



武内直亮
たけうち なるあき
株式会社ブレインマークス ビジネスコンサルティング

大手CVS（コンビニエンスストア）で、店舗改善、経営改善、経営支援を担当。企業の本質的な課題解決に尽力し、多くの店舗と業績を築いてきた。人材育成を中心とした人事評価制度の構築や理念を中心とした自主性を生み出す組織づくりを得意としている。幅広い店舗と業績に裏打ちされたコンサルティングスタイルはクライアントから高い信頼を獲得している。

10年後のためのアドバイス!

顧客目線で「本当の満足とは何か」をつねに問いつつけているストイックな会社です。職人志向の丁寧で専門性の高い技術はもちろん、施工中の対応にまで気を配るサービス精神が、他社との差別化をはかる強みになっています。

国内のリフォーム市場が不況のなかにあっても今後の需要は堅調と予想される一方、足元では車にかかるといった課題が表面化しているほか、参入障壁が比較的低いため異業種からの参入が増えることで競争が激化するという課題も指摘されています。地域顧客の基礎をほじもとした強みに置きをかけるなど、水まわり分野から重点視点を広げるなどして、さらに成長を目指していただきたいと思っています。

し、携わる職人さんがうまく連携しないとお客さまに納得いただける住まいはつくれませんし、発注時点でお客さまの意思疎通が不十分な場合には「イメージと違う」といわれることも少なくありません。そこで、私はこうした問題を解消するには、営業からプランニング、施工管理、アフターサポートまでを一貫して手掛ける必要があると考え、自分で会社を立ち上げることにしました。



上:打ち合わせ風景 下:「おうちカンパニーちゃんねる」というYouTubeチャンネルも運営中

武内 現在ほどのような分野に力を入れていますか。
福田 地域密着型の複数なチームワークの構築と浴室やキッチン、トイレ、脱臭機などの水まわり分野の強化に努めています。水まわりは設備不良が起きやすく、使用頻度も高いので経年劣化がはやく、住みよいなかでも修理や交換が避けられない部分です。この分野でお客さまとの信頼関係を高めるリピーターを増やし、時代とともに変化する

武内 まさに地域に密着した取り組みですね。今後の展開を楽しみにしています。
福田 そうですね。今後の展開を楽

るようになっていったのです。これは私だけでなく、ほかの経営者の皆さんにも心当たりがあることではないでしょうか。武内 その状況をもとに打開していったのですが、福田 「自分の理想を追求するには、メンバーの思いを共有することが欠かせない」という結

論に達し、建築現場で働きはじめた頃から経験が踏まえ、「おもてなし感動リフォーム」というコンセプトを掲げることにしました。以来、当社はこのコンセプトに沿ったサービスを展開しています。たとえば、浴室リフォーム時には工事期間中お風呂に入れないお客さまに対し、

工事後の引き渡しまで近くの銭湯の人浴チケットを手配するなどの配慮をするようにしました。リフォーム業者として高い技術力で最高の仕事を展開するのは当然ですが、それと同時に顧客満足度の向上を目指して、メンバー全員でアイデアを出しながらサービスの強化や拡大に努めています。

武内 今後の計画についてもお聞かせください。
福田 単純に工價を短くしたり、金額を下げるような戦略をとるつもりはありません。そして、そういった過当競争に巻き込まれないようにするために、これからはお客さまと一生付き合える信頼関係を構築していきたいと思っています。

また、事業エリアに関しても拡大路線ではなく、今の地域（大阪府枚方市、寝屋川市、交野市、京都市八幡市、京田辺市など）を大切にしながら、サービスの価値向上を目指しているところですね。その一環として、最近では町の飲食店や商店などと連携し、キッチンリフォーム時に食事を提供してくれる飲食店を紹介したり、2〜3時間の工事をしている間にネイルケアをしてくれるサロンを紹介したりといったことに取り組んでいます。

武内 直亮・ブレインマークス ビジネスコンサルティング ともとは個人事業としてリフォーム業を立ち上げたそうなのですが、福田 拓史・おうちカンパニー代表取締役 最初は男らしく家賃に家を建てていく姿に憧れて、大工さんになりたいと思ってい

稲田拓史

いなだ たくし
おうちカンパニー株式会社
代表取締役

1981年大阪府枚方市生まれ。青年期まで野球に明け暮れ、大工の道にすすむ。大工・現場監督・営業の経験を経て、2003年からシャッターつきガレージでリフォーム業を開始。その後、19年間に亘り、地域を建築現場で顧客満足度の高いリフォームを実現している。顧客に寄り添ったおもてなし感動リフォームが地域の評判となり、今もなお数多くの紹介やリピーター顧客を数える。



10年後をリードする 未来企業 121

**「おもてなし感動リフォーム」を実現!!
高い技術と理想追求で顧客満足度120%を目指す!!**

大阪府枚方市を拠点にリフォーム事業を展開するおうちカンパニー一強の特徴は、高い技術力と顧客目線の多彩なサービスにある。おかげで顧客からは安心してリフォームを依頼できると評判で、稲田拓史社長はつねに顧客満足度120%を目指しているという。そんな稲田社長の夢と思いに、

株式会社ブレインマークスの武内直亮氏がアプローチした。



メンバーの皆さんと一緒に

たんです。ところが実際の施工現場、よくドアの取りつけや床貼りとといった内装に面しては驚くほど繊細かつ緻密な仕上げであることが多く、ますます彼れを抱くようになり、そして、大工技術をきわめてみたいと思ふようになり、思い切った職方に弟子入りを志願。数多くの現場を経験し、大工技術や建築知識、仕事に向き合う姿勢

を学びました。その頃は会社を起業するという考えはまったくありませんでしたが、「お客さまを満足させたい」という気持ちだけは誰にも負けない自信がありました。
武内 起業しようと思つた理由についてお聞かせください。
福田 家づくりに伴う建築から内装にいたるまで、さまざまに職人さんたちが携わります。しか