

発行:北恵 株式会社 〒541-0054 大阪市中央区南本町3-6-14 TEL. 06-6251-6701
http://www.kitakei.jp/

テーマ:日本サービス大賞にみる工務店の差別化戦略

日本サービス大賞の受賞事例から地場ビルダーの差別化戦略を紹介する。総需要が限定されるゼロサムゲームの中で、独自のサービスで新たな需要を創出する取り組みは、競合対策にとどまらず社員や協力会社のモチベーションアップにも繋がっている。

1. 日本サービス大賞とは

サービス産業は、日本の GDP と雇用の 7 割超を占め、日本経済を支えている。GDP600 兆円を目指す日本では、サービス産業の生産性向上が喫緊の課題となっている。日本サービス大賞は、日本生産性本部に事務局を置くサービス産業生産性協議会 (SPRING) が実施主体となって設けられ、多岐にわたる業種の多種多様なサービスを共通の尺度で評価し、優れたサービスを表彰する制度である。

国内の全てのサービス提供事業者を対象に、今まで見たこともない独創的なサービスから、人々に感動を呼ぶようなサービス、お客様に永く愛されているサービス、地域で輝いているサービスまで、“きらり”と光る優れたサービスを幅広く表彰している。第一回 2016 年度は、31 の事業者が選定され、ホームページ上に表彰事業者の活動内容が紹介されている。第一回の内閣総理大臣賞は、「クルーズトレインななつ星 in 九州」(JR 九州)。地方創生大臣賞 8 事業の中に旭山動物園の行動展示と並んで、「家づくりを物語に『工房信州の家』」(フォレストコーポレーション)が表彰されている。公表されている事例内容からポイントを整理した。

地方創生大臣賞		
<p>07 動物の本能を魅せる「行動展示」</p> <p>旭川市旭山動物園</p>  <p>北海道</p>	<p>09 食べ物つき情報誌「食べる通信」</p> <p>一般社団法人 日本食べる通信リーグ 特定非営利活動法人 東北開墾</p>  <p>岩手県</p>	<p>11 卸・仕入れサイト 「スーパーデリバリー」</p> <p>株式会社ラクーン</p>  <p>東京都</p>
<p>13 家づくりを物語に「工房信州の家」</p> <p>株式会社 フォレスト コーポレーション</p>  <p>長野県</p>	<p>15 海女小屋体験「はちまんかまど」</p> <p>有限会社兵吉屋</p>  <p>三重県</p>	<p>17 学校図書館運営サポートサービス</p> <p>株式会社リフネット</p>  <p>三重県</p>
<p>19 在宅医療により地域を再生する へき地医療サービス</p> <p>医療法人ゆうの森</p>  <p>愛媛県</p>	<p>21 公共交通で旅を創る 「日帰りバス旅」</p> <p>九州産交バス 株式会社</p>  <p>熊本県</p>	

※サービス産業生産性協議会 (SPRING) ホームページより

2. 家づくりを物語に「工房信州の家」

■ 事業内容

取り組んでいるサービスは、お客様が家づくりに参加する「ひとてま工房」、家の価値と豊かな暮らしをつくる「家づくり物語」であり、具体的には「自分の山の木で家づくり」「あなたが選ぶ山の木で家づくり」「ひとてま工房」の3つのサービスを提供している。このようなサービスにより、参加型の家づくりで家族の思い出を紡ぎ、人と家との絆を生み出すことで、豊かな暮らしの創造に寄与している。

■ 企業概要

株式会社フォレストコーポレーション(本社:長野県伊那市)代表:小澤 仁、従業員 126 名
設立は 1960 年。以来、「信州の住文化を創造する」ことを目的に、信州の風土と景観に調和する街づくり、家づくりを推進。木造の注文住宅である「工房信州の家」ほか、賃貸マンション事業も手掛ける。
県内6カ所の総合展示場に自社のモデルハウスを展開。大手のハウスメーカーとの差別化戦略として一時間も二時間もかけ、効率とは無縁の家づくりを、お客様と一緒に実践している。

■ サービスの特徴と独自性

お客様自ら木を選び、伐採を体験し、家族総出の感動イベントとなるタイプ別の参画型メニューで家づくりを体験することができる。お客様参加型の家づくりサービスは、以下の3つのメニューで構成されている。

① 自己所有の山の木で家づくり

山を所有しているお客様には、自身の山の木を用いた家づくりを推奨。持ち山に価値を見いだせない山主が多い現代、先代が育てた木で家をつくることで、持ち山が家族の財産へ、家づくりが家族総出の感動のイベントへと生まれ変わる。山で 70 年育てた木が、今度は我が家で何十年も支えてくれると思うと感慨深い。通常、若夫婦が家を建てる時には、ご両親やおじいちゃん・おばあちゃんは家づくりには関わらないことが一般的になっていますが、それが家族総出で思い出を育む家づくりにつながっている。



② あなたが選ぶ山の木で家づくり

山を所有しないお客様には、自社が管理する山林で選木・伐採サービスを提供。定期的に「選木ツアー」を開催し、地域の山でお客様自身が太黒柱になる立木を選び、その場で伐採まで体験する。さらに個性ある太鼓梁の中から我が家の背骨となる一本を選択。信州の恵みを受け、思い出深い家づくりが始まる。

