

# 坂本光司の 私が出合った“人を幸せにする日本の誇り” 世界に自慢したい会社

## (株)グッディーホーム

(住宅リフォーム業/東京・武蔵野市)



**顧客に寄り添い、社員と協力業者を大切に**する理念経営で着実に発展

社員を大切に、なおかつ顧客に寄り添う経営は、言葉で言うのは簡単だが、実際に維持することは難しい。利益を挙げなければ社員の生活を守ることはできない。それでも、掲げた理念を曲げることなく発展し、周囲に貢献できることを証明しているのが(株)グッディーホームである。

2018年の政府の住宅・土地統計調査によれば、日本の総住宅数は6242万戸、居住世帯のある住宅は約5366万戸で、住宅数の方が大きく上回る。しかも、このうち空き家数は846万戸もある。ピーク時は年間170万戸あった新設住宅着工戸数も今では95万戸という状況である(国土交通省発表)。少子高齢化が影響し新設住宅メーカー業界においては厳しい時代といえる。

一方で、高齢化に伴って、新設住宅よりリフォームの需要が年々増えている。政府の家計調査年報によれば、40代の世帯主世帯が1年間にかけるリフォーム費は約4万1000円、50代は約7万1000円、60代は約11万円と、加齢とともに転居せずリフォームをしながら住み続けているのがうかがえる。リフォーム会社は現在3万社ほど存在しているといわれるが、成長分野に

よく見られるように、新設住宅メーカーはもちろん、家電量販店やガス業界なども新規参入、今後ますます競争が激化すると見られている。また、高齢者世帯の弱みに付け込んだ悪徳リフォーム業者も、残念ながら増えている。しかし、こうした中でも、創業以来正しい経営を愚直に実践し、ゆっくりに着実に成長発展している企業も少なからずある。その一社が今回紹介するグッディーホームである。

### 創業時の理念策定からぶれることなく邁進

同社は東京のJR三鷹駅から車で5分ほどのところに本社があり、自らを「街の住医」と位置付け、地域に根差した経営を実践している。

創業は2004年。現在の社長である卯月靖也さんが立ち上げた。彼は大学卒業後、住宅関連会社で11年間勤務

した後、仲間と3人で独立してスタート。創業のきっかけは、職場の上司だった(株)さくら住宅の二宮生憲社長が独立起業したことである。以前この連載でも紹介した彼の生き方や考え方に影響を受け、自分も同じように独立したい一念発起したのだ。

創業当初は資金がなく、わずか10坪ほどの小さな会社だったが、順調に業績を伸ばし、現在では武蔵野エリアで4店舗を構え、役員やパートなどを含め40人のスタッフと、年間7・5億円ほどの売上高を上げるまでに成長した。では、ここまで成長発展した要因は何か。その第一は、理念経営を貫いていることである。卯月社長は創業時から、今後の経営がぶれないようにと経営理念を策定した。それが「約束・継続・感謝」必要な時にお役に立てる「リフォーム会社」である。この理念に基づく経営をしてきた。

第二に、社員第一主義経営であること。卯月社長はサラリーマン時代の体験を踏まえて、自分が嫌なこと、できないことをスタッフに求めない。むしろ自分が社員だったら会社にやってほしいこと、言ってほしいことを少しずつ実践してきたという。例えば、月次決算を全社員に公開するとともに詳しく解説したり、取引先などからの贈答品は社員たちと均等に分配するなどだ。

こうした取り組みの積み重ねにより、社員との信頼関係を築き、社内の風通しを良くしている。

リフォーム会社の大半は人手不足、協力会社不足に陥っているという。しかし、同社の離職率は5%以下、社員満足度も高い。働き方改革にも積極的に、スタッフには子供の行事を最優先させたり、結婚・出産したスタッフには子育て優先のため、週5日6時間勤務にするなど、それぞれの事情に合わせて個別に対応している。

また、こんなエピソードがある。ある顧客から理不尽なクレームがあり、スタッフではらちが明かないと社長と上司も呼び付けられた。そこで顧客から話を聞いた卯月社長は、こちらに落ち度はないと判断し、その正当性をきちんと説明したという。普通は謝罪し

