

リノベ工務店

工務店じゃなきゃできない
リフォーム・リノベーション

case.3 クリエすずき建設 [千葉県柏市]

リフォーム
経営

クリエイすずき建設

所在地：千葉県柏市増尾875-3
設立：1994年
年間棟数：リノベーション5～8件、リフォーム100～120件
平均単価：リノベーション1500万円（戸建て）

クリエイすずき建設（千葉県柏市）は、2020年、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う社会情勢の変化などを背景に、リフォーム主体の業態にシフト。「困りごとを解決する」を事業の根幹とし、中小規模のリフォームや維持管理も積極的に受注。価格競争の激しいリフォーム市場からは一歩引き、新築や大規模リノベにも対応できる提案力を生かすことで、利益率の改善も実現した。

【取材・文：編集部 荒井隆大】

提案力を武器にリフォーム主体にシフト 内容で満足度を高め利益率も倍増

社長の鈴木一功さんが挙げる理由は「お客様のニーズの変化、社内体制の問題、社会の変化」の3つ。特に大きいのが、一つ目の顧客ニーズだ。コロナ禍で在宅時間が増え、不要品の処分や「見て見ぬふりだった不具合」といった「困りごと」が顕在化した。テレワーク対応の需要も。同社のある千葉県柏市は東京のベッドタウンで持家が多いため、とりわけニーズは高い。

加えて、一時的に受注が増えて社員の負担が増えてしまったこと、資材価格が高騰したことも考慮し、リフォームへの転換を決意した。

「何をしたらいいかわからない人」が顧客に

リフォームへの転換にあたり、鈴木さんはターゲットを「何をしたらいいかわからない人」に絞った。困っているが対処法がわからない人には提案の内容や、スタッフの人柄が響くからだ。

リフォームで発生しやすい追加工事も、顧客が内容に満足すれば受け入れられやすい。建て替えに発展する可能性もあるし、自社で対応もできる。「リフォームはサービス業。提案の内容次第で受注が決まる」（鈴木さん）。

もちろん予算の上限はあるが、費用は提案の内容で調整できる。鈴木さん曰く「見積もりはお客様とつくるもの」。複数のパターンを提示し、選ばれたものに提案を近づけていくようにしている。

集客法や商圏も一新

集客は、コロナ禍で開催しづらくなった見学会やイベントに代わって、LINEが主な手段に。困ったときにまず思い出しても



社長の鈴木一功さん

らうため、身近なスマートフォンを活用し、接点を増やす。

商圏も新築より狭め、車で30分程度に限定した。困りごとに対応するリフォームは「レスポンスの速さが命」。以前から素早い対応を心掛けていたが、遅くとも3日以内に対応する。また、ここでもLINEのつながりが力を発揮する。まず不具合箇所の写真を送ってもらえば、対応にかかる時間をさらに短縮できる。

LINEや電話での対応は女性スタッフの役割だ。「リフォームの依頼者は主婦が多い」ので、親しみやすさを感じてもらうことを重視している。

異業種のパートナー化でニーズに応える

2021年の5月、サブスクリプション型の維持管理サービス「住ま暮らサポート」を開始した。トラブルに即対応する「安心かけつけコース」（月額1100円）、定期点検や維持管理計画の策定など、長期的なメンテナンスを支援する「安心資産管理コース」（年間3万9600円）の2パターンで展開する。

特に安心資産管理コースでは、異業種のパートナーが力を発揮する。相続や不用品の処分、解体など、住まいに密着した困りごとに、各分野の専門家が対応する。

鈴木さんは自社を「生活者と専門家の間に立ち、マッチ

クリエイすずき建設から見る「リノベ工務店」への近道

- ▶ 工務店のリフォームでは、提案力がキーワードに。提案が的確であるほど受け入れられやすく、追加工事やより大きな案件（建て替え）などに発展する可能性もある。
- ▶ 身近なLINEやサブスク型サービスで、いざという時に思い出してもらうための接点をつくる。商圏も素早く対応するため、新築以上に限定する
- ▶ 利益率は顧客満足度に比例する。リフォーム市場のレッドオーシャンを避け、工務店として蓄積してきた提案力を生かして満足度を高めることで利益を上げる

新築→リフォームでここを変えた！

接点を増やす



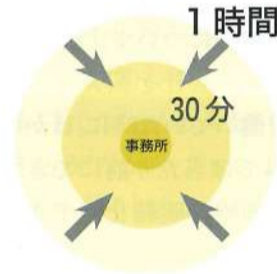
いざという時、名前を思い出してもらえなくては相談してもらえない。接点を増やすツールとして、多くの人が日常的に使っているLINE（スマートフォン）に注目した

「コンサルティング」と位置付ける。まずは自社を「困りごとの相談窓口」として認識してもらい、接点を増やす中でリフォーム・リノベ受注に発展する案件を、自社の利益に結び付けていく。

満足度が利益を改善する

2021年の売上額は、20年の

商圏を限定する



一定の受注を獲得するために、新築は「車で1時間」など、ある程度の商圏が必要。しかしリフォームでは、対応の速さや地域からの信頼が重要なため、あえて「30分圏内」に限定

2億7000万円から1億4000万円にダウンした。しかし、利益は20年の500万円程度から、21年は1000万円と倍増。経営状態は今、とても安定しているという。

鈴木さんは「建築の利益率は顧客満足度にかかっている」と話す。満足度が高まるほどクレームが発生しづ

素早く対応



対応の遅れは不満につながる。もともと早い対応は意識していたが、リフォームでは翌日、遅くとも3日以内の対応を心掛ける。写真が送れるLINEでのつながりも有効に働く

らくなり、手戻りも減って工期も短縮されるし、リピート率も高まる。

中小規模のリフォームは競合他社も多く、もはやレッドオーシャンだ。価格競争からは離れ、工務店ならではの提案力で満足度を高めることで、経営を改善した好事例だ。



大規模リノベ、部分的な改修、水まわりリフォームなど幅広く受注。鈴木さんによれば「300～400万円のリフォームが最も利益率が高い」

国産●高機能木部塗料
木守り専科

「塗るだけで木に抗ウイルス効果を付加」
コロナ等への抗ウイルス効果を
ナチュラル塗料で実現

浸透型で「1液型+1回塗り」、色はクリアのみ、上塗りOK!

http://kimamoli.jp
木守り専科 検索

XION Co., Ltd
株式会社シオン
TEL: 019-677-7060 FAX: 019-637-3190
E-mail: customer@xion.co.jp

シオンの「きまもり」は、高機能な 防炎・高耐候 塗料もあります!