

IT活用事例① Webの効能と情報の中身

# 口コミで顧客が集まる工務店で ホームページはどんな役割を果たすか

◆神奈川県茅ヶ崎市・住宅建築◆

## 久保田工務店の場合

湘南 久保田 工務店  
地元のお客様からの確かな信頼



**会社概要**  
株式会社久保田工務店  
神奈川県茅ヶ崎市西久保1602  
●設立：1976年（創業 1966年）  
●従業員数：12名  
●事業内容：建築工事業、リフォーム業  
●URL：http://www.kubota-koumuten.biz/

相模湾に面した神奈川県茅ヶ崎市には、久保田工務店（茅ヶ崎市）が手がけたとわかる高品質の住宅が何棟も見られるという。ローコスト建築が普及するなかで、久保田工務店は一線を画したデザイン・品質・住心地を重視した注文建築とリフォームを手掛けている。久保田光雄社長は会社の歩みを次のように語る。

「会社が成長する過程で分岐点があり、注文建築専門にすると決めました。様々な専門知識が求められますが、皆で一生懸命勉強した結果、今では設計事務所から分厚い図面をもらっても素早く対応できるようなっています」

大工業務は外注せず、すべて自社社員が担当する。一軒一軒責任

を持って顧客に納得してもらえたい。家を建てた顧客の高い満足度から、湘南でグレードの高い家、納得のいく住まいを求めらる久保田工務店と、口コミで評判が広がっていった。「新しいお客様の99%が紹介」というから驚きだ。

### 会議所のセミナー契機に ホームページ作成に取り組む

これまで新聞折り込みチラシなどの販促策は行ってこなかったが、最近のIT事情を受けホームページの開設を考え始めた。2012年夏、茅ヶ崎商工会議所にてホームページ制作講座が開催されるのを知り、久保田剛広氏、久保田努氏がセミナーに参加。

「顧客に届く情報発信をするために、取り組むべきことが見えてきました」と参加者の一人、久保田剛広氏（以下剛広氏）は振り返る。

終了後は、自社のコンテンツ制作に向け、茅ヶ崎商工会議所の無料経営診断サービスを活用。セミナー講師を務めたITコーディネータ・小菅康浩氏の訪問サポートを受けた。

小菅氏は、「会社の強みや顧客層を整理し、さらにヒヤリングしてどんな情報をどのようにコンテンツにしていくかを報告書にまとめました」と、その様子を説明する。

同社の社員は親族が多く、こういった議論をする機会はほとんどなかったという。第三者が同席する場で、きちんと整理できたことは大きい。

ホームページ制作は、ソフトの

「第一段階は成功とやってよいでしょう。ホームページなんていらないうちから、有効活用できるところまで進んでいきました。息長

く続けていきたい」

久保田社長と剛広氏の意欲あふれる表情は、このIT活用のごたえと同社の新たな活気を伝えて

使用の方などIT技術に目が向きがちだが、「何を」「誰に」「どのように」伝えるかの構成を吟味することが大切なのだ。

同社の顧客には大学教授や経営者が多いので、施工写真を豊富に集めるなど情報を充実させた。ま



代表取締役 久保田光雄氏



ホームページ運用や顧客問い合わせ対応を担当  
久保田剛広氏



社用車の後部には、ホームページの検索を促す案内を掲載。積極的に告知に努めている

公開後は、設計事務所からの問い合わせやリフォームの案件が発生するなど、早くも効果が出ています。そしてそれ以上にうれしいのが既存顧客の反応だと久保田社長は言う。「お客様がホームページの社員紹介をプリントして『この前玄関を直してくれたのはこの方だよね』と言ってくたさるなど、関心の高さに驚いています」

サイトへのアクセス数を増やすために、地名やサービス内容での検索対策、「湘南 久保田工務店」で探してもらえようという告知を行っている。また、ブログをまめに更新。久保田社長は毎朝更新されたブログを読み、得意とする写真の撮り方なども含めてアドバイスを行っている。

### 新規問い合わせに加え 既存顧客の満足度が向上

た、顧客から評価の高い自社スタッフは写真入りで紹介した。そして、2013年4月には念願のホームページが完成した（大手住宅メーカーが提供しているホームページ支援サービスを活用）。

### サポーター紹介



ITコーディネータ 湘南アイティケア  
小菅康浩氏  
http://www.shonan-itcare.jp

湘南地域を中心に、公的機関と連携しながら中小企業や起業家のためのWeb集客コンサルティング・ホームページ制作支援を展開。経営戦略を理解したうえでの事業規模に最適化したWeb支援は、数多くの実績を持つ。

茅ヶ崎商工会議所とは、自身が創業する際に、セミナーに参加したことがきっかけで、独立後、ホームページ制作講座の講師や経営診断事業の専門家として活躍している。久保田工務店の支援においては、久保田剛広氏が「あの時の整理がなければ、まとまりがつかなかったと思います」と感想を話す通り、企業の強みや戦略から、発信すべき情報を導き出すサポートを行った。

2013年も引き続き「超簡単! ホームページ制作講座」の講師を務めている。

### 支援機関紹介



茅ヶ崎商工会議所 中小企業相談所  
渡邊数馬氏(写真左)、深田将基氏(写真右)

茅ヶ崎商工会議所では、企業支援メニューの一つとして、IT活用に関するセミナー（ホームページ制作講座）や個別支援を行っている。

久保田工務店が参加したのは2012年8月から5回にわたって開催された「超簡単! ホームページ制作講座」。ホームページ作成無料サービス「みんなのビジネスオンライン」を使って、構築の基本やターゲットを絞った情報発信などをグループワークも用いて学ぶものだ。講師陣は4名と充実したスタッフ構成である。

IT活用は企業ごとに個別の使い方があることから、必要場合には、茅ヶ崎市の「経営診断事業」を動めて、個別対応を行っている。

セミナー運営や久保田工務店の支援をサポートした渡邊数馬氏は、「セミナーを受けて終わりではなく、さらに掘り下げて経営改善に役立てていただける流れをつくっています」と説明する。

茅ヶ崎商工会議所では、セミナー受講者が後日相談に訪れたり、専門家派遣を依頼したりすることも多いという。今後の支援活動について、深田将基氏は、「ユーザーのニーズに先行して支援できるよう努めていきたい」と語った。

http://www.kubota-koumuten.biz/