

CLOSE
UP!



「スタッフを喜ばすことができ、お客様を喜ばすことができる」

対談記事 ▶ 053p

ウエストジャパングループ

代表

松田 博文

Guidelines for business

とかく「クレーム産業」と揶揄されがちな住宅業界。非常に高額な買い物であるにもかかわらず、至らない対応や説明不足といったことが半ば慢性化しているがゆえ、と言えるかもしれない。そのなかで松田代表はクレームのない住宅づくりをテーマに掲げ、それを実践。打ち合わせに十分すぎるほどの時間をかけながら、プロとしての的確なアドバイスや提案をしていくことで、理想の家づくりを実現している。そしてその根拠を支えているのは「スタッフの100%の満足なくして顧客の100%の満足はない」というユニークな発想なのだ。



理想の住まいを実現するために プラスアルファのこだわりを



ウエストジャパングループ

【株式会社 ウエストジャパン】
〒547-0015 大阪府大阪市平野区長吉長原西2-9-23
TEL 06-6769-1134 / FAX 06-6769-1133
URL <http://www.west-japan.jp>

【株式会社 松田コーポレーション】
〒547-0015 大阪府大阪市平野区長吉長原西2-9-23
TEL 06-6769-1144 / FAX 06-6769-1145
URL <http://www.mc-life.jp>

Company data

グループ代表 松田 博文

大阪府羽曳野市出身。高校卒業後、専門学校を経て西日本住宅(株)に就職。主に販売販売に携わる。それと並行して2001年創業のウエストジャパン、2006年新設の松田コーポレーションの両社にも携わるように。2011年より2社の経営に専念し、より顧客視点に立った住宅を提供している。



株式会社 ウエストジャパン
代表取締役 松田 裕子

時東 御社ではどのような事業を？

松田 2001年に創業した(株)ウエストジャパンでは新築やリフォームの施工、建材・設備の販売などを、2006年に創業した(株)松田コーポレーションでは設計・デザイン・分譲地コンサルティングを手がけています。最近では太陽光発電やソーラーパネルといったエコ事業も始めました。

時東 自社で設計・施工をして、なおかつ建材も用意できるのは強みですね。

松田 最初はウエストジャパンのほうで、ビル・住宅のサッシ組み立てを中心に事業を展開していたんです。その後、リフォームや注文住宅といった実際の施工も手がけるようになったなかで、顧客の要望に本当の意味で応えるためには、ただ単に家を建てているだけではダメだと。せっかく新しい家をつくるのであれば、安全面や技術面の保証は当然として、デザイン面からもより良い提案をしたい。そんな思いで(株)松田コーポレーションを立ち上げたんです。

時東 顧客視点の発想ですね。

松田 私は建売の営業マン時代にクレーム対応などもしましたが、なぜお客様がお怒りになるかを実感できたのは、自分が家を購入したときでした。高価な買い物であるにもかかわらず、自分の思い

りにならない説明も不十分。そういった不満が後のクレームに繋がるわけで、それであればお客様に心から納得して頂けるだけの体制をつくらうと。

時東 実際、どのように提案を？



松田 まずはお客様の要望に真摯に耳を傾け、なぜそうしたいのかをお伺いし、そのうえで建築のプロとしてのアドバイスをさせていただきます。細かい部分まで詰めていきますから、打ち合わせには多くの時間を割きますね。

単純にお客様に言われたとおり施工すれば、時間的にも手間的にも少なくとも済みますが、その代わり紹介には繋がりにくい。本当にプラスになるとの思いで提案していくことで、ご紹介の仕事に繋がっていくのだと思います。

時東 まさにお客様のため、という思いが伝わりますね。

松田 それが可能になるのも、電気や水道、クロスやタイルといった様々な分野の協力会社に恵まれているおかげ。それにスタッフの日々の頑張りもあります。私は常々、従業員満足が顧客満足に繋がると考えているんですよ。私が従業員と真剣に向き合えば、従業員もお客様のことをしっかりと考えてくれるはずですから。そんな思いでこれからも、いい仕事をしていきたいですね。

Guest Comment

時東 あみ(タレント)

建築のプロとして、お客様にとって有益な情報を惜しみなく提供し続けてきたこと、そしてスタッフの方々のモチベーションの高さが、今の好調な業績に繋がっていると伺いました。ある意味で理想的な組織づくりだと思えます。これからの事業展開も楽しみです。

