

繰り返されるトラブルに お困りの住宅会社様へ

- ・追加費用が契約後に発覚する
- ・図面上だけでは判断できない不具合が建築後に発覚する
- ・実行予算と完工後原価が合わない
- ・口頭発注があり、完工後に予期せぬ請求書が届く

ミス

- ・変更の内容が図面に反映されない
- ・施主検査で傷や汚れが頻繁に見つかる
- ・現場の整理整頓を施主様に指摘される
- ・・・etc

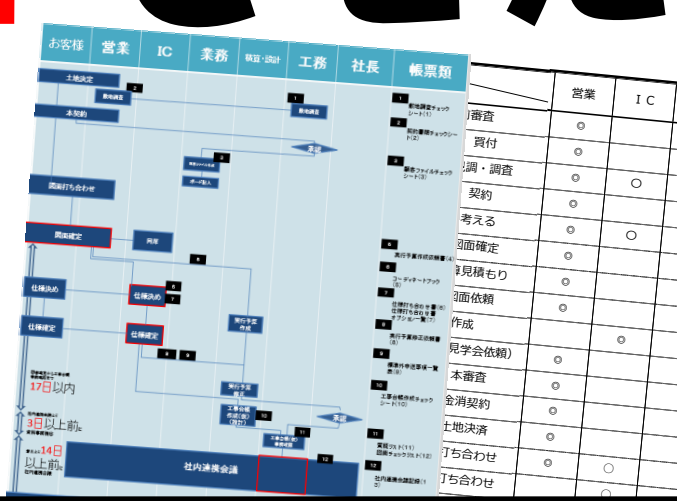
を防いで

利益率

を安定

させ

業務のルールと 役割分担の秘密



オンライン開催：「住宅会社向け！ミス0、クレーム0で利益率UPセミナー」お問い合わせNo. S069662

①2021年2月4日(木) ②2021年2月26日(金) 全日程開催時間共通 お申込みのお問合せ：中田萌絵
③2021年3月8日(月) ④2021年3月23日(火) 13:00～16:30 講座内容のお問合せ：根本侑彰



主催：株式会社船井総合研究所 TEL：0120-964-000（平日9:30～17:30）
〒541-0041 大阪市中央区北浜4-4-10 船井総研 大阪本社ビル

お申込みは
こちらから→



同時
ご案内

「ミスやクレームを無くし、 適切な利益を会社に残したい」

皆様と志同じく、私もそう思っていました。

しかし、いずれ良くなるだろうと思い込んでいた粗利率は、中々上がらない。むしろ受注棟数が増えるほど、原因不明のミスやクレームが増え、粗利率は下がっていく一方でした。

そんな中、私たちが粗利率の低下に歯止めをかけ、目標通りの粗利率で利益を確保できるようになったのは、**住宅会社の課題をルール化し、仕組みによってミスを防ぐことに成功**したからです。

今回は、長い年月をかけて取り組んできた、住宅会社のミス防止に効果的だった取り組みをご紹介します。

社内ルールは、絶対に守るべきポイントだけに絞って作る。これがルールの徹底とミスの防止につながりました。



栃木県足利市出身。
2004年に株式会社スタイリッシュハウスを設立し、住宅事業を始動。2019年、スタイリッシュハウスは栃木県足利市で60棟と地域No.1ビルダーに成長している。地元根付き、紹介受注率は驚異の50%と、業界大注目の会社である。

株式会社スタイリッシュハウス
代表取締役 佐藤秀雄 氏

「ミスやクレームは、気持ちだけではどうにもなりませんでした。」

創業から2年ほどで、20棟前後の受注をし、勢いづいてきたところで、ささいなミスが頻繁に起こるようになりました。当初は仕事のやり方を個人の力量に任せており、発生したミスやクレームの原因はわからずじまい……。

お客様からのお叱りのたびに菓子折りをもって社長の私が訪問し、謝罪を行っていましたが、その中でどうやら**“ミスの原因は、同じところにあるのでは？”**と気が付きました。

