

石川県金沢市・建設業 玉家建設の場合

「お抱え大工」として顧客と生涯のお付き合い 建築デザインはもちろん、すべてに一流を

加賀百万石石前田家の城下町である石川県金沢市は、歴史と文化を感じる町だ。その金沢で（現在は富山も）4000棟近い住宅を建設し、美しい街づくりに尽力しているのが玉家建設である。

シンプル&リッチで一貫した家作り

同社の家は「シンプル&リッチ」がコンセプト。顧客の生活スタイルに合わせてデザインする家は一

会社概要

株式会社玉家建設

石川県金沢市入江3-29
設立：昭和42年
従業員数：100人
事業内容：建設業・総合工事業 石川県と富山県においてオリジナル木造注文住宅の設計施工を行う。社員として大工職の採用もしている。
URL：http://www.tamayakk.com/




代表取締役社長 神 亮一氏

つとして同じものはない。にもかかわらず、「日本人らしい豊かさや気品」といえる共通の雰囲気を感じさせている。神亮一社長がこころなりのコンセプトを打ち出したのは創業5年を過ぎたころだった。「アメリカの住宅視察に行つて衝撃を受けました。緑豊かで街並みがきれいで、ホームドラマに出てくるような家があるわけです。日本の家とは雲泥の差があるなど」社長は一念発起。家づくりは

どうあるべきかを真剣に考え始めた。それを積み上げた結果、到達したのが「シンプル&リッチ」だったのである。「シンプルなデザインは使い易く住み易い。リッチは贅沢することではなく心の豊かさです。これを極めていくと居心地が良くなると思っています」同社は年間100棟に絞つて事業を行っている。モノづくり、組織、顧客との関係を勘案して定めたそうだ。100棟は決して多い数ではないが、同じ地域内で家が建ち続けていけば、街並みは自然に整っていく。

建てた後に始まる顧客との深い関係

玉家建設のもう一つの特徴は、家を建てた顧客とそ

の後も長期的に関係を持続することだ。「響倶楽部」という会員制度を作り、アフターメンテナンス、さらに家族向け各種イベントの開催、会報誌の発行などを無料で行っている。売上を伴わないこの部門に7人も従業員を配属している。「ホームドクターのようにずっと家を見させて欲しい、お抱え大工でありたいとの精神からです」社長は意図を説明する。アフターメンテナンスの良さは評判となり、紹介による受注が増え始めた。親、子と2代で依頼するケースもあるという。明確なコンセプト、デザイン力（品質）、建てた後の顧客との関係づくり——これらが玉家建設の魅力



力を作り出している。

ただ、こうした話は「アフターメンテナンスをすれば売上が上がる」という損得勘定に着地しやすい。社長の想いはあくまでも街並みづくりや顧客のよりよい環境づくりにある。

重複作業を排除 顧客カルテも作りたい

そして、2007年からは本格的なIT活用に着手した。業務内



取締役 管理本部長 木村 豊氏

の重複作業を掃することや、社長が病院のカルテから、顧客情報を集約する仕組みを発想したことなどがきっかけだった。

プロジェクトの責任者となった取締役の木村豊氏は、社内の担当者やITコーディネータ（ITC）中田和裕氏らとともに、同業者のシステムを見学。「机の上に何もないペーパーレスのオフィスに衝撃を受けました。早速中田さんにお手伝いいただいて、皆で業務システムの設計図を作り上げていきました」と木村氏は振り返る。現状の業務プロセスを整理して、顧客のためになる仕事の流れを検討したという。

システムの概要についてITC中田氏は次のように説明する。

「社長から『お客様のためのなり従業員も共に喜べるシステム』とのテーマをいただきました。そこで大切にしていきたい部分と合理化する部分を精査したうえで、営業、設計、見積、発注、施工、そして響倶楽部へとデータが一貫貫すること、さらに顧客カルテとしてお客様ごとに様々な情報を活用で

サポーター紹介



ITコーディネータ 中田和裕氏
中田IT経営研究所
http://blogs.yahoo.co.jp/ringokeiei/

石川県に拠点を置くITコーディネータ。本事例では玉家建設がIT導入の先進企業を見学する段階から参加することができ、木村氏らのプロジェクトをサポートする磐石な体制が取れた。実際の構築においては、社長の意図を汲みながら、現状の課題を解決するシステムを検討。ITベンダー選びの段階では、評価シートをつくり同社の適正な選定を支援した。「社長からのテーマが明確だったため、プロジェクトの途中で立ち返るよりどころとなりました。単なる効率化に走ることもなく、それほど横道にそれなかったと思います」と当時を振り返る。プロジェクトリーダーの木村氏は、「私はITの専門ではないので、中田さんがいなければここまでいかなかったと実感しています。システムを作り上げるときの道筋を示してもらったのが一番ありがたかった」と感想を述べている。社長からの信頼は厚く、この支援が一段落した後、玉家建設の関連会社のサポートも行った。

きることを主眼に進めました」システムが定着するまでは多少時間もかかったが、二重入力がなくなったり、基幹システム上に登録される作業のアラートがグループウェアから連絡されたりと、情報共有がスムーズになった。

この結果、工期が早まる効果が出たほか、「響倶楽部の担当者からはお客様と接する際に必要な情報が入手できる」と評価の声が上がっているという。同社はあらかじめ棟数を定めたビジネスのため売上は横ばいだが、経常利益率は着実に上昇している。

実は社長は「パソコンは見ると嫌」なタイプとのこと。それも嫌

でも自社にITが必要だと判断し、大きな投資を実行した。

「中小企業でも、質の面で大企業と勝負できる体制をつくりたい。一流になるには自分が嫌いですべきことがあるのです」

今後、住宅建設の総数は減っていくことが予想される。しかし、今、玉家建設で家を建てた人が同社の姿勢に満足し、リフォームや家族の独立で次の顧客になれば、ビジネスとしても好循環が生まれるだろう。社長は次のように締めくくった。

「お客様のお役に立ちたいという想いがあれば、その心根でお客様とつながっていかれるはずですよ」



響倶楽部の会報誌 社員である匠の紹介も