



## 手間ひまかけて高い顧客満足度を実現

徳矢住建株式会社 奈良県奈良市

製材業をルーツに、長年培ってきた木に関する広範なノウハウと技術力を生かし、木造住宅を中心にオフィス、マンション、学校などの建設のほか文化財の保全も手がける、徳矢住建株式会社。

家づくりでは、まずはお客様と人間関係を築くことを重視する。徹底してお客様のニーズを聞き取り、お客様の夢を現実の形にしていこうと、高い顧客満足度を実現している。

デフレが続き、商品価格の低下が一段と進むなか、価格競争とは一線を画し、地域で存在感のある工務店経営をめざしている。

### 会社概要



会社名：徳矢住建株式会社  
所在地：奈良県奈良市法蓮町 465-1  
電話：0742-33-4389  
FAX：0742-33-4386  
創業：1951（昭和26）年2月  
設立：1972（昭和47）年7月  
代表取締役：徳矢 和士郎  
資本金：2,000万円  
従業員：11名  
事業内容：一級建築士事務所、建設総合請負、製材業、宅建業  
URL：<http://www.tokuyajyukuken.co.jp/>

### 製材業からスタート

同社の創業は1951年（昭和26年）。先代社長の徳矢<sup>たいぞう</sup>對三氏が、奈良市東部の山間地、剣豪柳生一族で有名な柳生のほど近くの興ヶ原町で、近隣産出の木材を使って、高級果物等の梱包用緩衝材としてつかわれる木毛（もくめん）や住宅向けの部材等の製造を始めたのが始まりである。



製材工場から多様な部材を調達できるのが同社の強み



その後、日本経済が高度経済成長期に入り、住宅向け製材品の需要が拡大するなか、同社は製材業だけでなく、建築工事請負、分譲住宅販売等へと業容を拡大し、1972年に徳矢住建株式会社として法人化した。現在では、木造住宅を中心に、オフィス、スーパー、マンション、学校などの建設や、文化財の保全など幅広い需要に応じている。

### 家づくりのまえにお客様との信頼関係を築く

長年にわたり木を扱ってきたことから、同社には木の特性や木の良さを知り尽くしたスタッフが揃っている。製材業者として培ってきた長年の経験と技術を生かして、お客様に材木としての木を提供するのはもちろん、木造住宅の良さをアピールする。

同社では、お客様サイドに立った家づくりに徹



奈良市法蓮町にある本社

底してこだわる。お客様から住まいづくりの相談を受けたら、まず最初にお客様と長い時間をかけて会話する。

「家を建てるのはお客様にとっては一生の一大事。施主と建築業者の間に人間関係、信頼関係を築くことが大切」と2代目社長の徳矢和士郎<sup>わしろう</sup>氏は熱く語る。

同社では、家づくりの相談から家の引き渡しまで一貫して同じスタッフが担当する。単に家の構造や間取り、外観を決めるのではなく、お客様の家族構成、ライフスタイル、人生設計、資金計画にいたるまで、ありとあらゆることを考慮に入れながら同一のスタッフがお客様と一緒に答えを出していく。

とはいえ、家づくりに迷いはつきもの。家づくりのプランを進めていくうえで、時には家族の意見が分かれ決断がつかない場面にも遭遇する。

同社では、お客様が納得するまで、スタッフは何度でもお客様のところへ足を運び、説明・提案を重ねるという。



和風・洋風を問わず、お客様の意向を反映した満足度の高い家づくりを実現



同社が得意とする木造軸組工法は、間取り・外観デザイン・敷地条件に柔軟に対応することができる。それに、お客様との信頼関係を基にした同社の丁寧な家づくりが顧客満足度を引き上げている。

一方、同社の家づくりにおける高い顧客満足度はそれ自身がセールスをしてくれ、口コミで評判

が広がっていく。ただ、家という大きな買い物は、待ちの姿勢だけでは購入にはなかなか結びつかないのも事実。

同社では、将来の新築やリフォームを考えている人たちの家づくりについての疑問や不安の解消を目的に、工事途中の現場や完成物件の見学会を積極的に行っている。さらに、近隣住宅や見込み客、既存客向けに、住まいづくりの情報紙「すまい便り」を発信したり、自社の敷地や本社屋を会場に、ガレージセールやガーデニング教室、ちりめん細工教室なども行っており、徳矢住建をより身近に感じてもらえるよう地道な努力も続けている。



ほぼ月1回のペースで催されるイベントには多くの人が集まる

## 高い満足度を追求し地域に生きる

「お客様のより高い満足を実現し、価格を納得していただける商売をめざす」と徳矢社長は言い切る。顧客満足度を追求する社長の経営ポリシーは、デフレが続き、価格競争がより激しくなる現在でも揺らぎは感じられない。

ルーツである製材業から培った木に関する広範なノウハウや高い技術力を駆使し、時間と手間ひまかけて顧客の家づくりの夢を実現していく同社の経営は、地域に生きる工務店のしっかりとしたビジネスモデルでもある。

(井阪英夫)