



社員を一番に考える会社づくりで、 お客様からも地域からも愛される企業へと成長

株式会社 グッディーホーム

会社概要

設立：2004年
所在地：東京都武蔵野市西久保 3-8-1
資本金：1000万円
従業員数：45名



住まいの簡単な修理から大規模リフォーム工事・住宅新築工事までを手掛ける、地域密着型の総合リフォーム会社です。「出会ったお客様とは一生のお付き合いをする」という精神を大切に「街の住医（じゅうい）」として、家の困りごとを解決します。

社員は家族。家族に幸せになって欲しいと願うのは当然



代表取締役
卯月 靖也

共に働く社員たちは自分の家族のようなもの。家族の幸せを願うのは当然との思いで、働きやすい環境づくりに尽力しています。

社員が幸せを感じて働けば、自然とお客様を大切に、お客様満足度の向上にもつながります。株式会社グッディーホームは社員の幸せを追求した結果、社員たちは働き甲斐を見出し、会社を良くするために動いてくれるようになったというのです。そのような社員第一主義の取り組みについて、卯月社長にお話を伺いました。

この記事のポイント

- ① すべてをオープンにするガラス張り経営で経営情報を社員に共有
- ② 「街の住医」として地域のお客様との長いお付き合い
- ③ 社員第一主義を掲げ、社員とともに成長する会社づくり

ガラス張り経営で情報をオープンに

どのようなことを行っているのでしょうか？

毎月の試算表などの経営情報を開示し、ミーティングで会社の現状を共有しています。会社の経営状況を知り、当事者意識を持つことが重要です。また、社内で抱えているすべての案件も誰もが知ることができる環境を作っています。今、誰がどの現場をどのような状況で進行しているのか、今誰がどこにいるのかが社長である私も含めて全てわかるようにしています。全てをオープンにする「ガラス張り経営」で裏表のない環境を心がけています。

どのような効果を感じましたか？

ガラス張り経営になっているからこそ、今月の目標まであとどのくらい受注が必要だとか、この日のシフトに人手が必要そうであるとかがわかる為、部署を超えて自然と助け合うことができます。また、基本的にすべての情報にアクセスすることができるため、どのようなお客様も全て「グッディーのお客様」として接することができるのが一番の強みになっていると考えます。小さなことかもしれませんが、菓子折りをいただいたお客様に他の社員からもお礼が言えるといったようなことを当社ではとても重要視しています。



イメージキャラクター
住医くん



ガラス張り経営のメリット

ガラス張り経営とは、**経営情報を社内にオープンにする考え方**です。経営情報を共有することで、社員の納得と理解が得られます。一人ひとりの行動が、会社全体の業績につながり、社員が一体となって経営している感覚が生まれます。



地域イベントで貢献を

——— 地域貢献にも力を入れているそうですね。

地域の皆様のお役に立てればと、日頃の感謝をこめて、地域のお祭り（お手伝い）に参加をさせていただいたり、毎朝の清掃を行っています。雪が降れば雪かきもします。

街の住医として地域に根ざす会社へ成長したいという気持ちから、誇りをもって全力で取り組んでいます。地域にお世話になりながらここまで会社が成長できたのは、関わってくださるお客様のおかげだと感じています。



お客様と長いお付き合いを目指して

とにかくお客様と長いお付き合いをしたいと考えています。アフターサービスの充実、小さな工事にも迅速に対応できる環境など、街の住医として「出会えてよかった」と思ってもらえるような提案を常日頃から考えています。一度いただいたご縁を大切にしてきた結果、「リピートのお客様とご紹介のお客様」が年間工事事件数の8割を超えているのが現状です。

お客様と真摯に向き合いたいという気持ちが強いので、もし、信頼できないと感じる部分が少しでもあれば、別の施工会社を探していただいて構いません。グッディーホームと末長くお付き合いしていただける方と時間をかけてコミュニケーションを図りたいのです。社員が活き活きと働ける環境を追求していくことで、関係者皆様に必要とされる組織になると確信しています。



社員第一主義という考え方



残業や休日出勤が多くなりがちな建設・リフォーム業界において、社員第一主義を貫くために、グッディーホームでは施工エリアを限定しています。例えば、施工エリアからたった一本道を外れたところにあるお客様からの全面リフォームの相談でさえ、お断りしたこともあります。会社の業績拡大のためには少しくらい施工エリアを超えてでも、金額の大きい全面リフォームの相談を受けるべきだという考えもありますが、そのような対応をしていると、移動時間や業務時間が長くなり、結局は働く社員へのしわ寄せが出てくるため、判断軸を間違わないように心がけています。

また、当社はホームページをリニューアルする予定ですが、新しい問い合わせのページには新規のお客様と既存顧客様の区別をはっきりとつける旨を記載することを検討中です。そのくらい既存顧客との関係を強化し、ゆくゆくは既存顧客とその紹介のお客様だけで会社を運営できるようにしたいと考えています。これも、ゼロから信頼関係を作らなくてはならない新規顧客開拓に力を入れると、多くの時間と労力がかかり、長時間労働につながってしまう理由の一つです。このように社員へ負担をかけない環境づくりと業績向上のバランスをどのように取っていくのかを、日々真剣に考えています。

こうして、社員を一番に考えることを大切にしてきました。なぜなら、お客様に対応してくれる社員がいてくれるからこそ、お客様へのサービスが提供できるからです。褒めるときは褒め、必要だと感じたときは叱ることもあります。子供を育てるように、私が正しいと思うことは裏表なく伝えていきます。社員第一主義という考え方はこれからも変わることはないと考えています。

「日本でいちばん大切にしたい会社」大賞を受賞

———受賞したときの気持ちを聞かせてください。

賞に対するこだわりは元々なく、まさか受賞できるとは思っていませんでした。損得ではなく、善悪を判断軸の基本として経営を続けてきた延長線上に「日本でいちばん大切にしたい会社」大賞の受賞があった感じがしています。受賞企業としての自覚を持ち、良い緊張感もありますが、今まで通り自然体で社員と共に社会のお役に立てるよう努力していきます。



Message

「人」への投資と利益は遠回りではない

経営者として、利益を優先したくなる気持ちは当然だと思います。ただ、私が最も伝えたいことは、「人」への投資は会社の利益につながるということです。実際に私も、「社員を一番大切にしたい」と考え行動していると、結果として自然と名誉ある賞をいただき会社全体の数値にもいい影響が出ていることを実感しました。

経営者は社員を守る立場にあります。偉いと勘違いしてはいけないと思います。社員たちは思っているよりも経営者を見ています。現場をきちんと理解し働きお手本を見せていく。そのような姿勢でいることが、大切なのではないかと考えます。社員をどう働かせるかではなく、「社員と一緒にどんな会社を目指すか」を常に考えながら、グッディーホームはこれからも社員と共に成長を続けていきます。