

明日を切り拓く

社会性で顧客との信頼築く

明日を切り拓く

108

新築需要が頭打ちとなるなか、リフォームへの関心が高まっている。リフォーム産業は7兆円市場とされ、今後の規模拡大も間違いないところだ。だが、一方でリフォームをめぐるトラブルも相次いでおり、リフォーム業界にとつてのマイナスイメージも存在する。悪質な業者はごく一部であり、大多数は地域に根差した真面目な事業を営んでいるが、「当社は悪徳業者ではありません」と声高に叫んでみても、マイナスイメージを増幅させるだけである。リフォーム業界は需要の拡大が期待される一方で、顧客との関係性をどうやって構築するかがこれからの課題となっている。そうしたなか、リフォーム専門会社のオクタ(さいたま市)は、健康や環境に優しい「無添加リフォーム」を展開する一方で、企業の社会的責任を通して顧客との信頼関係を構築している。創業者の奥田勇代表取締役社長に聞いた。

企業使命の認識

こういう状況(悪質リフォームの問題)になることはある程度予測していた。リフォームは労働集約率(人件費の占める割合)が高く、急激な伸びは有り得ない。急成長を遂げる業者には、必ずそのひずみが生じると見ていた。人間の成長と同じで、倫理観を伴わずして成長はない。外壁リフォーム業者が訪問営業から店舗営業に切り替えた例があるが、自らがその問題点に気付いていたからにはほかならない。その後の店舗営業はあまりうまくいっていないようだ。単に訪問営業の形態を替えただけであり、本質の部分における変化を伴っていない。当社で仕事を覚え独立していった者も多し、結局仕事が続かなくなり、戻ってくるケースが多い。仕事に対する考え方が違うので、再雇用することはできないが、どうしてもという場合には研修を受けてもらい、私の掲げる企業使命をきちんと認識してもらおうようにしている。

当社は92年に住宅修理や営業を行う会社としてスタートした。当初はチラシによる反響営業を行っていた。500万~600万部のチラシを配布して取り組んできた。

社会性のある企業経営

1つは、当初はチラシによる反響営業を行っていた。500万~600万部のチラシを配布して取り組んできた。2つは、01年からエコリフォームに方針を変え、社運を掛け取った。会社は順調に伸びたが、98年になると成長の限界を感じた。人口増加や食料危機の問題を自覚するようになり、会社はただ成長するだけでは駄目だと思ふようになった。環境にプラスになることを



奥田 勇氏

奥田 勇氏 昭和39年2月、函館市生まれ。大手カッパメーカーや不動産販売会社を経て住宅リフォーム会社に入社。平成4年に有限会社オクタ(現オクタ)を設立。オクタ代表取締役社長。NPOエコ・リフォーム推進協議会代表理事。趣味は落語サーフィン。最近では波動の研究にまわっているという。

築し、地球環境の原則を尊重する企業を目指す」という哲学である。住宅リフォーム事業を通じて、自然素材を多用した健康で環境配慮型の住文化の在り方を提案し、最高の価値を創造することを経営方針に掲げ

ており、企業としての社会的責任が重要と考えている。現在、会費有料のユーザーサポートシステムには8000人の会員が登録されている。有料でありながら社会性がないような活動を行っていたら、誰も振り向いてはくれない。8000人という会員は当社の活動が正しいことを証明しており、これを1万人、10万人と増やしていきたい。

「コミュニティ」の形成へ

リフォームのマーケットは今後も大きくなると見ている。新設住宅着工のピークは90年の70万戸だった。20年後にリフォーム需要が出てくるとして、それまでは拡大していくだろう。一方で競争が激しくなるのも避けられない。すでに成熟期に突入したとみることもできる。広告を打っても電話が来ないという時代が来る。電気やガス会社からの参入やゼネコンもリフォームへの参入を狙っており、淘汰の時代に入っている。消費者がリフォーム業者を選挙する時代となり、社会性がなければ排除されていくだろう。

オクタ 山本拓己社長

立92年1月。資本金5000万円。売上高39億9000万円(OK-DEPOT建材販売8億7900万円含む、04年9月期)。埼玉、東京、千葉で11支店を展開し、自然派リフォーム、エコリフォームではNo.1の実績を誇っている。社員数170人(パート・アルバイト含む)。関連会社にオクタ建築設計(1級建築士事務所)トラスホーム(不動産)OK-DEPOT(アウトレット建材販売)などがある。埼玉県さいたま市大宮区宮町3-25、電話048-631-1111、FAX048-657-6002。

明日を切り拓く

recycle the Earth

例えば、地球の大切な資源の一つである木が一瞬にして完全に無くなってしまったとする。地球という星は廃滅してしまうだろう。そんなことは現実的には有り得ないかもしれない。しかしそれに近い現象は、地球の至る所で着々と進行している。多くの人間たちに地球破壊という危機感が欠けているだけで、木に限らず、全ての資源はゼロへと向かっていることだけは確かだ。

だからこそ、いま、地球には再生が必要なのである。

極上の住空間と

魅力のロープライズで

Hitech Wood

- 内装ドア クローゼット
- クローゼット内部収納
- 玄関収納 各種造作材



ハイテクウッド(株) TEL 0185-85-3215 FAX 0185-85-3218

ハイテクウッド販売(株) TEL 052-682-5566 FAX 052-682-3249