



Executive Interview

エグゼクティブ
インタビュー

no.54

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 まるも工務店 代表取締役

丸茂 清和 様

生まれも育ちも大和市上草柳。リフォームを中心に、確かな技術と温かな人柄で顧客満足度も高い、株式会社まるも工務店 代表取締役丸茂清和氏。地元に着した仕事に対する思いなどを伺いました。

■ 手作りで思いを伝える

——お店の看板など暖かく親しみやすい感じのお店ですね。

すべて妻のアイデアです。イラストなども妻が描き、内装も妻のアイデアを取り入れ手作り感にこだわりました。

地域の方に私たちのことを知ってもらうために「お家のお医者さん」と題して手作りのチラシを配っています。文章は私、イラストやレイアウトなどは妻が担当。工務店はいっぱいあっても、それぞれ何をやっているのかわかりません。自分の会社がどうしているのかをまず知ってもらいたくて、チラシには日常行っていることを書いています。施工例も単に載せるだけでなく、お客様がどういうことに悩んでリフォームをするようになったか、その依頼を受けてどのような施工をしたか、その結果リフォーム後はこのようになりましたというように、同じように悩んでいる方に、共感してもらえようという紙面作りを心がけています。



——チラシは定期的に配っているのですか？

近隣地域に限定して、毎月配っています。また施工をさせていただいたお客様には、2か月に一度は直接訪問をして、アフターフォローをしています。何かあった時に声をかけてもらいやすいように、コミュニケーションの一つとして行っています。訪問時には年配の方などから「このビスが緩んじやって…」と言われ、その場で直すこともあります。ビス一本をどこかに頼みたいと思っても、なかなか頼めないと思うのですが、不便なことには変わり

ありません。そういった些細なことでも、工務店が定期的に様子を見に来てくれると、お客様にとってみたら安心だと思うんです。こういうことをしているところはあまり知りませんが、大切なことだと思っています。

——地元に着した事業を目指した理由は？

大工を初めて15・6年経ったとき、親方にあるお年寄りのご婦人から仕事の依頼が来ました。その時すでに親方は廃業していて、その旨を伝えると、それならば丸茂さんをお願いしたいと、私のところに仕事か廻って来ました。そのお客様は、私が修業2年目の時に行った現場で、当時の私は何もできなかったという記憶しかありませんが、お客様は一生懸命にやっていた私の姿を気に留めて、名前まで覚えていてくださったんです。その時、この仕事は本当にやりがいのある仕事だなと感激しました。どうせやるのであれば、地元の方に喜んでもらいたい、自分を育ててくれた



地元を愛し、共感される お家のお医者さん

場所に恩返しではないですけど、安心して過ごしてもらえる地域を作りたいと思いました。そういう気持ちになれたのもその方のおかげです。

エリアを絞っているのは、何かトラブルがあった時に、すぐに駆けつけることができる店であるためです。「丸茂さんがいてくれるから安心ね」と言ってもらえるような存在になりたいですね。

■お客様にとっての一番を考えて

——仕事をする上で、心がけていることは？

会社を設立してからは6年経つのですが、一つひとつ目の前のことに集中してしっかりやろうと思っています。売り上げなどは後からついてくるものなので、それぞれのお客様にとって一番良い工事を提案するという心をかけています。リフォームは、そこに住んでいる方の年齢や家族構成などで変わります。どのように暮らしているかを認識したうえで、その方にとって一番良いものは何なのかを見極めることが大切だと思っています。根本にある思いは、自分だったらどうされたいか。自分がされて嫌だと思わない。常に「自分だったら…」と思いつくことにしています。

この辺りでは航空機の騒音問題があり、国の補助が受けられる防音工事があるのですが、大規模なものなら一軒で1千万円くらいの補助が国から出るケースもあります。営業マンがたくさん回り、世帯負担はタダだからやった方がいいと工事を勧めます。でも本当は違って、防音工事をやることによって生じる様々な

リスクがある。それをちゃんと説明せずに、契約をとってしまおうんです。お客様の中には、住んでいる年数や建物の状態によっては工事をしないほうがいい場合もあり、私はそういう方には工事はしないほうがいいとはっきり言います。もちろん1千万円の仕事が来れば、会社としての利益も上がりますが、むやみに工事は勧めません。やらない方がいいと初めて言ってもらったと、安心して喜んでいただくお客様もいます。長い目で見たときにお客様にとって、本当に良いか悪いか、それだけです。そこで信頼関係ができ、その後、仕事へとつながったりするのではないのでしょうか。

——地域での活動は何かしていますか？

地元の小学校で、PTAの会長をしていたこともあり、いろいろな地域のイベントには積極的に参加するようにしています。

また、年に一度は店の前で感謝祭を催しています。これは3年続けていて、地域の方を呼んで、スーパーボールすくいや木工教室を開いたりしています。参加していただいた方からいただいた収益金

は、子どもたちのために必要なものを購入する費用にしてくださいと、小学校に全額寄付しています。これも長く続けていって、子どもたちの笑顔が学校で広がっていけばいいなと思っています。

——これからの目標を教えてください。

よく人からは、人を雇って、規模を拡大したらどうかなどと言われますが、私はそのようなことは考えていません。私がチラシを配布させていただくエリアのお客様は3,000件ほどいらっしゃいますが、これ以上、エリアを広げたり、会社を大きくしたいとかは考えていなくて、今いるお客様を大切に、もっと深く入り込んでいきたいと思っています。その方たちが高齢になって、独立した子どもさんたちが遠くに行かれていても、「実家の様子を見てきてくれない？」と直接連絡をしていただけるような、ご高齢の方をはじめとした地域のお客様が、安心して暮らせるような街にすることがリフォームなんだと思っています。私たちの存在を知っていただいて、地域と緊密な関係をずっと保てるようにしていきたいと思えますね。



株式会社 まるも工務店

〒242-0017 神奈川県大和市大和東2-10-5
TEL : 0120-322-885 FAX : 046-200-2067
HP : <http://www.marumokoumuten.com/>

<インタビューを終えて>

大手メーカーなどに属さず、画一的でない丸茂氏の地元根付いた目線は、地元で生活する人に最適な提案ができるのではないかと感じました。経年劣化や天災など避けられないトラブルに備えて、相談できる店があるという安心感は、地元の方の暮らしに豊かさやゆとりをもたらしてくれることでしょう。