



社長のひとりごと
【住宅】

住宅の仕事は『ホント』おもしろい!!

アサヒグローバル株式会社 代表取締役
ゴールドトラスト株式会社 代表取締役
ゴールドエイジ株式会社 代表取締役 Yoshimichi Kubokawa

全ての「社長のひとりごと」がWEBで読める!
『くぼかわよしみち.com』毎月20日更新!!

ホームページ
asahiglobal.co.jp
gloval-mie.co.jp
super-chintai.com
agg-hd.co.jp
goldtrust.co.jp
goldage.co.jp
kubokayoshimichi.com

くぼかわよしみち.com

検索

よく社員さんにも言うのですが、クレームはおお客様の激しい要求、要望で、激しく感情的になるものです。当たり前です。毎日楽しい人生となっております。

家を建てさせていただけるのは「お客様・施主様」のお陰です。お客様に発注していただかないと一件の家も建てる事ができませんね。私は3つの住宅①注文住宅②賃貸住宅③高齢者住宅を作っていますが、来年(2013年)は1,000世帯ぐらいのご注文をいただく予定にしています。

1,000世帯の住宅を作る会社は東海3県でもなかなかありませんね。再度申し上げますが「お客様に感謝、感謝」です。

わくわく夢ニュースは「わくわく」していないと書けません。私は住宅を作る仕事が好きですから、いつも「ワクワク、ドキドキ」ですね。毎日毎日が楽しくて幸せな人生だと感謝しています。

それは大きなクレームをいただいたお客様ほど、私達の対応がしつかりしていれば、大変に親しい関係になれるからです。私はよくお客様に「これからは遠くの親戚、つきあい」ですねと申し上げますが、私は私の担当した過去のお客様とはほとんど「友人関係」ですね。そこまで行くためには、クレームから逃げないこと。「体と命」をかけて真剣に全力で対応することです。人は必ず失敗やミスをするものですが、逃げたり、ごまかしたり、言い訳したりは絶対にしてはいけませんし、社員さんにもさ

前です。一生に一回の住宅でミスや失敗は許されません。ですからクレームからは絶対に逃げてはいけません。相手の立場に立って十分にお話しを受け入れること。住宅会社としての責任を果たさないと、1,000世帯どころか一件の注文もいただけませんね。

しかし10回に9回は私共の失敗ですが、10回に1回ぐらいはお客様の理解不足もあります。一生で何回も家を建てる人はいませんから、皆さんが知識と経験が不足です。これは私達プロがしつかりご説明しなければなりません。これら全てを含めて、私がクレーム大好きだと言う理由をお話しします。

お引き渡しして、皆さんには「いい家」で、いいご家族で幸せな生活をしていただきたい。』という激しい、強烈な願望さえあればクレームは楽しいのです。

どんな仕事でも同じですが、住宅会社は毎日毎日が本当に苦しい仕事ですね。しかしこの「生む苦しみ」があるから、お客様にも喜んでいただけます。これからの「ドキドキワクワク」の私の楽しい人生はもう少し続きそうです。

また、お客様が住宅を建てる時は「人生最大の山場」です。良い事もありますが、こういう時に「色々な問題」も現われるものです。それを一つ一つ解決して行かないと「家」は完成しませんね。いつも思うのですが、家づくりはそのお客様の「人生最大のイベント」ですから、そもそもお客様自体が興奮状態です。まあ感情的になられるのも無理はありませんね。それを私達住宅のプロが営業、設計、施工としてしつかり対応する必要があります。

一つ一つの建設現場は生き物ですから、完成させるまでに、私達住宅会社は「生む苦しみ」をするのは当然です。その苦しみがあれば「いい家」はできないんです。私達は「いい家」を作ってお引き渡しして、皆さんには「いい家」で、いいご家族で幸せな生活をしていただきたい。』という激しい、強烈な願望さえあればクレームは楽しいのです。