

リフォーム相談から生活相談に “街の住医”として地域に寄り添う

グッディーホーム [東京都武蔵野市]
社長 卯月靖也 さん

リフォーム業のグッディーホーム（東京都武蔵野市）創業社長の卯月靖也さんは、地域の生活者を「生涯顧客」に位置付け、「街の住医」としてリフォームからアフターまできめ細かく対応する理念経営を実践する。「売り上げだけを追うのではなく、困った人が声を掛けられる会社を目指そう」と、社員に対しては、地域との接点を大切にすること求める。そうしたぶれない経営方針は、大手住宅設備機器メーカーのTOTOが受注の多い企業を表彰するコンテストで東京エリア1位になるなど、結果（実績）にもつながっている。卯月さんに理念経営のポイントを聞いた。

グッディーホーム

2004年創業。社員38人。内装、設備などの小規模リフォームを中心に断熱や耐震など大規模改修まで手掛ける。年間工事件数は1500件以上、年間売上7億5000万円



—地域にとって、工務店は
どうあるべきか。

2004年の創業から16年かけて「損得より善悪。経営のやり方より企業（人）としてのあり方・姿勢が大事」ということを学んできた。社員には、「言行一致」が何より重要だと話している。聞こえのいいことを言って後で約束を守らない会社（工務店）は地域の信用を失う。地域の生活者は、みな生涯顧客だと考えている。

創業した当時は「リフォー

ムで困ったことがあれば、何でも相談に乗ります」という顧客対応をしていたが、それが今では「生活で悩み事があれば、何でも相談に乗ります」に変わった。対価をもらわない生活全般の相談にも対応するようにしている。できないことはお断りするが、例えば不動産会社や弁護士探しで悩んでいる人への紹介などリフォームに無関係な相談にも応じる。地域の人たちが生活のあらゆる場面で「グッディー

さんに聞いてみたら」と思い浮かべるような存在を目指している。結果的には現状で受注の8割を紹介、リピートが占めており、そのため営業スタッフにはノルマがなく、訪問営業などもしないことが大原則となっている。

「五方良し」の精神を大切に

—地域密着の経営で
大切にしていることは。

「五方良し」の精神^{*}を大切にしている。五方とは社員とその家族、取引先とその家族、お客様、地域社会、株主。特に社員とその家族を大切に「社員第一主義」を貫くことが、結果的にお客様に感動を与える仕事につながると思っている。根本には「日本を大切にしたい」という思いもあり、一企業として黒字を出し、税金を納めることも重視している。

リフォーム会社の経営者でつくる全国リフォーム合同会議で「何のために仕事をしているのか」という話が出た時に、同会議の代表理事でさくら住宅社長の二宮生憲さんが「日本国民のため」と言明したことに影響を受けた。その時は「自分とは思考の次元が違うな」と感じたが、その後、じっくり考



TOTO リモデル作品コンテスト（2019年）で優秀賞を受賞したリフォームの施工事例。理念だけではなくプランや設計、施工技術も重視している

えると「国民のため」という崇高な目的意識を持つことで、利己的な考えから離れて、自然と社員や関係者を心から大切にしたいという気持ちが膨らんできた。同じように社員一人一人が一国一城を担う意識で、家族のこと、お客様のことを心から大切にすることを心から大切に意識を持ってくれば、会社と地域との間に必ず良いコミュニティーが生まれると確信した。

職人に日本で一番高い 日当を払える会社めざす

—これからやりたいことは。

母方の祖父が建築業だった関係で小さいころから職人さんを見て育った。そのため「世の中の多くのものは職人

のおかげで出来ている」という敬意の念が人一倍強い。現在の職人への社会的な評価は中途半端だが、願わくば、さらに選ばれる会社になることで「職人に日本で一番高い日当を払える会社」にもなりたい。発注ミスや手戻り工事がなくなれば、不可能なことではない。これからは、今までは採用してこなかった大工や左官、設備などの職人を目指す高校生を社員として採用し、信頼できる協力会社と提携して教育してもらおう仕組みの構築を考えている。職人を養成しながら、深刻さを増す職人不足の対応にもつながりたい。



上：顧客参加の社会科見学バスツアーで記念撮影。地域の人たちが困ったことがあったときに思い浮かべる企業を目指して、顧客との関係を大切に育む 下：社員旅行の1コマ。社員を大切にすることによって顧客に感動を与える「社員第一主義」を実践する
※元法政大学教授、坂本光司さんの著書『日本でいちばん大切にしたい会社』では、「五方良しの経営」を進めている会社を紹介している