

組織と営業戦略を大胆に改革

愛媛県の最西部、関アジ、関サバで有名な九州大分県の関岬に向けて、蟹の足のように突き出た佐田岬半島。その付け根に位置する保内町が、今回訪れたヤマキハウス様の拠点です。

3代にわたって、製材業を中心に、植林から家づくりまで幅広い事業展開をされるヤマキハウス様の「住宅づくり」について、おうかがいしました。

「木の家」は家族をやさしく包み込む小さな森

「私どもは、山を持ち、植林を行い、森を育て、その木から家をつくっています。30年前までは製材した木を関東・関西に向けて出荷するのが仕事でした。しかし、もっと地元の人に貢献したいという気持ちから住宅事業に進出しました」

ヤマキハウス様は、毎年40棟前後の注文住宅をコンスタントに受注しておられます。「木の家」は家族をやさしく包む小さな森、というのが菊池社長様の家づくりの考え方。木の持つやさしさ、ぬくもりを伝統の技を持つ熟練の職人が造っています。

また、建て替えのお客様の場合は、できるだけ古い住宅の柱・梁を新しい家に使って、その家族の歴史を大切に伝えていくきめ細やかな配慮も、本当に木の良さを知っているヤマキハウス様ならではのです。



天井に使われた古い家の梁

古い体質からの脱皮。全員の解雇、そして新しい展開へ

住宅建築戸数の減少はヤマキハウス様のエリアでも同じです。

「ますます厳しくなる競争環境の中で生きのびていくには、古い体質から脱皮し、新しい展開をしなければ」という危機感を持たれた社長様は、1年前、社員全員を解雇。新しい雇用形態、新しい仕事の形をつくり、それに賛同する人だけを再採用されました。結果的に、約8割の人が会社に残ったそうです。

その後、さまざまな改革が始まりました。特に、これまでは各個人がそれぞれのやり方で対応していたお客様との仕事の進め方についてマニュアルを作成し、統一的な対応ができるように厳しい指導がなされました。

1.お客様獲得まで（お施主様との対応の仕方など）

ヤマキハウス様の積極的な改革は、営業活動と一体となった販促にも見ることができます。特に、強化しておられるのは、顧客を以下の3つのタイプに分け、それに合わせた情報誌の提供とパソコンによる顧客管理です。

	顧客のタイプ	提供ツール	タイミング・アプローチ方法など
①	いつ家を新築するかわからないお客様	「プーちゃん便り」：お客さまのファン化を促進する生活情報誌	毎月、郵送
②	3～5年以内の見込客	「元気が出る家づくり」：契約を早めてもらえるような内容の情報誌	毎月、郵送
③	1年以内の見込客	「完成見学会便り」	適宜、郵送と同時に営業担当の個別フォロー

上の①、②の顧客は現場見学会、来場者、電話で問い合わせられた方、既存客からの紹介などを中心に、本社で一括管理・情報発信し、見込みが高くなった時点で営業担当に知らされます。また、見込客だけでなく、購入客についてもきめ細やかな管理が行われています。

2.契約～引渡しまで（現場での仕事の進め方など）

これまで現場職人に見られた「ただ、ちゃんと仕事さえしておけばいい」という意識から、常にお客様との対応、近所の人との対応を重視（特に、毎日の挨拶の励行）するように指導されています。また、各工事職人間の連絡、報告、コミュニケーションのシステムをしっかりと構築し、ミスのない効率的な仕事を実現されました。

特に、現場での対応などは、職人さん、下請け業者さんへも徹底した指導をされたそうです。最初は戸惑う人もおられたようですが、定期的なミーティングで厳しいチェックがなされ、今では会社全体に緊張感が生まれています。

3.引渡し後のお客様フォロー

- ・新築後、1ヵ月以内に必ずCSアンケートを実施すること（回収率70%）
- ・1年間、2ヵ月に1回の定期訪問
- ・1年以上の家は、半年に1回の定期訪問
- ・家族への誕生日プレゼント

「これからは建替比率を少なくとも40～50%には持っていかねければ」という社長様の意気込みが感じられます。

森林浴をしながら、我が家の木を選んでいただく

社長様には今、胸に秘めたる夢があります。

「私どもが、所有している山林のどこかに別荘を建て、家を建てる前にお客様に泊まらせていただき、木が立っている姿から見ていただきたいのです。そして森林浴をしながら、自宅の木を選んでいただく。選んでいただいた木は、大黒柱としてお客様にプレゼントする。選んだ日の日付とサインを刻印してね」

お客様に何を提供できるか、どうすればご満足いただける住宅が提供できるか、を常に考え続けておられる菊池社長様。夢を語る社長様のその眼は、輝いていました。



菊池 完二社長様



家づくりに対する社長様の想いなど住宅についての情報が中心



現場見学会の案内



ヤマキハウス様の看板犬「プーちゃん」をもじった情報誌。子育てや料理など家庭の主婦が気になる身近な生活情報が中心