て事なきを得ようとするところを、卯月社長は毅然とした態度でスタッフの尊厳を守ったのである。そのスタッフはどんなに救われたことだろう。

### リピート客の重視と新卒採用への切り替え

第三に、リピート客を重視し顧客満足度を高めたことである。

武蔵野エリアは集合住宅が年々増えているが、高齢世帯が多く昔からの戸建て住宅も多く残っている。同社では一度お付き合いした地域の顧客を以後も大切にしておき、顧客もまた親戚のような感覚で、通り掛かりに立ち寄るのだという。そうした蓄積で、リピート率は80%と非常に高い。また、リフォーム後に必ず行う満足度調査では、99%の顧客が満足していると答えている。新規客は顧客からの紹介も多く、顧客を講師に招いた住まいに関する体験セミナーも開催している。

同社がいかに顧客に信頼されているかというエピソードがある。本社前の通りの横断歩道を歩いていた高齢女性が途中で転んでしまった。そのとき、周りの人が救急車を呼ぼうとすると、彼女は「グッディーホームのスタッフを呼んでくれ」と言ったという。いかに同社が顧客に寄り添っているかがよく分かる。

第四に、協力業者を大切にしていることである。業界では受注したリフォームの実作業はそれぞれ専門の業者に外注するが、「彼らに仕事を与えているのだから」と、同業他社を下請け扱いし工賃をたたく企業も少なくないのが現状だ。

しかし同社は、業者から出された見積もりに対して値引きすることは一切しない。そればかりか、資金繰りが厳しい会社には前払いすることもある。同社の会社案内には、主な協力業者のプロフィールも紹介しているのだが、それだけ大切なパートナーとして評価・尊重しているということだろう。

第五に、新規学卒者の採用に重点を置いていることである。それまでは即戦力を期待した中途採用者主体だったが、6年前に思い切って新卒採用に切り替える。これが同社のターニングポイントとなった。

新卒者の教育・戦力化は時間もお金もかかるわけだが、同社の理念に基づいた教育が浸透すれば、その後の成長が期待できるし、先輩社員たちもしっかりとしなければならぬ。いわゆる、見えざる教育の実践である。

結果的に、新卒者採用に切り替えてからの方が、大きく成長発展した。また、採用数はあえて2、3人ずつとしている。中規模企業にとって複数

採用は負担だと考えられるが、新入社員は1人だけでは心細く「同期の桜」が必要だと卯月社長は考えたのである。こうした心遣いも、サラリーマン時代を経たからといえるだろう。

第六に、良き師匠としてのさくら住宅の二宮社長である。彼はリフォーム業界のベンチマーク的存在で、卯月社長も物心両面で彼から多くのアドバイスを受けてきた。卯月社長が先輩の言葉に対し「聞く耳」を持って素直に実践してきたことが、現在の成長発展につながったと私は考える。

10年、安心・安全・信頼できるリフォーム会社を全国に広げることが目的に「全国リフォーム合同会議」が設立された(18年3月より一般社団法人)。現在23社が加盟し(19年7月現在)二宮社長は代表理事、卯月社長は理事の一人として役員に名を連ねる。この活動によってリフォーム業界がより健全化していくことを願っている。

**企業概要**  
企業名/グッディーホーム  
所在地/東京都武蔵野市西久保3-1-1  
代表者/卯月靖也  
設立/2004年  
従業員数/35人

さかもと ことし ●経営学者(元法政大学大学院教授、1947年静岡生まれ、70年法政大学経営学部卒業後、浜松大学、理学院立大学、静岡文化芸術大学他の教授などを歴任)「グッディーホーム」の成長の道は、この会社に入社するのと同じく、日本ではほとんどない。この会社「私の心に響いたサービス」を「顧客にやせたい会社の話」など「著書多数」



喫茶店と見まがうグッディーホーム本社。リピート客が足を運びやすい雰囲気づくりに貢献