4 年ほど前からスタートして、既に 200 組以上、600 人が山を訪れている。

アレンジ作品



③ ひとてま工房

住宅の工事中には、お客様参加型のプログラムを用意し、家づくりにひとてまかける。家づくりに直接関わることで、思い出が詰まった家が完成する。主な体験メニュー:「家族で楽しむ珪藻土塗り体験」「オリジナルステンドグラス作り」「無垢の木でエアパス引き子作り」「灯りのデザインと吹きガラス体験」「手びねり陶芸体験」など。4 年間で、約 258 件のお客様が「ひとてま工房」を体験している。

■ サービスをつくりとどけるしくみにおける工夫

①天然乾燥ストックヤードを自社で設立

県産材の安定供給を目的に、地元製材所2社と共同で、天然乾燥ストックヤードを開設。地域材流通の拠点を構えることで、持ち山の木を保管・乾燥・製材し、スムーズに現場に届ける体制を整備している。

②山師との連携を図り、グループ化

長野県産材の流通ルートとなる「産地」「製材」「乾燥」「プレカット」「建設」までの工程をグループ化することで一括管理を実現。木材流通の川上である林業と、川下である建設会社が連携する協力体制を整えたことで、山での選木・伐採をお客様と共同で実施する企画が実現した。

3. 得られた成果や与えられた社会的影響

■ 家づくりが物語になり、住まいが宝物になる

選木や伐採など、家づくりのプロセスを通じて、「家づくり」「家族づくり」の精神的価値を実感できるサービスモデルを提供。住宅を「もの」として即物的に捉えるのではなく、購入者が建築の過程に参加することで、家づくりに物語を付加している。

参加型の家づくりを体験することで、家への思い入れが高まり、単純な品質の良し悪しだけでない価値を見いだすようになっていく。居住者が家への興味を持ち続け、快適な住空間を楽しみながら創造するポジティブな暮らしにつながっていく。

■ 山守の仕事の価値を再発見

お客様自身が木を選び、チェーンソーで伐採作業に参加する選木・伐採体験を通して、木の命の尊さをリアルに実感。人・山・家をつなぐことで、お客様は家づくりの幸せを体感できる。また、エンドユーザーと共同で伐採する、という場面は、通常の林業ではありえないこと。伐採時にお客様が感動する姿を見て、山守は自らの仕事の価値を再発見する機会になっている。

■ 地場産業を活性化

消費者の県産材への意識を高め、安定需要を掘り起こした。県の基幹産業であるべき林業を再生することで雇用を創出。また、家づくりの体験メニューを通して、地元職人の技が見直されるきっかけにもなっている。

このほか、小澤社長の講演の中では、社員の働きがい、モチベーション向上が挙げられている。

同社は、このような家づくりにおいて、「働きがいのある会社 2016」※中規模部門でベストカンパニーに選ばれている。評価項目の中で「私はこの会社は地域や社会に貢献していると思う」が82%の一番高い評価点となっている。家づくりを通じて、「こんなにもお客様が喜んでくれている。」「お引き渡しをした後、1年、2年、5年、10年、訪問させていただくと、家がどんどん家族のものになり、お客様が楽しそうに社員に話してくれる。」そのような経験が社員の働きがいやモチベーションになって、「この仕事はお客様のためになっている。」「地域のためになっている。」と実感していることが調査結果に表れている。

※株式会社働きがいのある会社研究所は、「働きがいのある会社」調査の参加企業の中から、一定水準に達した企業を「働きがいのある会社」(ベストカンパニー)として認定している。

キタケイの提供する2つのプライベートブランド
 環境・ぬくもり・素材をテーマとした各種住宅資材 “ スプロートユニバーサル ”
 天然木にこだわったフローリングや壁材 “ リラックスウッド ”
 企画・製造から販売までトータルにプロデュース、心からご満足いただける住まいづくりを
 バックアップします。



www.sprout-univ.com

住まいづくりのプロを支える、 プロフェッショナル サプライヤー。

ライフスタイルの多様化に伴い、住まいづくりは、20高度な機能性・デザイン性・独自性が求められています。また、環境問題に対する意識の高まりとともに、“エコであること”もスタンダードなニーズになってきました。このような時代において、北恵では、住宅資材・設備機器商社として、よりニーズにマッチした商品を提供。さらに、付加価値ある住まいづくりを実現するための商品開発や提案にも取り組み、プロを支えるプロフェッショナルとして、住まいづくりをバックアップいたします。

KITAKEIを支える、4つの力
総合力で住まいづくりをバックアップ

- ・幅広い商品群
- ・プライベートブランド
- ・施工仕販先

プライベートブランド「スプロート」

KITAKEIでは、今の時代に求められるコンセプトとして「環境」「ぬくもり」「素材」という切り口を提示。この3つのコンセプトに沿ったオリジナル商品「SPROUT」を開発いたしました。ぜひ、新しい魅力に満ちた住まいづくりにご活用ください。

環境

環境をテーマとしたシリーズ。24時間換気システムや乾燥暖房機、輻射断熱商品など、住空間や自然に優しい商品をご提案します。

ぬくもり

ぬくもりをテーマとしたシリーズ。木製連続手摺や飾り収納など、住まう人に癒しを与えるご提案します。

素材



www.relaxssingwood.com

リラクシングウッド 無垢フローリング シリーズ

