

リフォームのプロとして地域と共に— 熊本地震の前も後も 変わらぬ姿勢貫く

近年、ライフスタイルに合わせた改装や、中古住宅のリノベーションなど、リフォームに対する関心が高まっています。また熊本地震から2年近くがたち、県内の住宅修理・復旧の状況はどう変わったのでしょうか。リフォーム事業を長年手掛けている『リ・ホーム熊本』の島谷朝男専務に話を聞きました。

島谷朝男氏

株式会社リ・ホーム熊本 専務取締役



〈しまたに・あさお〉

1955年生まれ、熊本市出身。広島経済大学卒。89年、リ・ホーム熊本入社。約25年間の営業職務を経て2013年、専務取締役に就任。

被災住宅の修理件数は減少

—被災住宅の修理・復旧の現状を教えてください。
島谷 熊本地震後、当社にはこれまで数多くの被災住宅の修理・修繕のご依頼がありました。被災されたお客さまからのお申し込みについては、地盤沈下による建物の傾斜など当社では施工できない場合を除いて、一切お断りせず対応してきました。雨漏りなど緊急性の高い案件を優

先し、大掛かりなリノベーションが必要な案件については、昨年春から取り組みました。また、震災後は材料費が高騰したため、修理を急がれていないお客さまの場合は、材料費がある程度落ち着くまで契約を待っていたこともありました。当社は地元企業として、震災前も震災後も変わらぬサービスを提供していきたいと考えていましたので、

ニーズに合ったサービスを提供

—リフォームに特化して事業に取り組みられています。
島谷 お客さまの生活に密着した分野で、地域貢献したい。その思いで当社は、設立からこれまでずっと、リフォーム一筋で事業を展開してきました。最近、リノベーションなどいろいろなスタイルが登場していますが、リフォームは元々、家の修理・修繕を指します。当社では、

ちよつとした小さな工事からお請けしています。「自分の身の丈を知ること」ができる訳ではありませんが、これまで培ってきたノウハウ・技術・人材を駆使し、できることに取り組んでいます。自分たちができることですが、お客さまのおもてなしはできません。最近ではテレビ番組の影響もあって、リフォームも全面リ

フォームという印象で見られがちですが、当社では、お客さまのニーズに応えられるのか、本当のサービスを提供できるのかを第一に考え、背伸びはしません。売り上げを伸ばしたいばかりにお客さまにうそをついたとしても、打ち合わせや工事などを通して長くお付き合いしていく間にはばれてしまいます。そのため、お客さまのお話を聞き、会社として期待に応えられないと判断した時は、お断りすることもあります。そういう意味では、リフォームのプロとしての自負があります。

「制度活用して住まいの再建を」

—最近のリフォームの傾向を教えてください。
島谷 戸建て、マンションともに多いのは、やはりキッチンやお風呂など水回りのリフォームです。加えて、それに伴う床や壁の補修工事があります。お客さまが生活の中で絶対に必要とする修理・修繕以外では、タイル貼りのお風呂をシステムバスに変えたり、キッチンを新しいタイプに取り替えたり、というケースが多いですね。また大規模なリフォームでは、家一棟をまるごとリフォームする「まるで新築くん」を提供し

ています。これは当社が全国に先駆けて取り組んだ「バックリフォーム」商品で、よくある「坪単価何万円〜」など、実際はいくらかかるかわからないものではなく、30坪標準仕様で575万円（税込）という、延床面積単位による明確な価格設定が特徴です。

営業・設計・工務のチームで対応

—接客面で気を付けていることはありますか。
島谷 電話でお問い合わせいただいた際は、すぐに現場調査のアンケートを取るのではなく、お客さまの要望、依頼に至った思い、住まいの状況などを詳しく聞くようにしています。特別な工事でない限り概算での金額もお伝えし、その内容で検討していただけるのであれば、改めて訪問することになります。工事内容に応じて営業・設計・工務の各分野から1人ずつ人選し、チームで取り



社内ショールーム



組みます。数人でチーム制を取っているのは、細かい対応ができるほか、ニーズに対して多面的に検討することが可能だからです。打ち合わせには複写シートを使用。その場で内容を記入し、お客さまからサインをいただくようにしています。また現場を調査し、お客さまからお話を聞いた後は、必ず当社にお越しただいています。まずはどんな会社なのか知っていただきたいと思つてのことです。展示会を開催する時などは、「どんな社員がどんな仕事をしているか、見に来てください」とお誘いすることも少なくありません。こちらから売り込むのではなく、等身大の「リ・ホーム熊本」を選んでいただくことを心掛けています。お客さまとお付き合いは、リフォームする前より、1カ月点検、半年点検と続くリフォーム後が長くなるもの。10年後もまた当社を選んでいただけるよう、当社にとっての「生涯顧客」、お客さまにとっての「生涯

—資金面でのサポート体制も整えられています。
島谷 資金面でお客さまをバックアップするために、住宅ローンアドバイザーやファイナンシャルプランナーが常駐する「ローンプラザ」を開設しています。当社では、お客さまのニーズにそぐわない、無理な提案や資金計画をおすすめすることはありません。お客さまとお話しする中で、思い描いているゴールがどこなのか、本質を理解した上で利用していただくことが一番だと考えています。最近では、HPや情報誌を見て来社されるお客さまが増え、きたこともあり、お付き合いが短い中で本質を理解しなければならなくなり、見誤らないように努めています。



リ・ホーム熊本本社