

資材高騰の影響で
十分な利益が確保できない会社様へ

ミス・クレーム
が減って

利益
が確実に
増える!

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。

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.S086477

お申込みはこちらから↓

①2022年6月7日(火) ②2022年6月9日(木)
13:00～14:30 (全日程開催時間共通)

船井総研セミナー事務局

E-mail : seminar271@funaisoken.co.jp

※お問い合わせの際は「セミナータイトル・お問い合わせNO・お客様氏名」を明記のうえ、ご連絡ください



主催：株式会社船井総合研究所

〒541-0041

大阪市中央区北浜4-4-10 船井総研大阪本社ビル



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、ミスを減らし、しっかり粗利を確保できる取り組みを、次のページからご紹介させていただきます。

資材高騰の今でもしっかり粗利を確保！ その秘訣は絶対に守るべきルールを作ったことです。



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。2020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・「言葉の顔収書」の確認	営業 I.C.	◎お客様情報の共有・住所・性格等 ◎「言葉の顔収書」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・・・。

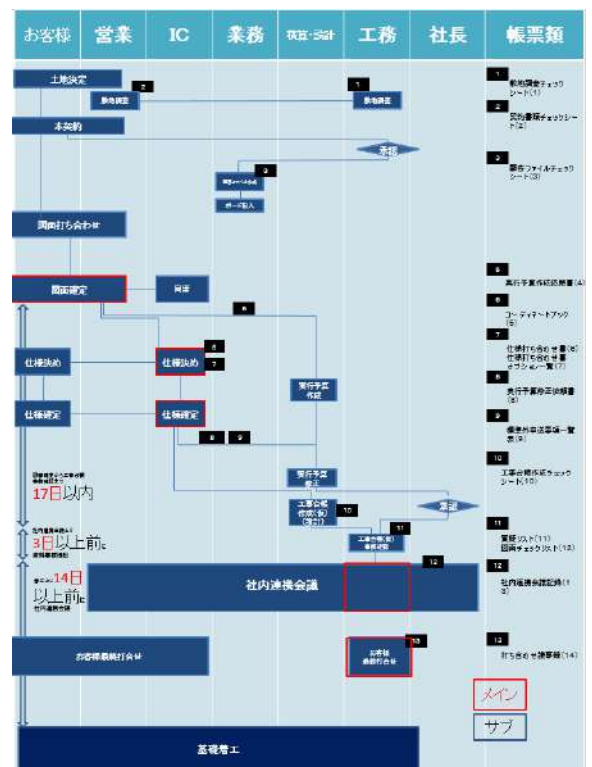
結局引継ぎ会議が実施されなかったり、会議をしても引継ぎの内容に漏れがでたりと、エラーが何度もありました・・・。

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

↓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。

ルールがあまりに多すぎると行動が制限され、かえって働きにくくなってしまうため、社内連携会議の日程やその事前準備物提出日など、絶対に守ってほしい業務にのみ期限を定めました。

さらに入社1年目の社員でも、ベテランと変わらず会社のルールが理解でき、それぞれの取り組みにレベル差が生まれないよう各業務フローに付随するツールも全て作りました。

会議議事録

打合せ時 チェックシート

営業・積算（発注）・工務（監督）

社内連携会議必要書類

チェックリスト

様邸新築工事

会議名	週例 営業工務会議
日時	2017年 6 月 9 日（金） 9:30～10:30

お施主様名：

ご住所：

連絡会議	最終打合せ	営業担当	工務
出席	出席	出席	出席

出席者	佐藤 山田 田中 佐藤 山田 田中 佐藤 山田 田中
-----	----------------------------

議題	1. 営業・積算・工務の連携強化 2. フォーム集計業務の効率化 3. フォーム集計業務の効率化 4. フォーム集計業務の効率化 5. フォーム集計業務の効率化 6. フォーム集計業務の効率化 7. フォーム集計業務の効率化 8. フォーム集計業務の効率化 9. フォーム集計業務の効率化 10. フォーム集計業務の効率化
----	--

議題	1. 営業・積算・工務の連携強化 2. フォーム集計業務の効率化 3. フォーム集計業務の効率化 4. フォーム集計業務の効率化 5. フォーム集計業務の効率化 6. フォーム集計業務の効率化 7. フォーム集計業務の効率化 8. フォーム集計業務の効率化 9. フォーム集計業務の効率化 10. フォーム集計業務の効率化
----	--

議題	1. 営業・積算・工務の連携強化 2. フォーム集計業務の効率化 3. フォーム集計業務の効率化 4. フォーム集計業務の効率化 5. フォーム集計業務の効率化 6. フォーム集計業務の効率化 7. フォーム集計業務の効率化 8. フォーム集計業務の効率化 9. フォーム集計業務の効率化 10. フォーム集計業務の効率化
----	--

こうして誰もが同じ品質で、会議や事前準備を入念に行える体制ができたことで、着工後の仕様・図面変更の件数はずいぶんと減りました。それに伴い、**利益を削って補うようなミスもかなり少なくなりました。**

