

時間をかけた丁寧な家づくり 共感いただくお客様に絞り込み、数よりも満足度を追求

大栄商事は、お客様との関係づくりに重きを置いていることが大きな特徴。100時間程度に及び打ち合わせなどを通してお客様との信頼関係を構築する。営業は一切なし、紹介の増加、競合なし—お客様と楽しく家づくりをしたいという姿勢が、安定した受注に結び付いている。



現在建築中の物件では、新商品の「ハウスロンZERO」を採用している

家は木材やコンクリでなく お客様との信頼関係のみでできる



大栄商事株式会社
大竹 泰夫氏

群馬県沼田市榛名町4272
Tel.0278-23-1671
http://www.daiei-shoji.co.jp/

大栄商事は群馬県沼田市を中心に、年間10棟前後の注文住宅を供給するビルダーである。同社の家づくりの特徴は「ちゃんとした普通の家」と大竹氏は語る。『普通』といっても、現在建築中の物件では、断熱材にパラマウント硝子工業の新商品「ハウスロンZERO」を採用するなど高い断熱性能を実現する。以前、断熱にそれほど気を配っていない頃、断熱にこだわったお客様の家を建てた時、「あつ、暖かい」

また、ぐんま優良木材を使っているのもポイント。県産材を使用するのは「家を建てる時には、その場所の気候を知っている木を使うことが一番」との考えである。具体的には、大引きや火打ちに県産材のヒノキを使っている。また、外観もいたってシンプル。これは「複雑な屋根形状だと一部分に雪が溜まって何か問題が起こるかもしれない。また、長い時間の中で大きな地震があったら、などと考えると建物形状や屋根根形はシンプルにしておくべき」と考えているからである。もちろん、シンプルであることは施工しやすく、余計なコストをばくくすることにもつながる。けっしてきらびやかではない—そう表現する『普通の家』は、ハード面のしつかりとし

た考え方に裏打ちされている。『ローンの解説に時間をかけ提案は15プランが当たり前』しかし、大竹氏は「お客様にハード面のことを話すことはほとんどありません」と言う。それでは大栄商事は、お客様に何を訴えているのだろうか。大竹氏の名刺に「そのローンで本当に楽しい未来を迎えられますか」と記載してあるとおり、「お客様が家を建てる前に何を知らなければいけないのかを丁寧に伝えたい」というスタンスだ。具体的には、住宅ローンについて10時間程度話し、次に土地購入が必要な方には失敗しない土地の選び方などを説明、その後、やっと家づくりの話になる。

「家を建てた後に返済がでなくなるといふことがないようにならなければなりません。そこが私の使命だと考えています。そして、しっかりと勉強していただくなかで、大竹さんに頼んでみたいな」と思っていただけだった時、そこから家づくりが始まるのです。家づくりの打ち合わせに入ってから時間をかけた丁寧な仕事が進む。まず、お客様から徹底したヒアリング。どのような家に住みたいのかといった家のイメージだけではなく、何時に起きて何時に寝るのか、帰ってきてまずお風呂に入るのか食事をするのか、最後に寝るのは誰で、寝るまで何をしているのかなど、事細かに家族の生活について聞いていく。「お客様はどのような生活がしたいのか分かっていない

と気づくと同時に、お客様が非常に喜ばれるのを見て、「お客様にいい家だと思っていただけのことか大事なのだ」と強く思ったという。2010年には樹脂サッシを標準とし、現在、建築物省エネ法の2020年基準レベルをクリアしている。

「家を建てた後に返済がでなくなるといふことがないようにならなければなりません。そこが私の使命だと考えています。そして、しっかりと勉強していただくなかで、大竹さんに頼んでみたいな」と思っていただけだった時、そこから家づくりが始まるのです。家づくりの打ち合わせに入ってから時間をかけた丁寧な仕事が進む。まず、お客様から徹底したヒアリング。どのような家に住みたいのかといった家のイメージだけではなく、何時に起きて何時に寝るのか、帰ってきてまずお風呂に入るのか食事をするのか、最後に寝るのは誰で、寝るまで何をしているのかなど、事細かに家族の生活について聞いていく。「お客様はどのような生活がしたいのか分かっていない

「お客様には10プランまではまともなプランはできません、とお伝えしています」という言葉通り、平均15プラン前後は提案しているそうで、中には20プランに達する場合もある。一組のお客様と40回程度は打ち合わせを行い、そこにかかる時間は100時間程度にも及ぶ。こうした時間をかけた丁寧な家づくりが大栄商事の大きな魅力となっているのである。

現在、紹介受注は6割程度であるが、お客様に聞くと「誰々さんの家を知っている」、「家に行ったことがある」と、お客様同士の小さなつながりの環がある。そして、今の小さな環がクチコミで広がるのと同時に、ほかの環とつながり大きな環になってきている。「数年前、クチコミでお客様があふれるようになったらいいな、と想っていたことが現実になってきている」のである。



後々のメンテナンスまで考えた高性能・シンプルな家づくりが特徴だが、ハード面を前面に打ち出すことはない



お客様との信頼関係づくりを重視、打ち合わせも40回程度に及び、プランも15~20プランは提案するという

たにもかかわらず、一生懸命営業して受注した場合にトラブルが起こりがち」ということがわかった。そこで「棟数を増やすよりも、大竹を好きになってくれる方、大栄商事の考え方に共感いただける方だけを対象に家をつくろう。そうすれば皆に喜んでいただけ、嬉しい気持ちで溢れる」と考えた。

大竹さんが大切にしている信条は「家は木材や鉄やコンクリでできるのではなく、お客様と私の信頼関係のみでできる」ということ。家づくりは、住宅ローンの審査がなかなか通らなかったり、希望にあう土地が見つからない場面もある。しかし、大竹さんは「お互いの信頼関係があればすべてを乗り越えられる」と信じています。大竹さんとの関係を第一に考えている。さらに、「楽しくお客様と家づくりをしたい。それが生きがいなのかもしれない」とも。今後の目標を尋ねると、「もっと大竹さん好き率を高めたい。より強い信頼関係で結ばれたお客様と、もっと楽しく仕事をしたい」との答えが返ってきた。信頼関係の中で楽しく家づくりを進める。お客様が喜ぶ家がこのから生まれている。

大竹さん好き率を高め 楽しく家づくりをしたい