

長崎にびつたり住宅ブランド HABITTAを手掛ける

2009年、株式会社ケンコーホームはHABITTAと呼ばれる住宅を手掛けることを決めた。2000年住み続けられる「がコンセプトのこの一戸建て住宅は、住宅メーカー、ミサワインターナショナルが展開するブランドである。日本の国民家に学んだ大断面木構造住宅で、通常の住宅の2倍もの木材を使用しており、木の温かみと和の奥ゆかしさがその魅力だ。ケンコーホーム代表取締役の山下務さんはHABITTAについてこう話す。

「現代、主流の住宅は柱や梁が隠れているものが多いですが、HABITTAはそれらをあえて美しく見せています。構造が見えるということは、つまりメンテナンスしやすさということ。ひとつの住宅に長く住み続けるには、いかに上手に家とつきあっていくかが重要です」。

従来の住宅は30、40年ほどでリフォームするが、建てなおすのが普通である。しかしこのHABITTAは2000年住むことができる強度に加え、両風に強いため台風が多い長崎の気候にも適している。また、木材はすべて国内産を使っているのも特徴だ。今は鹿児島産を使っているが、将来的には令和や豊仙などの県内産を使いたいと山下さんは話す。長崎県産の木材を使い、風土に合った住宅を建てる。地域の建設業として長崎県の人々に提案できる最上の住宅がHABITTAなのだ。

お客様と顔が見える付き合いを していくために創立

ケンコーホームの経営理念は「お客様の健康と幸福に向けたお客様第一主義」である。以前は大手ゼネコンの下請けで仕事を展開していたが、山下さんはお客様の顔が見えにくいことが気になった。ケンコーホームを立ち上げたのはお客様の思いを反映させ、住む場所に合わせた住宅を提案していきたいとの考えからである。今でもニーズに合った建築物を造ることが一番の課題であり、引き渡した後にも大事な仕事は続いていると話す。

「契約から引き渡しまではわずか3カ月ですが、その後の点検も定期的に行っています。住宅建築はその後の付き合い合いの方が長いのですよ」。

常に点検・メンテナンスをしないと長らく快適には暮らせない。床下のシロアリ被害や、建具の調整、また雨漏りなどの被害はプロの目による点検が必要なのだ。大手ゼネコンでは手が届きにくいアパートやでも、地域に密着した建設会社であれば細やかに対応することができる。ケンコーホームは住宅の完成後10年まで点検を無料で行っている。

また、山下さんは幹部社員に常々話していることがあると言う。「受注は本社からおおよそ1時間以内で行けるところまでを範囲で、不具合が発生した場合でも迅速な対応が出来るようにしています」。

トラブルの問い合わせやクレームがあ

れば、すぐに社員が現場に向かう。昼休みや年末年始を除き、24時間体制でお客様の暮らしをサポートしている。「トイレが詰まった」など、社内の技術では解決できない問い合わせには頼しい業者を手配する。たとえ対応困難なクレームでも、お客様の立場に立つて、耳を傾けることが大事だと言う。

社員に求めるのは心を通わせる 対応と基本的なマナー

「先日リフォームをお受けしたお客様からお礼のメールがあったんですよ。対応していたのは新入社員で、彼にとっては初めての仕事でした。一生懸命に仕事をしていることが伝わったのでしょ」。

仕事は技術だけではなく心が大事だという一例である。建設業はサービス業だとして山下さんは考えている。例えば、工事現場には、社員を早期帰社に向かわせる。速さか3カ月とはいえ、工事期間は周辺に迷惑をおかせることになる。一生をこの場所に住むお客様のためにも、近所の方々といえ関係を作っておきたいという心遣いからだ。

社員全員が同じサービスの心を持つように、ケンコーホームでは定期的に社内総会で泊まり込み研修を行っている。内容は挨拶や基本的なマナーなどが中心だが、目を共に遠くすと社員のパフォーマンスも高まる。人が心を通わせることは一朝一夕にはいかない。社員との関係も同様だ。縁あって入社してくれた社

里めぐみさん(入社1年目) Voice

建築関係の大学を卒業後、入社。初の女性工務担当で、持ち前の笑顔と快活さで現場を和ませている。「お客様にとって一生に一度の家を作る仕事です。その現場にいられることが楽しい。まだ、分からないことも多いけれど、その分お客様と同じ目線で住宅を見ることができると思っています」。



員は家族も同様だと山下さんは話す。社員人として社員が成長する手助けをしつつ、共に会社を伸ばしていきたいと考えているのだ。

「今のままで満足しているわけではありませんが、私は会社の現場だけを大きくして行こうとは考えていません。しっかりと社員教育をしながら地方をつれていきたいですね」。

その願いの新たな一歩とも言えるHABITTAの第一棟目が2010年2月、長崎市みなと坂に完成した。100年単位で、時を刻むHABITTA。人々は家族の歴史をこの家とともに育んでいくだろう。壁の暮らしにはいつか傍らに頼もしい存在がある。家族と一緒に住宅を育て、暮らしを支えてくれる存在、それがケンコーホームなのである。