

LIXIL メンバーズ通信

【特集】

さらに充実した 住宅取得・リフォーム支援策

グリーン住宅ポイント制度、ローン減税の拡充など

こだわりの住まいづくり【リフォーム編】
中古マンションリノベで暮らしに合わせた理想の間取りを実現
株式会社SHUKEN Reさま

こだわりの住まいづくり【新築編】
家中どこでも家族の気配を感じる住まい 庭でのアウトドアライフも満喫
株式会社バウハウスさま

伸びるビルダーはここが違う
大鎮キムラ建設株式会社さま

伸びるリフォーム会社はここが違う
株式会社Ginzaさま／洋洋住研株式会社さま／株式会社ホカマさま

伸びる リフォーム会社は ここが違う

洋洋住研株式会社さま
(三重県四日市市)

イベント現調率6割 着実な成長基盤は組織力

折り込んでいます。

1974年に水道工事業からスタートし、25年ほど前にリフォーム業にシフトした洋洋住研さま。

現在、四日市市と鈴鹿市に本店を置き、部分リフォームから1棟まるごとのトータルリフォームまで幅広く対応しています。年間施工実績は2100件以上にのぼり、三重県内で豊富な施工実績を持つリフォーム専門店として地域の信頼を獲得しています。

伸びるポイント 高い接客スキル

1

提案型チラシでアピールし
イベントで受注につなげる

発足当初から洋洋住研さまの集客の要になっているのがチラシとイベントです。

チラシは月に2〜3回、新聞に

「当初は価格を明記したメニューチラシを展開していました。リフォーム店としての認知度は高まりましたが、リフォームによりワンランク上の生活が実現することをアピールし、地域の暮らしを良くしたいとの思いから、15年ほど前に提案型のチラシに切り替えました」と北勢エリアエリア長の

中村正吾さまは話します。単なる修繕・交換にとどまらない生活提案型のリフォームで他社との差別化を図っています。

イベントは、公共施設やメーカーショールームなどを使い、1〜2カ月に一度の頻度で開催。どのイベントもリフォームを検討しているお客さまをターゲットに企画し、集客に努めています。

洋洋住研さまはイベントでの記名率が高く、記名客の6割が現地調査につながっています。

「常に心掛けているのは、第一印象でお客さまから嫌われないことです。初対面できいきなりしゃべり過ぎると押し売り感が出て警戒されてしまいます。お客さまの方から率先して家のことや暮らしのお悩みを語っていただけるよう誘導するのがポイントです」と中村エリア長。

初対面でお客さまの心を開くのは簡単なことではありませんが、営業スタッフが高い接客スキルを持ち合わせているからこそ、6割もの高い現調率を実現できているといえます。

リピート率も高く、イベントに来場いただいたOB顧客から新た

なりリフォーム相談を受けることも少なくありません。定期的なイベントがOB顧客との関係強化にも一役買っているようです。

接客力に加え、地域に根付いたリフォーム店としての実績や安心感も武器に、順調に受注を伸ばしています。

伸びるポイント 組織の一体感

2

案件をチームで対応
協力会社との関係づくりにも注力

洋洋住研さまでは、一つの案件に対し、最初に相談を受けた担当営業が商談から完工まで対応しますが、設計部、工務部とのチーム体制で取り組むことで、スムーズな施工とリフォーム専門店としての安心感を提供しています。

伸びるポイント

- ①高い接客スキル
- ②組織の一体感
- ③人材力



AFTER



既存住宅の持ち味を生かした古民家リノベーションも得意としています。



==== AFTER



キッチン空間のリフォームに注力している洋洋住研さま。



「洋洋安全協会」を発足し、協会会社との情報交換や親睦を深めています。



2020年11月には、「青空ショールーム」と銘打ったリフォーム＆リノベーション大相談会を開催。リフォーム受注につながりました。

女性スタッフも活躍しており、設計部には6名が在籍。女性ならではの視点で設計・コーディネートしたリフォーム事例が好評を得ています。

社内のコミュニケーションが良好なことも、お客さまからの高い満足度につながっていると中村さまは語ります。

「社員同士がお互いを自然に気遣える企業風土が構築できています。社員同士のコミュニケーションが不十分だと、社内の伝達事項が疎かになり、仕事のミスにつながりかねません。最終的にはお客さまに迷惑が掛かってしまいます。些細なことも知れませんが、仕事のしやすい社内環境づくりは顧客満足度においても重要な要素だと考えています」（中村エリア長）。

社内だけでなく、協会会社との

「いくらベテランが多くても世代が偏ると、発想や価値観が凝り固まってしまう。それに、スタッフの年齢が上がるに連れてフットワークも鈍くなり、これまでできていたサービスが提供できなくなります。やはり20代から50代くらいまで、各世代が在籍し、活躍する会社が強いのと思います」と中村エリア長。そのような会社を目指して、今後は人材の獲得と育成にもさらに力を入れていく考えです。

社内環境の良さは離職率の低さにもつながっています。現在、スタッフの年代は40代が中心で、知識と経験を積んだベテランスタッフが多く在籍しています。スタッフ一人ひとりのスキルの高さが会社の成長を支えると同時に、さらなる成長を遂げるには、次代を担うスタッフの育成が課題だと中村さまは話します。

低い離職率 40代のベテランが多く在籍

伸びるポイント人材力

3

関係づくりにも注力。「洋洋安全協会」を発足し、親睦を深めながら、現場の安全・衛生対策や、施工技術・コストなどの改善に関する情報交換、工事現場での顧客対応の向上などに努めています。

information & data

● リフォーム部位（比率）：



本社：三重県四日市市野田1丁目3-11

● 従業員：35名

● 商 圏：三重県北部

● 資 格：

二級建築士、木造建築士、インテリアコーディネーター、カラーコーディネーター、福祉住環境コーディネーター、行政書士、宅地建物取引士、2級管工事施工管理技士、2級配管技能士、増改築相談員、リフォームスタイリスト、ファイナンシャルプランナー、水まわりマイスター、窓マイスター 他多数

洋洋住研株式会社 北勢エリア エリア長 中村 正吾さま

四日市市と鈴鹿市にそれぞれ本店を置き、部分リフォームから1棟まるごとのトータルリフォームまで幅広く対応。リフォーム事業開始以来、チラシの配布とイベント開催を継続することで集客につなげ、三重県内で豊富な施工実績を持つリフォーム専門店へと成長している。

