
「わが社のリフォームへの取り組み」

高知市管工事設備業協同組合 理事 弘内 喜代志
株式会社 光テック 代表取締役社長



1. 弊社の歩み

私の親父が 1964 年に電気工事業として創業しました。
大工さんが木造の家を建てる時の電気工事を請けることからのスタートでした。
創業から少し経つと電気温水器が普及し始めました。
給湯器を他熱源から電気温水器に取り替える工事も増えて来ました。

電力会社の後押しもあり取替、メンテナンスなどお客様と直接取り引きが出来るようになりました。するとお客様の方からお風呂場やトイレなど水回りの取替を依頼されるようになりました。そして段々とキッチン、洗面などの住設機器の取替まで商材が増えてまいりました。

2000 年頃私の娘が設計事務所での修業を終えて入社してきました。
設計事務所勤務時代に意匠を担当していましたのでリフォームにデザインの要素を取り入れた一軒全体のリノベーションへと業容を拡大していきました。

このようにして営繕・メンテナンス工事からリノベーション工事を直接お客様と取引することにより元請け業者に脱皮することが出来ました。

ここでリフォーム需要のことを考えてみましょう。
リフォームの発生は大きく 2 つの要素からなっています。

① 住宅のメンテナンス、営繕的な比較的小規模の需要

新築した時点から家の劣化が始まる。3 年位経つと外壁のペンキのはがれが目立ち始め、6 年位経つと燃焼機器や調理器の不具合、蛇口の水漏れなどが発生してきます。6 年間の間には台風、大雨など自然災害も 1 件ぐらい発生して屋根からの雨漏り、さしかけの破れなどが起こります。

15 年経つと塗装のやり直し、配管の引きなおし、住宅設備機器の取替えなどが発生し始めます。

このように 3 年ごと位にメンテナンス、営繕的な比較的小規模の需要が発生して工事を実施しないと家の寿命を極端に縮めるということになります。

② ライフスタイルの変化にともなう需要

新築したときを 1 年とすれば、家を建てて 6 年経てば、住み手の家族もみんな 6 歳年をとります。



ライフスタイルに合ったリフォームを施工

1歳の赤ちゃんが小学校1年生になると言う訳です。このようにその家にお住まいの方のライフスタイルに合わせて、家に対する欲求が変わってきます。「自分だけの勉強部屋が欲しい。」「両親と同居しないといけなくなったので、道路までのアクセスが容易で日当たりがよく、トイレに近く、できれば簡単な調理ができる小さな調理台が欲しい。」「バリアフリーでお年寄りにやさしい住宅にしたい。」「子どもが独立したので今までの子ども部屋をご主人の趣味の陶芸の部屋にしたい。」

このように、家の築年数に関係なしに、リフォームが発生し、かつ比較的大規模な工事となります。

上記2つの要素によってリフォームが発生するので、一度信頼してリフォームを実施したお宅は確実に3年から5年ごと家が存在する限り仕事が受注できることとなります。

以上のことがわかってきましたが下請けから元請けになるということの決定的な違いがあることに気が付きました。

③ 下請けと元請けの違い

下請けは、直接お金をお客様からいただきません。元請けの大工さんから頂きます。よってお客様と現場で顔を合わせてもご要望に対して答えません。説明を求められても無口です。なぜかと言うといくらお客様に愛想よくしても次の仕事をくれることはありません。極端なことを言うとお客さんとの対話をする時間があれば次の下請け仕事に行っ方がよっぽど実入りがいいのです。

よって一般的に下請けは無口です。

早く下請け仕事を済ますために挨拶、約束などは極力しないという雰囲気になってしまうのです。

一方お客様は、現場にいる下請けの人は、元請けの社員と思っていますから元請けの会社と同じマナーで接してくれることが当たり前と思っています。

このことが元請けと下請けの違いなのです。

このことに気がつくのに長くかかりました。

新築の時は、お客様が現場に来るのはせいぜい1週間に数回程度ですが、リフォームはお客様が現場に24時間いるのです。



リフォームがアートに変わる「ひとさじリッチ♡リフォーム」

よってリフォーム工事の時、お客様と接する時間が新築時より格段に多いのです。だから完璧なマナー、約束の厳守、服装、説明などを求められます。そうしないとクレームの山となって返ってきます。

