見てもらしてほしい」と頼まれたそうです。

「予定していたものを止める方が、『ウチの家は他の人に見られては困るところがあるのか』という不信感につながるようです」と社長様。

「無垢や自然素材等いい材料を使っていますし、珍しい設備を使っているケースが多いからでしょうか」とお答えくださったのは自らを”家づくりの助監督”だとおっしゃるプライスマネージャーの田中様です。

## 家づくり革命 その5

### 欠かせない! お客様への情報発信

藤本ハウジング様の営業展開の中で、お客様への情報発信は欠かすことのできないものになっているそうです。事例勉強会の案内はもちろん、家づくりについての情報誌「家づくり革命」の発行など、数多くのツールが用意されています。すべては、お客様中心の家づくりのためだそうです。

今後は、事例勉強会以外にも、公民館等を借りて、家づくりについて考えていらっしゃるお客様向けのセミナーをより多く実施したり、「住まいの無料法律相談室」を開設していきたいとのこと。そのため、今、藤本社長様は現役大学生として、中央大学法学部で法律について勉強中です。

「家づくりだけでなく、家をつくった後のいろいろなお悩みにも応えていきたいから」と言われます。

お客様に対して、常に正直で、誠実な姿勢で正しい情報公開をする。その上で、選ぶのはあくまでもお客様。これは、提案しておられる住宅に絶対的な自信があるからこそできることなのかもしれません。



▲ 事例勉強会のご案内チラシ

※エコキュート:自然冷媒(CO2)を使ったヒートポンプ給湯機