

次世代リーダーの挑戦

孝和建设 [佐賀県唐津市]



栗原孝太郎さん(31)

6年前に注文住宅を開始。約30年前に栗原さんの父が創業した栗原不動産が出発点で、現在も不動産を手掛けている。ルーツは栗原さんの祖父の木材業者でおよそ半世紀の歴史。昨年度売上10億円。社員25人。



同社の社員理念「ファイブスターエモーション」

他業種の感性で社員引っ張る

佐賀・唐津に本社を構える孝和建设は今年5月、伊万里に支店を開設した。「なぜ東、つまり福岡でなく西方面に進出したのかとよく聞かれる」と栗原孝太郎社長は話す。「パイの大きなところに進出して競合するより、信頼をいただいている地域の方がやりたいことができる。当社が目指す『地域になくしてはなら

ない存在』という理念にも合致する」設立当初は周囲との衝突もあった。「下請け業者という言い方がすごく気になった。そんな風に呼び合う関係で、良い仕事をしようという気持ちになれたのかと」。栗原さんはパートナー企業という

「新しい」用聞き」そんな栗原さんが提案したのが「用聞き」的なアフター巡回の導入だ。専用巡回車でO B客に不具合が生じていないか聞いて回る。知らないから、一番生活者に近い」と言って貫き通したと笑う。

呼び方を徹底している。「業界の人でないとは分らない専門用語を多用する点も気になった。それを指摘しても『お前が勉強不足なだけ』と言われたり。『自分が一番この業界を知

生活者と地域に一番近い存在

アフターフォローの充実のため考案したアイデアというが、ユニークなのはO B客をスカウトして社員化したこと。引き渡し後も見学会に顔を出してくれて、いた主婦に声をかけてスタッフになつてもらった。同じ施主の立場で巡回したほうが本音を

形のない付加価値 会社員時代に学んだのは、いかに商品に付加価値をつけられるか。それは「お客様がまだ聞き出せると考えたからだ。実際、世間話をするような感覚で「地に足の着いた」情報を聞き込みし、地域の声を拾ってくれるという。「スピード感のあるアフターフォローにも有効」と栗原さんは話す。



倉庫の事務所を改装した新しいオフィス。40年の木材加工場の空間をリフォームし、体感効果も兼ねて

社員と理念共有

栗原さんが東京から帰郷した2007年当時4人だった社員は現在25人。企業理念として「FIVE STAR EMOTION(ファイブスターエモーション)を掲げる。ファイブスターは「自分」「お客様」「地域」「会社」「愛する人」の5つが柱ということ。エモーションは「感動できる仕事かどうか、地域の幸せにつながるかどうか」を常に忘れないということだ。悩むことがあれば、この理念のもとで社員は判断を下す。「一生のお付き合い」と言いながらそれができていないことが多い。当たり前前前のことを当たり前前にやるために理念をあえて口酸っぱく言っています」



若手社員たちの打ち合わせの様子

「飽きずに打って少しづつ孝和という名前を知ってもらえるようになった」実感がある。