

- ・ 変更内容の伝え漏れによる
発注ミス、施工ミス
- ・ 予期せぬ追加費用の発生

- ・ 設計図の見えない瑕疵
- ・ 見知らぬ請求書の数々
- ・ 完工後原価のズレ など...

着工後の『仕様と図面』の 変更不可で

ミス・クレーム
が減って

利益
が増えた

役割分担と業務ルール

新型コロナウイルス感染症に罹患された皆様、および関係者の皆様に心よりお見舞い申し上げます。

同時
ご案内

オンライン開催：「住宅会社向け！ミス、クレームを激減させて、利益率UPセミナー」

①2021年6月29(火) ②2021年7月9日(金) お申込みのお問合せ：中田萌絵 お問い合わせNo. S073633
13:00～16:30 (全日程開催時間共通) 講座内容のお問合せ：根本侑弥

 前日のデレートカンパニーを贈る
Funai Soken

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→



「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と。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・施工ミス**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

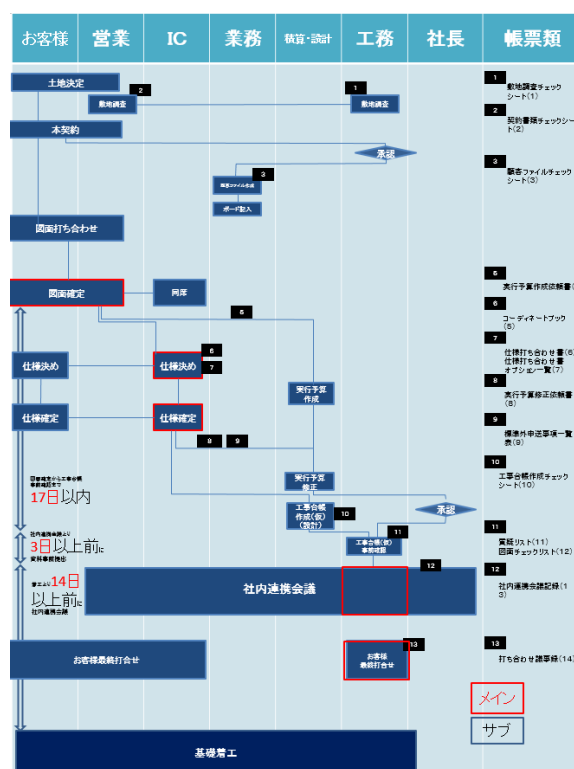
そこで新たに営業・ICから工務への引継ぎの打ち合わせである社内連携会議や、着工前のお客様最終打ち合わせのルールとやり方を作りましたが、この定着がなかなか大変・・・。

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”へ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。

株式会社 スタイリッシュハウス	Contents	業務 帳票 工務 社長 帳票類		担当	備考
全体業務マニュアル 2019年1月24日制定	5 各帳票の活用方法（目的）と記入（作成）方法 ・敷地調査チェックシート(1) ・契約書類チェックシート(2) ・顧客ファイルチェックシート(3) ・実行予算作成依頼書(4) ・コーディネートブック(5) ・仕様打ち合わせ書(6) ・仕様打ち合わせ書オプション一覧(7) ・実行予算修正依頼書(8) ・標準外申送事項一覧表(9) ・工事台帳チェックシート(10) ・質疑リスト(11) ・図面チェックリスト(12) ・社内会議記録(13) ・打ち合わせ議事録(14)				

・・・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いただき、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。

株式会社スタイリッシュハウス 代表取締役 **佐藤 秀雄**

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ためにルールを作り、100%ルール通りに実施させることが必要です。

それらのルールを一目で理解させるために業務フローを作成し、表にまとめていきます。それが業務フロー表であり、業務フロー表とは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だけに特別に、当たり前だけど100%実施いただきたい業務フロー上で外してはいけない絶対に必要なポイントを紹介します。

①営業だけでなく工務による現地調査を行う ②図面通りに建築した際に瑕疵がないか図面決定前に確認する 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します。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、今回株式会社 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につなが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ご記載ください。



★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、クレームを激減させて、利益率UPセミナー

【開催場所】＜オンライン＞ ①2021年6月29日(火) ②2021年7月9日(金) 全日程開催時間共通 13:00～16:30
(ログイン開始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

特別
講演



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



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

- ・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

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



株式会社船井総合研究所
建設支援部
根本 侑弥

- ・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
- ・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、クレームを激減させて、利益率UPセミナー

お問い合わせNo. S073633

開催要項

オンラインにてご参加

日時・会場

2021年 **6月29日** (火) 2021年 **7月9日** (金)

お申込期限: **6月25日** (金)

お申込期限: **7月5日** (月)

開始 終了
13:00 ▶ 16:30

(ログイン開始12:30より)

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。

受講料

一般価格

税抜 10,000円 (税込 **11,000円**) / 一名様

会員価格

税抜 8,000円 (税込 **8,800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、ご入金が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(ID: 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. 073633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

6月29日(火)オンライン
申込締切日6月25日(金)

7月9日(金)オンライン
申込締切日7月5日(月)

