

# TOTOリモデルクラブ



# EXPRESS

2018  
5月号  
No.288

住まいづくりのプロフェッショナル“TOTOリモデルクラブ”の旬ネタ特急便!



リモデル経営インタビュー



店会だより

リモデル経営インタビュー  
**(株)総建装**  
MADOショップ手稲富丘店  
**川上吉幸**代表取締役

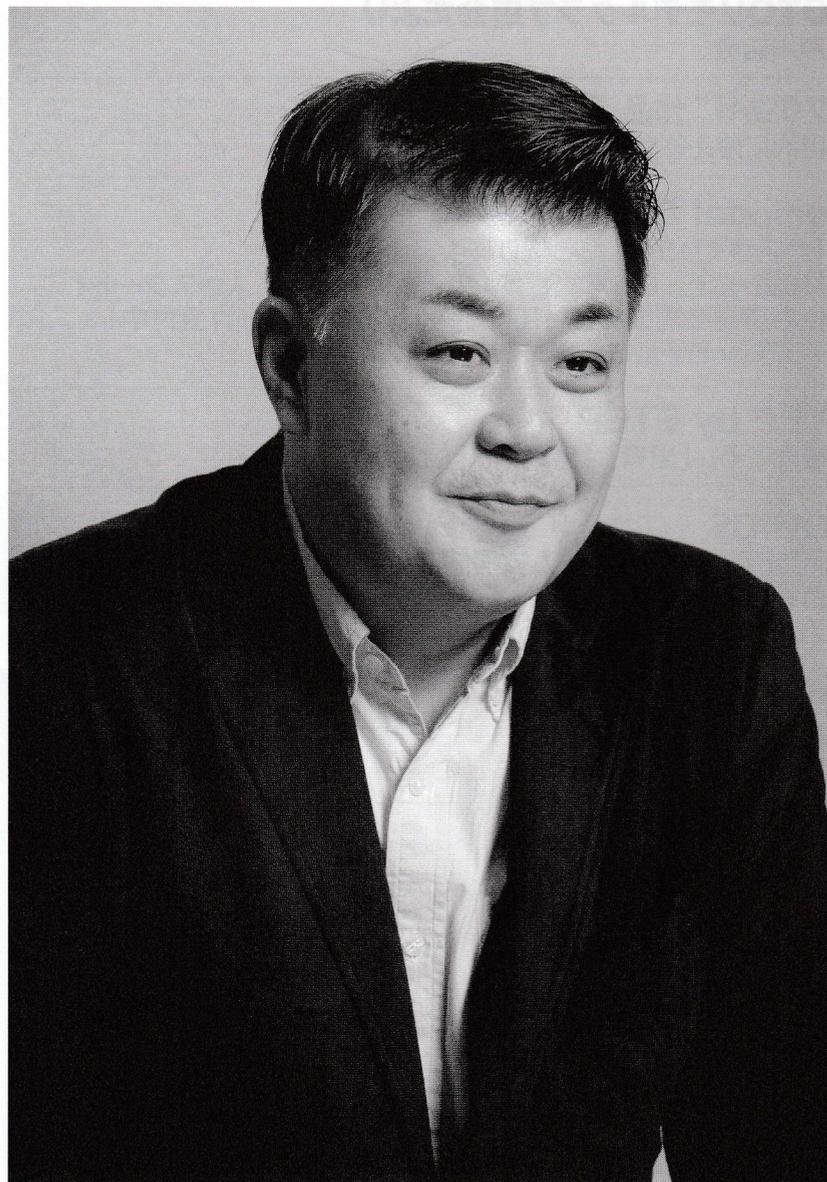
TOTOリモデルクラブ店会だより  
江戸川店会



# 株式会社総建装 / MADOショップ手稲富丘店

## 川上吉幸代表取締役が リモデル経営を語る。

会員番号 5141-Y1



(株)総建装

<https://sokenso.co.jp/>



代 表	川上吉幸
設 立	1992年
資 本 金	1000万円
本 社	北海道札幌市手稲区富丘 5条3丁目1-71
支 店	仙台支店・盛岡支店 新潟支店・関東支店
年 商	8億円
従 業 員	35名