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		業務 販売 工務 社長 帳票類		担当	備考
全体業務マニュアル Contents 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) ・標準外申込事項一覧表(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)		報・領収書		営業 I.C.	◎お客様情報の共有 ・住所 ・性格等 ◎「営業の領収書」の読み合わせ
		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
		ック		工務	◎最終図面に誤りがないかを確認
		(地鎮 せしめ		工務	◎地鎮祭・上棟せしめ ニーを含む今後の工程を確認
		の確認		工務	◎工務から営業への質疑を行う
		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

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。地域から愛される会社になること、それが最終的には利益を確実に残すことにもつながります。

現状、資材高騰で頭を悩ませている社長さんも多いことと思います。この小冊子を読むことで、皆様の会社の業務を見直すきっかけになれば幸甚です。



株式会社船井総合研究所 建設支援部

リーダー 佐山 健太

今だからこそ見直したい！ 粗利を確保するための 業務フロー整備のポイント

株式会社スタイリッシュハウス 代表取締役 佐藤秀雄氏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。また、そうではなくても、いま日本中で問題となっている

「建築資材の高騰」に頭を悩ませていることでしょう。

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様はきっと、「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、今回は株式会社スタイリッシュハウス様の取り組みを交えて、いま皆様に取り組んでいただきたい「ミス・クレームを防ぐ取り組み」についてお話しします。

■ 船井総研講座

あなたの会社でミスやクレームを防ぐ仕組みをつくるために

- ・ ミス、クレームを防いで利益率と紹介率を上げるには？
- ・ ミス、クレームを防ぐために整備すべき役割（業務）分担の敷き方
- ・ ミスを防ぐ業務フローづくり6つのポイント
- ・ さらにレベルアップするために
- ・ 業務品質を高める役割分担表の作り方
- ・ 引継ぎ業務を強化する業務フロー表の作り方
- ・ 社内のルールを浸透させるために . . . 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。

特に建築資材の価格高騰で、ただでさえ利益が確保しにくい状況にあります。

現状、我々のもとにも、利益を確保するためにはどうしたらいいか、その対応策を求めるご相談も非常に多くいただいている状況です。

その対応策として真っ先に実行していただきたいこと、見直していただきたいことが、「ミス・クレームを減らすこと」です。

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 リーダー **佐山健太**

■ 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

船井総研セミナー事務局
E-mail : seminar271@funaisoken.co.jp
※お問い合わせの際は「セミナータイトル・お問い合わせNO・お客様氏名」を明記のうえ、ご連絡ください

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＞

【開催日時】①2022年6月7日(火)

②2022年6月9日(木)

全日程開催時間共通

13:00～14:30

(ログイン開始12:30より)

講座

内容

第1講座

あなたの会社でミスやクレームを防ぐ仕組みをつくるために



株式会社船井総合研究所
建設支援部
リーダー 佐山 健太

- ・ ミス、クレームを防いで
利益率と紹介率を上げるには？
- ・ ミス、クレームを防ぐために整備すべき
役割（業務）分担の敷き方
- ・ ミスを防ぐ業務フローづくり6つのポイント
- ・ さらにレベルアップするために

第2講座

ミスを防ぐルールを浸透させるには



株式会社船井総合研究所
建設支援部
リーダー 佐山 健太

- ・ 業務品質を高める役割分担表の作り方
- ・ 引継ぎ業務を強化する業務フロー表の作り方
- ・ 社内のルールを浸透させるために

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～
佐山健太

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. S086477

オンライン開催 ※全日程同じ内容となります。ご都合のよい日程をご選択ください。

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。

日時・会場

2022年 **6月7日** (火)

開始 13:00 ▶ 終了 14:30

2022年 **6月9日** (木)

開始 13:00 ▶ 終了 14:30

申込期限

各開催日の4日前まで

- ・銀行振込み : 開催日6日前まで
- ・クレジットカード : 開催日4日前まで

※お支払い方法によって
異なりますのでご注意ください

※祝日や連休により
変動する場合もございます

※満席などで期限前にお申し込みを
締め切る場合もございます

ログイン開始時間

講座の開始時刻30分前より

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

●銀行振込の方は、開催4日前までにご入金をお願いいたします。なお、ご入金の際は税込金額でのお振込みをお願いいたします。
万が一、セミナー開催4日前までにお振込みできない場合は、事前にご連絡ください。

●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

1.WEBお申込み



下記QRコードを読み込み
もしくは
お問い合わせNoの数字6桁を
船井総研HPで検索

2.お支払い



お申込み時に
クレジットカード・銀行振込
のご選択が可能

3.メールが届く



受講料のお支払い確認後
開催2日前に受講方法をメールで案内
マイページにも
セミナー視聴サイトが表示

4.セミナー受講



開催時間になれば
お持ちのスマホ・PCより
セミナー視聴サイトに入室

お問合せ



明日のグレートカンパニーを創る

Funai Soken 株式会社船井総合研究所

船井総研セミナー事務局 E-mail: seminar271@funaisoken.co.jp

TEL:0120-964-000(平日9:30~17:30)

▼よくあるご質問

・お申込みに関してのよくあるご質問は、
「船井総研 FAQ」と検索しご確認ください

・Zoomご参加方法に関してのよくあるご質問は
「船井総研 web参加」と検索しご確認ください

▼お申込みはこちら

