

地域に愛される企業を目指して 顧客の満足とともに歩む

(株)九州住建

「再生可能エネルギー」という大きな枠組みのなかで、時代の要請、または施策の追い風に乗って参入した企業は数多く存在する。そんななか、太陽光発電に始まり、蓄電池やエネファームの取り扱いなど、顧客のニーズに応えた事業を展開している(株)九州住建は、BtoB、BtoC事業の両輪によって飛躍的な成長を遂げてきた。企業理念として掲げる「顧客第一主義」には、その成長を支えたファクターが凝縮されている。

再生可能エネルギーを身近に 糸島に生きる地元企業

再生可能エネルギーのなかでも、国の補助金政策をはじめとした追い風もあり、近年急激な拡大を見せた太陽光発電市場。資本力がある大手だけでなく、起業・異分野への参入というかたちで中小企業においてもその広がりを見せた。だが、販売手法や販売後のサポート面などが杜撰な業者も数多く存在し、業界として適正化が求められている。

そうした業界環境のもと、2002年に共進防水として創業し、成熟した業界内で苦難を乗り越え、太陽光発電事業へ参入したのが(株)九州住建だ。再生可能エネルギーの余剰買取制度や設置に対する補助制度など、後発であったもの

の業界環境は整備されていたこともあり、太陽光パネルの販売・施工業者として、糸島地区に特化した展開を進めてきた。

同社は、太陽光発電事業だけに限った展開をしているわけではない。創業時より実績のある各種専門工事も強みを持たせている。消費者向けである戸建住宅のリフォーム、法人向けの電気工事などがそれだ。近年は、医療機関内のMRIや手術室など特殊性の高い工事も受注実績を重ねるなど、事業の幅は拡大している。ただ、多角化する事業のなかで統一されているのは、いずれも「お客さまの満足が得られるもの」という顧客目線の考え方だ。たとえ、現時点で取り扱いのない商材であっても、顧客

ニーズや今後求められてくるものであれば、自社のビジネスモデルと融合していく。既存の太陽光発電と組み合わせることで、さらなるメリットを見出せる蓄電池やエネファームといった商材の展開もその一例だ。大手には真似できないフットワークの軽さで、地域の信頼を着実に獲得してきた。

住まいの専門家として 顧客ニーズに応える

住宅のリフォームや再生可能エネルギー関連事業をはじめとして、BtoC事業は成長を支えた重要なファクターだ。地域イベントの開催や専門部門を設置している徹底した顧客サポートによって、地域とのつながりはより一層増している。

とくに、BtoC事業への力の入れようを顕著に表すのが、住宅の健康状態などを一括で把握できる、いわば住宅のカルテとも言えるシステム「ホームドクターじゅう犬先生」だ。現在、鋭意準備中の同システムは、リフォーム工事等の進捗や今後のメンテナンス時期、使用した商材なども把握できる。これは顧客だけにメリットをもたらすものではなく、長期的な付き合いから顧客離れを予防するという旨みがある。これまで評価されにくかった既存住宅への投資だが、このシステムの導入により住宅の評価制度に変化をもたらすことができれば、と笠代表は期待する。

さらに、新たな商材として取り扱いを開始するのが、要介護者を対象とした自動排泄処理装置だ。リフォーム工事などを手がける同社にとって、顧客の豊かな住生活の実現は目下の課題である。既存住宅への投資で住居の寿命を伸ばすということは、高齢となる介護が必要な親族との共同生活を行う住民も出てくる。在宅介護を行うとすれば、同居する家族の負担は当然増え、全体的な生活の質が低下してしまう。

今回の自動排泄処理装置は、その介護生活の一助となり、地域の住生活をサポートできる存在だ。介護保険制度を利用してレンタルでき、家庭として大きな負担にもならず、潜在的な需要も見込める商材である。一見、これまで取り扱ってきた再エネ関連事業、そして着実な実績を歩む住宅工事などとは一線を画す展開にも取られがちだが、いずれにおいても創業以来貫く顧客満足を求め続ける考えが生きているのだ。

BtoB事業については、戸建を対



代表取締役 笠 俊治 氏

象に蓄えた太陽光の実績を、さらなる発展のための原動力として活用していく考えだ。顧客となる法人、太陽光パネルメーカーといった事業に関わるいずれもがメリットを得られる事業モデルの形成を目指している。

顧客満足の先に見据えるもの 求められる企業像へ邁進する

同社は、特定のメーカー・商品を顧客に勧めるということはない。たとえば、ひとえに太陽光発電といっても、固定買取価格の下限再設定や設置条件などで顧客のメリット・デメリットは多種多様だ。そのなかで、住まいの専門家として地域の顧客と向かい合い、最も喜ばれるものを提案する。企業経営という観点で考えれば、利幅の取りやすいものを手がけることが通例だが、「顧客第一主義」がそれを許さない。

地域住民の幸せ、つまりは顧客の満足とともに歩んできた同社にとって、会社の

収益はあくまでその前提があつてこそそのものだと認識している。もし、一度信頼を裏切ってしまうと不信感はずっと広がり、地域企業として存在価値はなくなってしまふ。地域に生きるためには、1人ひとりからの信頼を積み上げ実行していくことが重要なのだ。信頼が輪として広がり、将来の顧客、つまりは自社の幸福につながる。そうしたつながりが「縁」となり、会社の貴重な財産となる。会社の幸せは「縁」がもたらし、その広がりが地元企業としての同社の存在意義となるのだ。

多様化する業界環境の変化に対応し、「顧客第一主義」を究めんとする九州住建。移住先としても注目の高い糸島地区で、住まいの専門家の行方に期待してやまない。

(杉元 敦)

COMPANY INFORMATION

代表: 笠 俊治
所在地: 福岡県糸島市前原東1-6-3
設立: 2002年5月 資本金: 1,000万円
TEL: 092-332-1231
URL: <http://www.q-j-k.co.jp/>