まず最初に目立っていたミスやクレームの原因が……

図面があっているのに発生する**発注ミス・施行ミス**でした。

これらの原因の多くが、着工後の突然の図面変更や仕様変更に対する情報の引継ぎが甘かったり、図面への反映、現場での処理が間に合っていないことにありました。

お客様のためを思って行っていた着工後のやりとりが、蓋を開けてみれば両者の不幸を招いていたのです。

そのためまず行ったのが**着工後の図面や仕様の変更**が必要なくなるための**体制づくり**でした。

～流れ～

	議事事項	担当	備考
①	お客様情報・「言葉の領収書」の確認	営業 I.C.	◎お客様情報の共有 ・住所 ・性格等 ◎「言葉の領収書」の読み合わせ
②	申送事項の確認	営業	◎営業から工務への引継ぎ事項の仕様書をもとに実施
③	図面チェック	工務	◎最終図面に誤りがないかを確認
④	工程確認（地鎮祭・上棟セレモニー）	工務	◎地鎮祭・上棟セレモニーを含む今後の工程を確認
⑤	質疑事項確認	工務	◎工務から営業への質疑を行う
⑥	保留事項の確認	工務	◎社内連携会議で解決できなかった項目を工務から営業に確認し、保留事項として最終打合せでお客様に確認する

↑社内連携会議のやり方

～流れ～

	議事事項	担当	備考
①	工務の紹介	営業 ↓ 工務	◎工務とお客様の顔合わせを行う
②	仕様書を最終確認後、社内連携会議時の保留事項をお客様に確認	工務	◎社内連携会議記録をもとに保留事項をお客様に確認
③	最終図面の確認	工務	◎全ての図面の内容を確認します。 ◎最後に図面にお客様の押印を頂く
④	今後の工程確認	工務	◎工程表をもとに上棟日、上棟セレモニーの日程、お引渡し予定日などをお伝えする

↑お客様最終打ち合わせのやり方

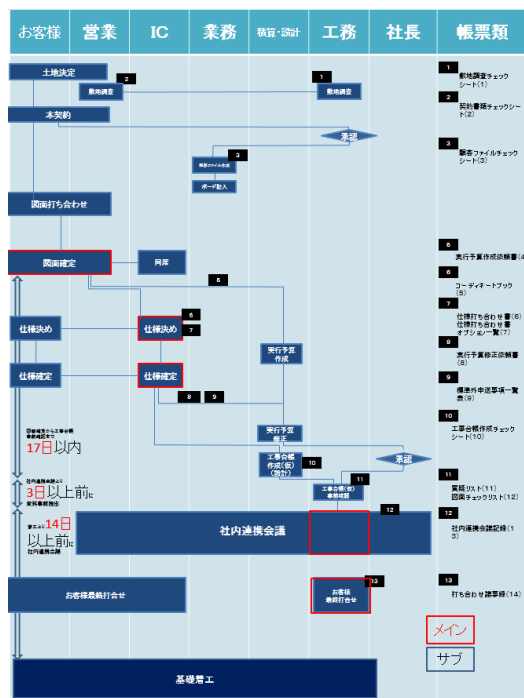
そこで新たに営業・ICから工務への引継ぎの打ち合わせである社内連携会議や着工前のお客様最終打ち合わせのルールとやり方を作りましたが、この定着がなかなか大変・・・。

結局引継ぎ会議が実施されなかったり、会議をしても引継ぎの内容に漏れがでたりと、エラーが何度もありました・・・。

それもそのはず、営業は契約終了とともに仕事が終わった気でいるし、工務は“営業から”完璧な引き継ぎがあると勘違いしてしまっているのです。つまり、徹底できない原因は、両者の引継ぎ業務に関する責任の所在が曖昧なことだったのです。 ↓業務フロー表

