



# Executive Interview

エグゼクティブ  
インタビュー

no. 15

このコーナーは神奈川トヨタのお客様である経営者の方にお話を伺うコーナーです。

株式会社 ワークス 代表取締役

## 小幡 伸弘 様

横浜市を拠点として神奈川県内を中心に、給水・排水の設備工事やリフォーム全般を取り扱う、港南区日野の株式会社 ワークス。水廻りのトラブル対応に奮闘する会社を訪ねて、代表取締役 小幡 伸弘氏に仕事に懸ける思いなどお話を伺いました。

### ■ メンテナンスのプロになると心に決め、がむしゃらに

#### ——お仕事の内容を教えてください。

全体的にはリフォームになります。お客様がお住まいになっている水廻りと大工工事を主にやらせていただいております。マンションもやりますがハウスメーカー様と提携して一戸建て住宅が中心です。

創業当時は二人で始めました。最初の2年くらいは、次の日に仕事がないという状態でした。水廻りのメンテナンスって急に入ってくるのが多かったので、次の日に仕事がなくとも、普通に成り立っていたものです。いまは数か月先まで予定が埋まるほどになりましたので、だいぶ安定はしてきました。

手に職を持てる仕事をしたいと、30歳過ぎていまの道に入りました。先輩は年下でしたから、年下に教えてもらうという感じですね。普通なら5年10年

かかるころですが、2年で覚えてやろうと思いました。実際1年ちょっとで全部できたかな、なんせがむしゃらにやっていたから。僕には体力と腕しかないと言いついて、やっていました。誰にも負けないという気持ち、それだけです。

#### ——お二人で始められたということですが、今従業員は何名いらっしゃいますか？

十名です。あと契約している大工さんが七人です。なにか問題が出て、他の業者に依頼することなく社内で解決できるような体制をとっています。それが私たちの強みとして動いています。ハウスメーカーさんも問題によって、いろんなところに手配することが当たり前だったんですけど、うちでは一社で済みます。例えば漏水があって天井が濡れてしまう場合でも、うち一社に電話すれば天井をあけて、給水も直して、復旧もできるということを目指しています。この方針が

功を奏して、大工さんを入れて5年かかりましたけど軌道に乗ってきたなという感じですよ。

### ■ 水の音を聞き分けて水漏れをつきとめる

#### ——お客様の要望は創業時と今とは変わってきましたか？

変わりましたね。お客様の知識が増えました。また、新製品もかなり多くなってきて、そこについていくのが大変です。施工的にも変わってきていますから。なるべく新製品が出ると講習会に出かけるようにしています。

仕事の依頼で多いのは、水道局で水漏れを指摘されたけれど解らないので来てほしいという依頼です。漏水の調査率ではうちが一番なんです。必ず見つけていますからね。



# お客様の気持ちをほぐして 的確で顧客満足度の高い施工を

——水の侵入経路を見つけるって難しいですね。

難しいです。音で見つけるんですけど、普通の人聞いても解らない。音の聞き分けというのはすごく難しい。こればかりは、経験だと思います。他の人がやると、見つからないから、水道管全部を取り替えた方がいいと言われてたりとか、だいたい脅かされるんですよ、そういう話になって、うちに泣きついてくるというのが現状なんです。

——そこで、漏れている場所を見つけて、ピンポイントの作業で済ませるといことですか？

そうですね。もちろん配管の具合も見えますけど、これだったら水道管の交換などをしなくても安心して使えますよ、という状態にしてお渡しします。

■自分のためだけでなく、お客様のことを思って

——今の仕事をやっていて、良かったと思われる時はどんな時ですか？

お客様に来てもらって「ありがとう」とか、「今度はワークスさんに全部頼むわ」とか言われると、気持ち的には凄くうれしいですね。「天井から水が降ってきた」と、至急で呼ばれることも日常茶飯事ですから、そんな時このような言葉をもらって疲れも全部吹っ飛ばすような感じです。

——仕事をするときに気をつけていること、大切にしていることは？

まず、お客様の気持ちをほぐすために



話をする。こちら現場がどういう状態なのか怖いんですけど、それ以上に、お客様の方が怖いと思っていらっしゃる。そこでやはり、やわらげてあげて、なんでも言える状態にしてさし上げる。そうすると、「こういう症状だったのよ」などと言ってくれるようになるので、原因を見つけるのも早い。

私がこの業界に入った当時は、職人さんってどちらかというとお客様より上の感じで、直してやっているみたいな態度をして威張ってられる時代だったので、愛想がない人が多かった。言いたいけど言えないというのもあると思うんです。そこをお客様に言っていただく。そうすると気持ちがほぐれて、ここもあるのよ、そこもあるのよね、なんて話にもなって、うちとしても仕事が広がるということがあります。お客様にもメリット

はあると思うので、そこは大事にしています。

——今後の目標を聞かせてください。

もう少し頑張って、後継者に楽をさせてやりたいと思っています。いろんな仕事が増えてくると、資金繰りでもなんでも大変なので、もうちょっと安定した楽な状態で渡したいと思っています。

いまエコにこだわった、環境に配慮したものが流行ってきていますが、社員全員がいろんなアイデアを提案できるように、お客様の求めていることに応えられ仕事が自然にできるようにやっていきたい。そうすればお客様は増えてくれると思います。また、自分のためだけでなく、お客様のことを思ってやるのが大事だと思います。

昔に比べると、以前施工したお客様が数年後、またやってくれという依頼を多くいただくようになりました。それが今度は大きな仕事になっているんですよ。最初は水廻り1か所だったのが、次は家全体のリフォームを任せたいというような話になってきています。ありがたいですね。これは蓄積された信用かな。信用って大事だなと感じています。

## <インタビューを終えて>

先が見えない中で起業され、経験が技術を磨くと、がむしゃらに働いていたとのこと。積み上げた努力で培われた技術と、優しい人柄で得た信用。一生懸命ってかっこいい、と感じました。

## 株式会社 ワークス

〒234-0051  
神奈川県横浜市港南区日野2-22-9  
TEL：045-882-1056  
FAX：045-882-1057  
<http://www.mizumawari-works.co.jp>