### ●商圏DATA

北海道札幌市 (2018年4月1日現在)  
人口 1,961,225人 / 世帯数 946,010世帯  
小樽市 (2018年3月末日現在)  
人口 117,924人 / 世帯数 64,165世帯

## “強い責任感”を持つ 集団であり続けたい!

会社設立から四半世紀を経て、現在は本社所在地の札幌市だけでなく、東北・関東にも支店を展開。サッシや外装をメインにスタートしたが、近年は環境に配慮した“空間提案”のアピールで業績を伸ばしている。

## 下請けは営業面で楽な点もあるが、元請けの景気動向に左右されがち。

川上吉幸社長(51)が(有)総建装(当時。5年後に株式会社)を設立したのは1992年。

「それまでYKK APに勤務していた経験を生かし、サッシや外装の仕事からスタートしました」

地道に顧客開拓を継続し、誕生したばかりの会社の基盤を築いていった。

「工事をしていると、隣近所から“うちもやりたい”と声をかけられることが多いんです。その積み重ねで、“点から面”へと当社の存在が地域に広がっていきました」

当初は下請けの仕事も多かったが、徐々に元請け率が上昇していった。

「“下請け”には、楽な面もあります。元請けと太いパイプがあったら、待っていればそれなりに仕事量は保証されます」

それは元請けの経営が安定していれば、という前提があつての話ですがと云って、こう続ける。

「元請けとのパイプが太ければ太いほど、言い換えると受注の大半をその会社に頼っている場合、その経営がグラついたらその大波をモロに被って、当社が危うくなります。実際に、そういう苦い経験をしたことがあり、“下請け”からの脱皮を図らなければ、と痛感しました」

元請け率アップに取り組んでいたころ、新聞折り込みに他社の“安売りチラシ”が目立ち始めたことに気づいた。

「私は安売り合戦には乗らず、“広く、薄く”でもいいからいろいろなことを手がけていこう、と考え

ました。正直に言うと、一瞬、迷ったことも事実ですけど(笑)」

## “知ったかぶり”で自分を追い込み、必死の猛勉強でスキルを向上させた。

“家”に関する依頼は、なんでもこなした。

「どんなご注文にも“知ったかぶり”で対応しました。会社に戻って“一夜漬け”の猛勉強。必死に覚えるから(知識が)体にしみ込みます」

いまも、社員に「知ったかぶりの効用」を折に触れて説いているという。

「“やります”と請け合ったからには、なにがなんでもやり遂げなければなりません。切羽詰まった状況に追い込まれると、潜在能力が引き出されます。“いま、なにをしなければならぬか”という課題に真正面から立ち向かうことで、自身のスキルは間違いなくアップします」

とは言うものの「なんでもやってやろう」の営業スタイルが、施工面でのキャパシティーオーバーという問題を生んだこともあった。

「前の現場の仕事が延びると、次の工事に取りかかるのが遅れる。当然、お待ちのお客様からは“どうなってるんだ!”とお怒りの電話が。平身低頭、ひたすら謝り続けるしかありません」

さすがに、これではまずい、と思った。

「営業も施工も、私が先頭に立っていたのですが、しばらくは“裏方”にまわろう、と。会社全体の動きを俯瞰して、全体のスケジュール調整をきちんとやろうと考えました」

経営者として“マネジメント”の重要性を再確認する機会になった。



「職人というのは、だれもが“オレの現場”という意識で働くものです」

その仕事に対する“こだわり”が、スケジュールの遅れにつながるケースも少なくない。

「そのあたりの問題を、私が管理する必要性を強く感じたということです」

「いまは再び、現場に顔を出す機会を増やしているという。」

## 環境に配慮した提案の第一歩は現場の“ゴミ”の扱い方から。

早い時期から“環境”への取り組みに力を入れ、環境に優しい建材、環境に配慮した工事といったコンセプトをチラシや自社ホームページでも積極的にアピールしてきた。

「昔から“整理整頓”にこだわる気質で、施工現場も整然としていなければ腹が立つ(笑)」

なかでも気になるのが“ゴミ”の処理だ。

「養生を徹底して、工具や資材もきちんと並べられているのは当然のこと。忘れがちなのがゴミの扱い方です。段ボールを区別して結束するだけでなく、空になったビニール袋もきちんと畳んでゴミ箱に入れるようにしています」