④ リフォームの難しさ

リフォームは新築と違った難しさがあります。それは、リフォーム業者にはわからないその家に関する住み手(お客様)の歴史があるのです。だから柱に刻んだ身長の印メモリアル柱を簡単に「リフォーム工事に支障があるので除けましょう。」とは言えないのです。

お客様の要求するリフォーム内容とおお客様の歴史の調和を図っていかないといけません。ですから一件一件お客様が違いますからリフォーム工事は、新築のように標準化しづらいのです。加えてリフォーム工事用部材、工事方法などは、時代とともに発展していきます。ですからリフォーム工事を実際に行い試行錯誤を繰り返した経験の中からノウハウを蓄積していくことになるのです。

逆に考えれば地元で生き残っていくにはこの標準化できない蓄積のノウハウを武器に大手のハウスメーカーリフォーム部門に打ち勝っていくことが出来ます。

⑤ リフォームは女性が活躍

リフォーム工事のメインはキッチンです。キッチンの提案をするお客様は主婦です。よってこちらも日々料理を作っている女性社員がお客様である主婦と対応したほうが痒いところに手が届く提案ができるのです。

幸い弊社では娘が弊社に勤務してに 20 数年になります。ちょっとした工夫で雰囲気がからっとかわる「ひとさじリッチ♡リフォーム」ブランドを立ち上げて地元で少しずつ知られるようになりました。絶えず勉強するために日本住宅リフォーム産業協会の副会長として研鑽に励んでいます。

⑥ 悪徳リフォーム業者対策

リフォームは、お客様と実際にご自宅での打ち合わせからスタートします。この時にはお客様のご要望を叶えるために他人には見せたくない所までも踏み込んでいきます。又家族関係、子供さんの性格など本来立ち入ってはいけない個人情報までも知らなければお客様の満足の行くリフォーム提案はできません。

ですからお客様と完全な信頼関係が出来なければうまくいきません。

ですのでお客様が悪徳リフォーム業者ではないか？と疑われないためには、資格・法的事項・実績・施工させてもらったお客様の声などホームページにアップして信頼していただくようにしています。

又絶えずアンテナを張って情報収集、勉強をしていかないとたちまち時代に取り残されることとなります。

私は一番大事なこと、それは私を含めた全社員が人格を高めていく努力を日々することだと思っています。

⑦ リフォーム業者の地域貢献

私の身の回りを見てみますとお一人暮らしのお年寄りが多くなってきました。ある時「蛇口の水が止まらないから見に来てよ！」と電話がありお伺いしますと、握力が弱いために蛇口をまわして締め切れていないという事がありました。

このように体力が弱ってきますと若い時当たり前にできたことができなくなってきます。特に電気、水は生活する上で重要なものです。ほんのちょっとしたことで周りに相談する人がいないと心細いものです。地域に育てていただいた弊社が少しでも地元特にお年寄りに頼りにされるように頑張っていきたいと思えます。

2. 終わりにあたって創業者オヤジの思い出

昭和 39 年 2 月に先代社長(オヤジ)が自転車にかごをつけてペンチとドライバーを腰に巻きつけて電気工事店としての創業であった。私が中学校 3 年、弟が小学校 6 年だった。当時オヤジは 39 歳。当時のオヤジの年をはるかに越えた今、当時の 39 歳のオヤジのことを思うと、涙が出てきてしょうがない。子供の教育のこと、生活のことなど震えるほどの恐怖の中に一筋の光明としての希望や夢を見出して船出したにちがいない。

まんじりとして眠れない夜を何日も過ごしたにちがいない。また悔し涙に暮れた日も一日や二日ではなかったろう。いつも私はオヤジの背中を見ていた。「明日の仕事はあるろうか?」「支払いは大丈夫やろうか?」

「従業員に給料を払えるろうか?」このようなことを背中が語っていたような気がする。

・・・昭和 63 年 5 月 オヤジは 63 歳で亡くなった。昭和の時代を完璧に過ごしたのである。

創業当時から比べれば、会社は大きくなりましたが創業当時のオヤジを未だに超えることが出来ません！