そこで、取り組んだのが

“誰が（責任区分）何をいつまでに（期限）”を明確に線引きするための業務フロー表です。



各業務の締め切り期限を定める時には、サービス業の営業職と製造業の工務の主張が食い違い、按配に苦労しましたが、それぞれの業務工数をヒヤリングし、双方納得できるまで話し合い、何とか各職種が認める期限付きのフロー表を作成することができました。

そして責任区分ですがとりわけ、**引継ぎ業務の責任は**
“引き継がれる側”に取らせることにしました。

つまり“営業から工務へ引き継ぐ会議”は“工務が責任者として営業から引き継がれる会議”と考え方を一変させたのです。

今では、自分の責任になるのであればと、工務は、営業から事前に渡された打ち合わせ資料を必死に読み込み、当日までに質疑リストを作成して、会議に臨むようになりました。

また**業務フローで定める締め切り期限は最も大切**
なポイントにのみ設けるようにしています。

次に強化したのが、現場サイドの品質で、とりわけ**現場の整理**

整頓、職人や協力業者のお客様対応方法、

引き渡し時の傷・汚れの排除などです。

お客様が目にする、資材が散乱した現場や、工事中の職人からの返
答有無、施主検査時に発見される些細な汚れなど、我々からすれば“仕
方がない”で済まされることも、お客様からすれば、一大事です。

これら現場での課題を解決するために、職人や協力業者の皆様には、

- ・ 職人や協力業者参加型の社内検査
- ・ 建築素人による現場パトロール
- ・ 上記検査やパトロールで指摘のあった内容の改善を行う業者会

など、多大なる協力をいただいています。



社内検査は、**工事に関わった職人と協力業者の皆様にも参加**いただき、気付いた部分はその場でフィードバック

を行います。現場パトロールは、素人のスタッフによる、**施主目**

線のチェックも入れ細かく行います。

当初は「厳しすぎる」とかなり不評でした。

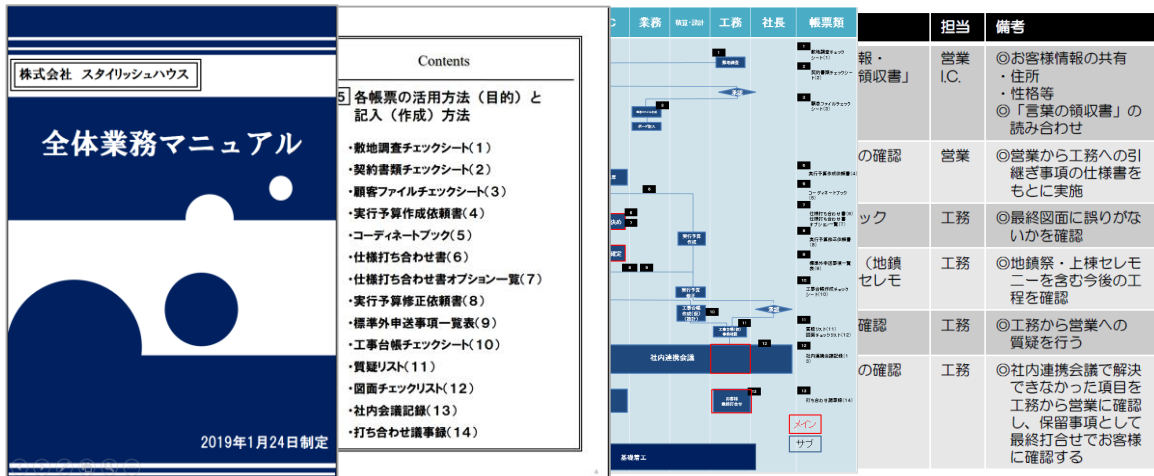
しかし、細かいチェックを行うことで、**引き渡し後のク**

レームもずいぶん減少しました。

実はここだけの話ですが、このような厳格な取り組みをスタートした年から、職人や協力業者から紹介が増えてきたのが副産物です。

嫌がられているだけと思っていた厳しい取り組みに対し、職人や協力業者は、予想外の評価をしてくれていたのです。

さて、ここまでご紹介した取り組みを始めとして、個々人の能力に左右されず、業務を行えるように、取り組みの内容を一冊のマニュアルに落とし込みました。教育の観点からも、一度社内のルールをまとめておくことをお勧めいたします。



