

屋根塗装業から、総合的な職人集団リノベーション企業への進化

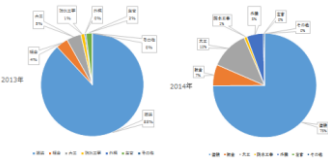
川上塗装工業株式会社(岩手県)

一般住宅の屋根や外壁の塗装や板金の「丁寧な施工」が特徴の塗装業

1. 相談のきっかけ

・従業員が増えて来ることから、雇用助成金の情報収集とともに、当社が人事制度上で留意すべき事項がないか、アドバイスを受けたという思いで来訪。

・また、従業員が携わる仕事の種類が増え、それぞれの所掌などをきちんと整理し業務改善をしたいが、方法が分からないので、教えて欲しいという要望もあった。



2. 課題整理・分析

・ホワイトボードを使って相談者とビジュアルに課題整理をしていく中で、きちんと従業員の雇用労務管理をするためには、人事制度上での対策もさることながら、現行の業務フローの洗い出しなど、業務内容の整理・棚卸を優先して検討すべき、と確認。

・そこで、MECEの手法を使い、「塗装」「板金」「大工」「外構」「造園」の5種類に事業を整理。現状は「塗装」が受注入口だが、他メニューは話の中で「そういえばこんなのも出来るの?」ということから業務が発生している事が判明。そのため、客数と複合メニュー利用客の割合を分析。

・分析の結果、塗装以外の構成比が倍増しており、それに伴って、顧客の「複合メニュー利用率」も上がっている事が判明。

3. 解決策の提案

①「塗装」「板金」「大工」等の総合的な住宅メンテナンスが可能であること

②現有の従業員体制で、それぞれのメニューを「自社職人」が責任を持ってやる事が可能(外注しない=品質安定)であること、

と自社の強みを再定義し、「わが社はもはや単なる塗装屋ではない」という認識を新たに持つよう助言。

・住宅メンテナンスの総合サービスが可能な「専門家集団」である、とい特長をアピールできる組織体制をつくること

・単なる塗装屋から進化した複合メニューを積極的に売込むこと、を方策として提案。

4. 成果

◆【専門家集団としてアピールするための組織体制の構築】

・専門家集団として対外的にアピールするための具体的手法の助言により、事業者は「塗装職長」「板金職長」など、チームの専門性を高めるよう組織を編成。

・本企業は対外的なアピール体制を構築したことで、スタッフ各自にも、仕事に対しての責任感や専門性を向上させたいという意識を喚起する効果があった。

◆【本企業の特長を積極的に情報発信し複合メニュー提案を推進】

・「塗装」+「板金」+「大工」=「リノベーション」というチラシを作成。また、このチラシには担当者の顔写真を入れる事で、複数の工事ができる専門家集団としてお客様にアピールできる情報発信ツールを整備。

・問い合わせの入口を増加させる事で、特にちょっとした大工仕事の問い合わせを入口に、他工事との複合受注というパターンが増加した。

・結果として差別化されたポジショニングの確立に成功。

◆数値で見る具体的な成果【問合せ・売上ともに上昇】

チラシをスタートしてから(3~6月)の実績

①問い合わせ数・・・前年比173%

②施工金額・・・前年比184%

塗装 工事例 + **板金** 工事例 + **大工** 工事例 = **JOIN リノベーション**

■屋根 屋根の劣化が進んで、漏れやひび割れがひどい。雨漏りや水害の原因となる。屋根の塗装や葺き替えを行うことで、耐久性を高め、雨漏りや水害を防ぐ。

■外壁 外壁に汚れや劣化が生じ、見た目が悪くなる。また、雨水や紫外線による劣化を防ぐため、定期的なメンテナンスが必要。

■木部 色あせて、劣化が進んでいる。木材の劣化を防ぐため、定期的なメンテナンスが必要。

■壁紙 剥がれや汚れが生じている。壁紙の劣化を防ぐため、定期的なメンテナンスが必要。

■屋根の葺き替え
屋根の劣化が進んで、雨漏りや水害の原因となる。屋根の葺き替えを行うことで、耐久性を高め、雨漏りや水害を防ぐ。

■雨漏り調査・交換
雨漏り調査を行い、原因を特定。交換が必要な部分を取り替えることで、雨漏りを防止する。

■雪止め設置
屋根から雪が落ちてくるのを防ぐ。雪止めを設置することで、屋根の劣化を防ぐ。

■外壁交換
外壁の劣化が進んで、見た目が悪くなる。また、雨水や紫外線による劣化を防ぐため、定期的なメンテナンスが必要。

■フローリング補修
フローリングが劣化して、汚れた状態になっている。補修を行うことで、見た目を良くする。

■間仕切り変更
部屋の区切りを変更したい。間仕切りを変更することで、部屋のレイアウトを自由にできる。

■小規模の修繕工事や出張
小さな修繕工事や出張サービスも提供。お客様のニーズに合わせて対応。

■自社職人が丁寧に対応
自社職人が丁寧に対応。お客様の満足度を高める。

私たちは自社職人で総合的な工事ができます!!