会社設立時に、社名を「総美建装にしたかった」と言うくらいだから、現場も“美しく”ありたい。

「そこまで徹底していれば、見る人が見たら“気配りの行き届いた、きちんとした会社”と評価していただきます。そうした積み重ねが、お客様の当社に対する“信頼”をより深めることになっていきます」

若手社員には、お客様を相手にしたときに「喋

り過ぎるな」と言い聞かせている。

「自分を知ってもらいたいという気持ちが先に立ち、しかもその話の内容が専門的なものになってしまいがちです。とくに見積り前の段階では、まずはお客様のことを知る努力が大切。その後も、専門的な用語などはかみ砕いてお話する心配りが不可欠です」

その順番を間違えると、お客様に“押しつけ”と受け取られかねない。

「“モノ”も、“コト”も、自分・会社・商品の3拍子で売り込むのが基本です」

## メーカーや業界団体からの表彰は当社にとっての“金看板”になる。

各メーカーや業界団体が主催するコンテストでは“受賞”の常連だ。『TDYグリーンリモデルセール2017』では、ドアリモ部門とマドリモ部門で全国1位に輝くなど、2000年代だけを見ても本業多忙で“欠席”した07年を除き、毎年なんらかの賞を獲得している。

「自社の技術力・商品力を自分たちでアピールするのは当たり前過ぎて、説得力に欠ける。それをやらないと逆に“怪しい会社?”と思われたりするかも(笑)。その点、メーカーや業界団体の評価は客観的なものだから、お客様の信頼度もアップします。自社の施工実績にお墨付きというか“金看板”が与えられるわけです」

もちろん、社員の“自信”にもつながり、日ごろの営業活動でも良い意味の余裕が生まれる。

「まず“実績”を見てもらうことで、自己満足的なお喋りが減るという効果も(笑)」



2017年6月の「住まいのリフォームフェア」は自社スペースをフルに活用し“快適生活体験イベント”をアピール。ミニミニ動物園や人気キャラクターぬいぐるみ撮影会、野菜即売会など家族で楽しめる企画も盛りだくさんで賑わった。



13年、本社1階に空間提案型展示場をオープンした。“ECO”な住宅づくりを目指し、LED照明・太陽光発電システムを導入している。

「当社は住宅地にあるので、単に商品を並べるだけでなく、いま住んでいる“空間”がリモデルによってどう進化するかを、環境保護の面も含めて、体感していただくというコンセプトです」

ドアや外装の展示もあり、同社のキャッチフレーズである「住まいるリノベーション」を強くアピールしている。

「自社イベントとしては年1回の『住まいのリフォームフェア』があります。また、TDY札幌コラボレーションショールームのYKK APブースで、エリアのMADOショップ6社が交代で来館客の相談に乗るという活動も続けています」

## “人手不足”への対策として、 “多能工”の育成に力を入れる。

年商8億円の90%超がリモデルの売り上げだ。さらなる業績アップには、“人”に関わる2つの課題をクリアする必要があると語る。

「まずは“管理する人”の育成です。私がある時期、マネジメント業務に軸足を移したことの延長線上にある課題ですが、社員や協力会社スタッフを管理する人材を育てたい」

もうひとつはリモデル業界だけでなく、日本の産業界全体が抱える問題だ。

「“人手不足”です。リモデル業界でも、職人不足が深刻です。どうして、こんなことになってしまったんでしょうね。職人不足への対策として、当社では多能工の育成に力を入れています。オール

ラウンドプレーヤーを育てたいですね」

市場拡大の施策として、古いアパートのリノベーションに注目している。

「木造やモルタルの古いアパートは、市街地の好ロケーションにあることが多い。2階建て8世帯を4世帯にリノベーションするなど、新たな需要が生まれるのではないかと考えています」

社員には“責任感”を大切に、と願っている。

「リモデル業界は、それぞれのリモデル店が自社の特長をこれまで以上に発揮しなければ、生き残っていけない時代になっています。それだけに、社員1人ひとりが〔総建装〕の看板を背負って仕事をしているということを忘れずに、お客様に接してほしい。当社は、“強い責任感”を持った集団であり続けたいと思っています」