・・・さて、今回このレポートにてお伝えさせていただいた内容は、今すぐ取り組んでいただきたい施策に絞りお伝えさせていただいていますが、これらを含めた全社的な取り組みで、会社の体制を整えたことで、下記のようなメリットがありました。

- ・ミスやクレームが減り、粗利率が安定している
- ・無駄な作業が減り、工務を始めとして定時退社が可能になった
- ・お客様満足度が高まり、紹介受注比率が50%以上に高まった

さらに不況と言われる2020年、業績が維持できたのも、ミスやクレームが少なく、地域の方々に愛され、紹介受注の比率が高かったことが大きいと感じています。長年取り組んできた施策がここまで業績に響いてきたことに、正直驚きを隠せません。

■小さくても地元でNo.1企業を目指す

住宅会社は地元で育てていただきながら、成長していく産業だと思っています。地域の皆様から支持される事が何よりも大切です。真心あるスタッフが地元とお客様のことを考えながら、日々の業務を丁寧に行う。そんな住宅会社こそが、地域No.1の企業になれるのだと思います。

この度、日ごろお世話になっている船井総研様からお声がけ頂きセミナーに登壇する運びとなりました。まだまだ道半ばですが、私たちが、失敗と、試行錯誤を繰り返して辿り着いた、ミスを減らし、利益率を安定させる取り組みを一生懸命お話させていただきます。実はこの取り組みにはここでは書けない裏話もたくさんあります。その部分については、本セミナーにご参加の方に、お話しさせていただきます。ぜひ一緒に地域に愛される住宅会社づくりを突き進んでいきましょう。

今すぐ取り組んでいただきたい、ミスを減らす業務フロー作成のポイント



(株)船井総合研究所 建設支援部

根本 侑弥

佐藤社長からのメッセージをお読みいただいた感想はいかがでしょう？

お手元に届いたこの小冊子レポートを手に取り、ここまでお読みいただいたあなたは、きっと「ミスやクレーム」について何らかのお悩みをお持ちのことかと思っています。

サービス業と製造業が混在するある種、特殊な住宅業界において、

情報の引継ぎ業務が、「ミス」を引き起こす 一番のキッカケとなります。

つまり、ミスを減らす一番のポイントは、お客様と営業、IC、設計の認識を揃え、着工前に工務へ情報を漏れなく引き継ぎ、決定した内容が着工後に覆ることがないようにすることです。

引継ぎ漏れを防ぐために1回の商談のクオリティを上げることや会議・打ち合わせの品質を高めることは必須ですが、それらのルールやクオリティを保つには、業務フロー表が必須です。

そして運用を一番に考えられた業務フロー表とは、必ず守ってほしいポイントを絞り、厳格な責任区分と期限が定められているものをいいます。

ここで、ここまでお読みいただいた皆様にだけ特別に、100社以上の住宅会社とお付き合いしてきた弊社がルール化し、佐藤社長も押さえている業務フロー上の絶対に必要なポイントを紹介します。

①現地調査を工務も行う ②作成した図面を現地調査記録に基づき、工務が確認する ③着工前に仕様を確定させる ④着工前に実行予算書を作成する ⑤社内連携会議を行う（三者会議） ⑥お客様との着工前最終打ち合わせを行う（四者会議）

