

「住まいのおたすけ隊」と 業界初のフランチャイズ展開

島根電気株式会社（島根県）



住まいの困りごとを抱えるエンドユーザー向けに、照明器具の交換やコンセントの増設などを含む住宅設備の小口工事を迅速・安心に実施するサービスを「住まいのおたすけ隊」として提供。このノウハウをパッケージ化して、全国の同業他社にフランチャイズ展開している。

受賞 ポイント

- ★「建設業からサービス業へ」の意識改革により、従業員が親身で心のこもったサービス提供者に変化
- ★自社開発の端末や情報システムを活用して顧客の利便性向上と業務効率化を同時に実現し、大口工事・受注型から小口工事・提案型へとサービスモデルを転換させた
- ★自社のしくみやノウハウを31都道府県46社にフランチャイズ展開し、同業他社にも貢献

事業内容

創業62年の設備工事会社

松江市に本社を置き、電気設備や通信設備、給排水衛生設備、空調設備といった設備工事を中心に展開する老舗企業。ビルやテナントなどの大型施設から一般住宅まで幅広く工事を手がけている。

多様化・複雑化するニーズに応えるため、社内技能コンクールの開催や、技術資格・免許の取得を援助するなど、社員一人ひとりの技術レベルの向上を図っている。また、地域のイベントへの参加やボランティア活動をはじめ、地域社会の貢献にも積極的に取り組む。

サービスの背景と目的

建設業からサービス業への転換

1990年代のバブル崩壊以降、建設投資や公共工事が激減。大型の設備工事から一般住宅などの小口工事への転換を迫られた。その際、お客様に寄り添った迅速かつ安心な対応と共に、“強面で不愛想”“マナーや身だしなみに無頓着”といった建設業に対するイメージの払しょくも求められた。

こうした背景から、「お客様の期待を超える感動」を実現する仕組みを構築し、従業員の「建設業からサービス業へ」の意識転換を図った。また、全国の同業者にも自社のノウハウを展開し、業界全体の活性化をめざした。

サービスの特徴と独自性

自社開発ツールを活用して効率化

設備工事の場合、訪問調査から見積作成、見積調整の再訪問など、工事完了までに何度も訪問するうえ、日数もかかり、お客様に負担をかけていた。そこで、一度の訪問で全て完結できるよう、その場で見積書や請求書を作成できる携帯情報処理端末「サットくん」を開発。工事完了後すぐに支払いたいというお客様のニーズにも応えられるようになった。

また、過去の工事や販売の履歴を一元的に管理する「お客様サービスシステム」も開発・活用することで、より迅速かつ正確な修理や故障の対応が取れるようになった。

サービスをつくりとどけるしくみにおける工夫

お客様の声や社員からの改善提案を反映

工事完了後にお客様アンケートを実施。対応が不十分な場合の率直な意見だけでなく、お客様からいただいた感謝の手紙の内容も全て社内でも共有している。

また、社員から毎月100件以上の業務改善のための提案書が提出される。内容は担当業務の改善についてだけでなく、お客様に感動していただける活動や提案もある。これらも全社に水平展開し、優秀な提案には副賞を授与して、モチベーションを高める工夫を行っている。

お客様との交流の場を提供

事業所ごとに毎年、「お客様感謝祭・フェア」を開催。2017年6月の感謝祭には2,400人が来場した。お客様にイベントを存分に楽しんでいただくだけでなく、社員とのコミュニケーションや、快適な暮らしのための商品・サービスなどの情報を得ていただく場として活用されている。

教育研修を充実させて人材育成

人材育成こそ会社発展の必須条件であるとの強い信念のもと、社員への教育に力を入れている。特に若手社員へは入社から3年間で計10回(のべ45日間)の宿泊集合研修や、専属の若手先輩社員によるOJTを実施。専門的な知識・技能だけでなく、経営理念や規律、マナーなど、社会人としての基礎となる「おたすけ隊の基礎」も学び、総合的な人材育成を図っている。

得られた成果や与えた社会的影響

過去最高の売上高と高いリピート率

2016年度の売上高は109億円(グループ全体で167億円)を計上。創業以来最も高い売り上げとなり、設備工事業完成工事総利益率ランキングで全国第5位にもなった。

お客様からの工事依頼のリピート率は実に90%以上。お客様の期待に応え、高い評価を得ている。

フランチャイズ事業による地域への波及効果

「住まいのおたすけ隊」の仕組みやノウハウを全国の同業他社に提供してフランチャイズ化を図っている。これまでに31の都道府県にある46社が加盟。

フランチャイズ加盟会社への研修は島根電気で実施。これまでに県外からの参加者は4,000人を超え、島根県内のホテルや飲食店、交通機関への経済効果はおおよそ1億円に達している。また加盟会社の社長が松江市の観光大使の任命を受け、地元の松江市を全国にPRしている。

雇用創出と女性活躍

雇用の創出が一番の地域貢献になると考え、毎年30人程度、最近3年間では約100人を社員として採用した。また、女性社員の管理者への登用も推進。育児休暇取得後は100%復職するなど、仕事と家庭の両立をやすく、働きやすい職場環境づくりに努めている。



島根電気が開発した携帯情報処理端末「サットくん」

組織データ

組織名	島根電気株式会社	創立年	1956年
業種	設備工事	本社所在地	島根県松江市
URL	http://www.sdgr.co.jp	従業員数	382名