



# Executive Interview

エグゼクティブ  
インタビュー

## no.84

このコーナーは神奈川トヨタのお客様である経営者の方にお話を伺うコーナーです。

ケイワン・リフォーム株式会社 代表取締役

## 影山 美子 様

東京の城南地区、大田区池上にあるケイワン・リフォーム株式会社。住宅設備や建材のケイワン・トーヨー住器株式会社から、リフォーム専門会社として分社化して2年ほどという若い会社です。代表取締役を務める影山美子氏にお話を伺いました。

### ■ お客様の困りごとを解決

#### ——まずはケイワン・トーヨー住器との関係を教えてください。

私の実家は工務店で、うちに入出入りする業者の一人として夫と知り合いました。結婚後、平成8年に独立。ケイワン・トーヨー住器を立ち上げました。LIXILのフランチャイズとして工務店に住宅用設備や建材を売る事業で、その流れの中でリフォームの依頼があればお受けしていました。平成28年にリフォーム部門を分割してケイワン・リフォームができ、私が代表取締役として就任することになりました。

#### ——大田区で生まれ育ち、地域をよく知る身として言えることは？

工務店と町工場がとて多い地域です。田園調布など高級住宅地もありますが、池上あたりには大型マンションはほとんど

なく、中～小規模の集合住宅や一戸建てが多いです。リフォームを行う業者もたくさんいて、競争が激しい一方、後継がないために廃業する工務店もあり、昔、家建てた工務店に頼むことができなくなったという話もよく聞きます。情報はたくさんあるものの、どこに頼めばいいのかわからないというお客様も多いようです。

#### ——御社に仕事を頼む客層は？

年代は本当にバラバラです。当社を知った理由も、サイトを見た、会社前にあるバス停留所で停車時に流れる車内案内放送広告で知った、チラシを見た、などいろいろです。チラシは月に1回ポスティングしているのですが、施工例などを見せ、店長の近況などを載せた手作り感溢れるものにしていて、せいか覚えてもらいやすいようです。「何かあったときのために」と保存し、相談に

来てくださるお客様も増えてきました。

#### ——お客様に対して気をつけていることは？

例えばお風呂交換を望まれているとしても、「なぜ」という部分を必ず伺うようにしています。本質的に何を望んでいるか把握できていないと、そこがトラブルの原因となってしまいます。リフォームですから、施工してみないと実際のところはわかりません。状態によっては予算以上になるとか、難しいこともたくさん発生します。ですから私たちは、お客様と密に会話すること、接点回数を増やす





# 小さい会社こそ、人が財産。 成長への鍵は人材育成。

ことで解決していこうとしています。私たちの仕事は、お客様の困りごとを解決すること。住んでいる人がどう思うかが、もっとも大切なことです。

## ■女性が働きやすい環境作りを

### ——お客様の思いを知るために行っていることは？

まず、アンケートを相談時、施工中、引き渡し時、終了後（LIXIL本部から）と、計4回とっており、それを毎週会議にかけて検討していきます。中には、一見仕事に関係ないと思われることも書かれていたり、担当者が頑張ったつもりでも「もう少しこうしてほしい」という意見があったりします。遠慮せず、包み隠さず書いてくださることから、お客様が考えていることを知ることができるのですから、ありがたい資料です。

また家のリフォームには女性の力が重要だと痛感しています。特に水回りに関しては、当社は専任の女性担当者がおりまして、家事を担う女性目線でアドバイスを行っています。現在は私を含めて社員7人の小さな会社ですから、生き残るため、さらにその先に向かうためには人材が重要。会社は資金力よりも人です。大きくなるためには人材が必要ですから、先行投資としても惜しみたくありません。異業種からの転職も大歓迎。この業界未経験者でも、当社では育成に力を注いでいますから、若手がどんどん伸びてきています。また、新人がベテランに質問

しやすい環境を作り、教えていくシステムを作っています。女性社員も産休を取っても戻りやすいよう、労働環境も考慮し、整えています。

### ——社内の雰囲気は？

会話がとても多い会社だと思います。本音で気軽に話し合っているのではないのでしょうか。とりわけ自分と違う意見を聞くこと、自分の意見を発信することは重要だと思っています。皆が上を向いて「わかりました」と言うばかりの会社なんておかしいですからね。たとえ気が合わないところがあっても、気軽に声をかけ、こちらを向いてもらう。揉めごとや意見の食い違いがあっても、本音で話す。そもそも社内がうまくいってなければ、お客様に対してうまくいくわけがありません。

### ——御社の強みは？

お客様のご要望をすくい取る力、でしょうか。情報がたくさんあり、お客様が自由に選べる時代ですから、どうしても価格で見られてしまいがちです。しかし価格勝負ではなく、付加価値で選ばれる会社にならなければ、と考えています。相談から始まり、工事が終わってからも、気になることがありましたら、すぐに駆けつけ

## ケイワン・リフォーム株式会社

〒146-0082 東京都大田区池上6-38-3  
TEL:03-5755-3067 FAX:03-5700-7702  
フリーダイヤル:0120-881-366  
<http://k-one-rfm.co.jp/>

ます。近隣のお客様ばかりですから、自転車で見に行ったり。大手もこの地域に参入していますが、細かいところは頼みにくかったり、時間がかかったりするものです。そういった心配は、うちの場合は無用です。

### ——将来的な夢は？

ショールームを持ちたいです。やはりお客様には現物を見て決めていただきたいですから。そして地域を一括してまかなえるよう、1店だけではなく3店舗くらいの規模に地域展開したいものです。それくらいの規模になれば、お客様がもっと住まいの悩みを相談しやすくなると思っています。



店長の酒井康有さん、山本明美さんと共に。

### <インタビューを終えて>

社内のイベントを通じて、人と人との距離感は近づくようです。BBQパーティーなどは土曜に行われることもあるそうですが、ボウリング大会やたこ焼き大会などは、通常業務をやりくりし、残業なしで実行。こういったイベントを仕切ることでリーダーシップが育てられている様子です。風通しが良く、チームワークがとてもいい会社とお見受けしました。