いかがでしょうか？この6つのポイントを押さえ、ミスなく確実に実行されていれば失敗が減るイメージが湧いてきませんか？

6つの要点さえ押さえてしまえば、最低限の業務フロー表づくりが、行えますので、ぜひ作成してみてください。

さて、今回は佐藤社長からミス減らすために取り組まれた内容を、私からはミス減らす業務フロー表づくりに絞り、すぐに実践するためのポイントをご紹介させていただきました。ここまでお読みいただいた皆さまはきっと、「他にもあれば利益を守るための施策をもっと知りたい」「どうしてミス減らす取り組みに職人や協力業者が協力的なのか知りたい」「実際にミスやクレームを防ぐために使用しているツールが見たい」そう感じておられる方も多いのではないのでしょうか。そんな方々のために、今回スタイリッシュハウス佐藤社長に講演いただくセミナーを開催させていただくことになりました。当日の内容の一部をご紹介しますと・・・

■ 特別ゲスト講演

創業以来取り組み続けたミス、クレームを防ぐ取り組み

- ・ ミスやクレームに力を入れ始めた理由
- ・ 住宅会社で起こるミスの特徴
- ・ ミスを防ぐための業務フローと社内ルールづくり
- ・ 業務フローと社内ルールの守らせ方
- ・ クレームを防ぐアフターのルール
- ・ 職人や協力業者にも会社の取り組みに協力いただく方法
- ・ 現場でのミスやクレームを防ぐ方法・・・等



株式会社 スタイリッシュハウス
代表取締役 佐藤秀雄 氏

■ 船井総研講座

住宅会社のミスを防ぐ、業務のルール化と徹底方法

- ・ あなたの会社でミスやクレームが起こる理由
- ・ 住宅業界あるあるのミスを防ぐ業務フロー作成の6つのポイントの守らせ方
- ・ 作った業務フローが形骸化してしまう会社の特徴
- ・ 着工前と着工後の線引きを明確にするための会議、打ち合わせのやり方
- ・ 社員へルールを浸透させる全社業務マニュアルの作り方
- ・ 明日から取り組んでいただきたいこと・・・他

ハッキリ言います。

今回のセミナーは、ミスやクレームをただ減らす施策をお伝えするだけのセミナーではありません。本レポートでもあった通り、会社の基盤を整えることで、地域住民、社員、関連会社各位に指示される会社となり、紹介受注や利益率UPにつなげるための基盤となるセミナーとなっています。

ミスやクレームを減らすことで、適切な利益が得られるだけでなく、将来的にはお客様満足度向上、従業員満足度向上、働き方改革にまでつながる内容となっております。楽しみにしててください。

株式会社 船井総合研究所 建設支援部 **根本侑弥**

■ ツール一式、マニュアル等が気になる方はセミナー終了前後のアンケートに記載ください。



★セミナー申込方法★

- ・ 表紙と申込用紙右下のQRコードからWEB申込が可能

■ お問い合わせ

- TEL: 0120-964-000 (平日9:30~17:30)
- * お申込みに関するお問合せ: 中田 (ナカタ)
- * 講座内容に関するお問合せ: 根本

住宅会社向け！ミス0、クレーム0で利益率UPセミナー

【開催場所】<オンライン> ①2021年2月4日(木) ②2021年2月26日(金) ③2021年3月8日(月)
④2021年3月23日(火) 全日程開催時間共通 13:00~16:30 (ログイン開始受付12:30より)

講座	内容
----	----

創業以来取り組み続けたミス、クレームを防ぐ取り組み

第1講座



株式会社
スタイリッシュハウス
代表取締役
佐藤 秀雄氏

- ・ミスやクレームに力を入れ始めた理由
- ・住宅会社で起こるミスの特徴
- ・ミスを防ぐための業務フローと社内ルールづくり
- ・業務フローと社内ルールの守らせ方
- ・ミスを防ぐ会議と打ち合わせルール
- ・職人や協力業者にも会社の取り組みに協力いただく方法
- ・現場でのミスやクレームを防ぐ方法
- ・クレームを防ぐアフターの取り組み
- ・施主様との接触頻度を高める方法
- ・今後の展望・・・他

