

利他経営の実践で、お客様がお客様を呼ぶ サービスを提供 敷島住宅株式会社

創業51年。守口を拠点に大阪・京都・滋賀エリアで手がけた新築一戸建ては13,000戸を超える。敷島住宅株式会社は、他社にはない独自のきめ細やかな顧客サービスを提供し、お客様がお客様を呼ぶ経営を実現している。その極意を同社代表取締役・川島 永好氏(写真右)と取締役・奥谷又雄氏(写真左)に伺った。

生かされた人生を、世のため、人のために

「当社がここまで成長した理由?それは、ひとりで『運』と違うかなあ。」川島社長がこう語るのには理由がある。幼い頃から周りの大人たちに二代目になることを期待されて育ち、「将来は絶対にグローバルな時代になる!」と大学、大学院、さらにアメリカでビジネスを学んだ。しかし、帰国前に旅したニューオーリンズで交通事故に遭い、九死に一生を得るという不思議な体験をする。「自分はなんのために生かされたのか?あの時に入院したベッドの上から今まで、ずっと考えて続けてきました。あそこで死んでいたかもしれないと思うと、それ以降は生かされた人生です。世のため、人のため、自分のため、楽しみながら生きたいと思いました。」

同業他社での修業を経て、27歳で同社に入社するが、営業本部長として迎えた創業25年目(1987年)に、大きな舵取りを迫られることになる。「会社の寿命は20~30年といわれます。経営者が時代の流れについていけなくなるんですね。当社も25年が経つ頃には業績が低迷。商品、サービスはもちろん、社屋、システム、人材すべてが陳腐化した。私はまだ若かったですから、ここで自分が変えなければと思いました。」

最初に取り組んだのは、CI(コーポレートアイデンティティ)の策定・実行だ。その時、先代(川島岩太郎氏)に代わり、川島社長自らが立てた経営理念は「生活者と地域に貢献する新しい住文化の創造」。この経営理念をわかりやすく伝えるため、鉄筋住宅をイメージした現在のシンボルマークに刷新し、シンボルマークには「将来はマンション事業も手がける」という想いを込めた。さらに、商品を和風建築から洋風建築へ、真壁から大壁に変えると同時に、社屋の新築移転やサービス、人材の改革を行い、再び時代の流れに軌道修正した。「この改革で、私の経営方針と合わずに辞めていった社員もたくさんいます。夜も眠れず、毎日が正念場でした。これを乗り越えていなければ30年ぐらいで潰れていたかもしれません。ただ、私も30代の住宅購入世代だったので、お客様と同じ目線で、ニーズの変化がよくわかりました。当時の住まいはDK(ダイニング・キッチン)からLDK(リビング・ダイニング・キッチン)へと変わりつつあり、業界自体が転換期だったんですね。」

快適な住環境づくりから、住まい性能の向上へ

この大胆な改革により業績をV字回復させ、2004年には代表取締役に就任。バブルに翻弄されることもなく、今まで堅実な経営を貫いてきた。現在は、新築一戸建ての街づくり事業をはじめ、リノベーション事業(注文住宅・リフォーム)、賃貸事業、マンション事業(現在休止)の4事業を柱に、売り上げは年間100億円にせまる。しかし、「少子化をむかえ、業界的には成熟期。今後、新築着工戸数もますます減少していくでしょう。そのためには商品やサービスの差別化が必要です。」と、未来を見据える。

そんな中で力を注いでいるのが、(1)耐震性(2)気密・断熱性(3)再生可能エネルギー(エネファームや太陽光パネル)といった住まい性能の向上だ。なかでもこだわっているのが、「Q値」の追求。Q値(熱損失係数)とは、住宅の断熱性能を数値的に表したもので、値が小さいほど断熱性能が高いことを示す。「いま当社の商品で最もQ値はよいのは、1.5です。省エネとCO₂の削減だけでなく、将来的には原発に頼らない住環境づくりにシフトしていきたいですね。」

さらに、川島社長が「ここまでお客様に向き合っている会社はない」と、自負するサービスがある。それが20年間無償点検。通常、無償点検の目安は2年だが、同社ではメンテナンス部を設置し、2カ月、6カ月、1年、2年、5年、10年、15年、20年ごとに無償点検を行っている。このサービスの延長線上にリフォーム部を設置し、設計図面から施工時の写真、引き渡し後のメンテナンス履歴まで詳細な顧客情報を管理する「住まいのカルテ」を導入。お客様がカスタマーズセンターに電話するだけで、専属スタッフが顧客のカルテを見て、住宅のあらゆる相談に対応するシステムを構築し



モダンな構造や快適性に加え、耐震・断熱性、再生可能エネルギーの追求も

た。さらに、28年前から、まだ業界では珍しかったインテリアコーディネーターを採用している。住まいの快適性はもちろんのこと、こうしたきめ細やかなサービスが評判を呼び、「最近、お客様からの紹介が増えました。安心して紹介してもらえる会社になりつつあるのかなあ、と嬉しく思いますね。」

こうしてお客様と誠実に向き合ってきた住宅には、それぞれに思い入れがある。「時々、自分が担当した街や住宅の近くを通りかかると、感慨深いものがあります。住宅はお客様にとって最も高い買い物であり、資産です。中古になって買い替えを検討される時にも、価値が落ちない住宅でありたいと思います。」

経営の要は「動機善なりや、私心なかりしか」

川島社長との会話の中で頻繁に出てくるのが「お客様に向き合う」というフレーズだ。しかし、世の中で、これを実践できている経営者がどれだけいるだろう?「お客様に向き合えないことのほうが不思議。家を買うのは僕らではない。お客様ですから。」そう言い切る社長は、なるほど、数多くの経営者が学ぶ有名な盛和塾の塾生。同社でもその経営哲学をベースに、8つのオリジナルエッセンスを加えた「敷島フィロソフィ」を掲げ、利他経営の実践と人材育成に力を注いでいる。ちなみに、8つのオリジナルの中には、社長が好きな「利を見ては義を思う」「人間万事塞翁が馬」など論語の一説も加えられ、社員はこれらをカードとして携帯し、毎朝唱和しているという。

さらに、経営方針の3柱のひとつに「不断の自己啓発と協力の精神で、社業に従事するすべての人の生活向上を達成する明るい職場であること」を掲げ、会社と社員のWin-Winの関係を目指している。「経営に大切なのは、ものづくり、サービスづくり、人づくり。これを掲げている以上、みんなのためにがんばらなきゃあないですね(笑)」。あの事故から数十年が経ち、「生かされているのには、意味がある」と、いまま折りに触れて思う。

同時に経営者として常に考えるのは、「敷島フィロソフィ」にも記されている「動機善なりや、私心なかりしか(その動機が善であり利己ではなく、利他であるか)」。前述のようなサービスを提供するためには、それなりの経費がかかるはずだ。「だからといって目先の利を追ってはいけません。長い目で考えることだと思っています。私たちのサービスは、お客様に喜んでいただきたいという‘他を利する’という発想から生まれるもの。これからもお客様に喜んでいただける新サービスを、お客様が要望される前に、どんどんご提供していきます。」



家族構成、ライフスタイルに応じた建替えや注文住宅も提案

敷島住宅株式会社

代表取締役 川島 永好

〒570-0027
大阪府守口市桜町4-17
TEL: 06-6992-6733(代)
FAX: 06-6992-7776
http://shikishima-j.co.jp

【事業概要】分譲住宅の設計・施工・販売、宅地造成、不動産売買、賃貸ほか