住宅会社のミスを防ぐ、業務仕組化のポイント

第2講座



株式会社船井総合研究所
建設支援部
根本 侑弥

- ・あなたの会社でミスやクレームが起こる理由
- ・住宅業界のミスを防ぐ業務フロー6つのポイントの守らせ方
- ・作った業務フローが形骸化してしまう会社の特徴
- ・引継ぎ業務でのミスを防ぐ会議、打ち合わせのやり方
- ・社員へルールを浸透させる全社業務マニュアルの作り方
- ・協力業者も巻き込んだ検査と商品品質UPの方法

あなたの会社でミスやクレームを防ぐ仕組みの取り入れ方

第3講座



株式会社船井総合研究所
第二経営支援本部
マネージングディレクター
伊藤 嘉彦

- ・地域密着型企業の戦略
- ・社員と業者を巻き込む理念経営
- ・地域から愛される住宅会社のやるべきこと
- ・明日から取り組んで頂きたいこと・・・他

日程がどうしても
合わない企業様へ

個別相談承ります

まずはお問い合わせください

TEL : 0120-958-270

平日
9:45~17:30
対応

~担当~
根本侑弥

ご入金確認後、マイページの案内をもってセミナー受付とさせていただきます。

住宅会社向け！ミス0、クレーム0で利益率UPセミナー お問い合わせNo. S069662

開催要項

オンラインにてご参加

日時・会場

2021年 **2月4日** (木)

2021年 **2月26日** (金)

お申込期限: **1月31日** (日)

お申込期限: **2月22日** (月)

開始 _____ 終了 _____

2021年 **3月8日** (月)

2021年 **3月23日** (火)

13:00 ▶ 16:30

(ログイン開始受付12:30より)

お申込期限: **3月4日** (木)

お申込期限: **3月19日** (金)

本講座はオンライン受講となっております。諸事情により受講いただけない場合がございます。ご了承ください。
オンラインミーティングツール「Zoom」を使用いたします。Zoomご参加方法の詳細は「船井総研 web参加」で検索ください。

受講料

一般価格 税抜 20,000円 (税込 **22,000円**) / 一名様

会員価格 税抜 16,000円 (税込 **17,600円**) / 一名様

- お支払いが、クレジットの場合はお申込み手続き完了後の案内(メール)をもって、セミナー受付とさせていただきます。銀行振込の場合はご入金確認後、お送りする案内(メール)をもってセミナー受付とさせていただきます。●銀行振込の方は、税込金額でのお振込みをお願いいたします。お振込みいただいたにも関わらずメールがお手元に届かない場合や、セミナー開催4営業日前までにお振込みできない場合は、下記お申込み担当者へご連絡ください。なお、ご入金を確認できない場合は、お申込みを取消させていただきます場合がございます。●ご参加を取り消される場合は、開催3営業日(土・日・祝除く)前まではマイページよりキャンセルをお願い致します。それ以降は下記事務局宛にメールまたはお電話にてご連絡ください。尚、ご参加料金の50%を、当日の欠席は100%をキャンセル料として申し受けますのでご注意ください。
- 会員価格は、各種経営研究会・経営フォーラム、および社長onlineプレミアムプラン(旧: FUNAIメンバーズPlus)へご入会中のお客様のお申込に適用となります。

お申込方法

下記QRコードよりお申込みください。クレジット決済が可能です。受講票はWEB上でご確認いただけます。
または、船井総研ホームページ(www.funaisoken.co.jp)、右上検索窓にお問い合わせNo. 069662を入力、検索ください。

お問合せ

明日のグレートカンパニーを創る **株式会社 船井総合研究所**

TEL: **0120-964-000** (平日9:30~17:30)

- 申込みに関するお問合せ: 中田萌絵
- 内容に関するお問合せ: 根本侑弥

お申込みはこちらからお願いいたします

2月4日(木)オンライン
申込締切日1月31日(日)

2月26日(金)オンライン
申込締切日2月22日(月)

3月8日(月)オンライン
申込締切日3月4日(木)

3月23日(火)オンライン
申込締切日3月19日(金)



検