

今こそ、「人財」経営

非正規社員を限定正社員として雇い入れるだけでは、対症療法にしかない。近く到来する「採用氷河期」に備え、先進企業は抜本的な対策を急ぐ。日本の労働慣行の課題を放置したままでは、「人財」経営は画餅に終わる。

中小だから正社員が有用

サンフレホールディングス

「最初は水栓が壊れて、ホームページを見たらセンスが良かったので交換をお願いしたんです。すごく対応が良

いので次にトイレもお願いして、今回の工事で3度目。すっかりリピーターですね。都内のマンションに住む40代の主婦は、こう言って微笑んだ。この日は、台所のビルトインオープンとコンロの取り換え工事だった。

請け負ったのがサンフレホールディングス(東京都渋谷区)。同社は、トイレやコンロなどの住宅設備機器をインターネットで販売し、取り付けまでを一括して請け負うベンチャーだ。「一律固定価格、追加費用一切無し。しかも最低でも他社より2〜3割は安い」と栗原将社長は自信を見せる。

強みは価格だけではない。リフォーム業界の悪しき慣習と決別することで、高い顧客満足度を得ているのが特徴だ。「受注案件の45%はリピーターと口コミ紹介が占める

ようになった。評判が広がりやすいSNS(交流サイト)の時代になり、その傾向は強まっている」と栗原社長は明

正社員が一貫して対応

「業界慣習を脱しリピーター獲得」



注: 2014年度の社員数は2014年5月6日時点



不透明な追加工事のない安心感が顧客からの信頼を醸成

SUNREFRE

かす。施工後のアンケートで95%以上が満足と答えるサービスの質の高さが、住設機器の通信販売分野で全国トップという同社の成長を支えている。

正社員と専属スタッフのみ

住設機器のリフォーム工事。見積もりを取って工事を頼んだら、当日よく分からない工事が追加されて予算オーバー。こんな経験をした人も少なくないだろう。その原因は、業界が抱える構造にある。

例えばトイレを取り換える工事の場合、発生する作業は壁紙の張り替えや付随する電気工事、そして配管工事など多岐にわたる。これだけの作業を1人でこなせる職人は少ない。そのため多くのリフォーム業者は作業ごとに施工を外部委託することになる。そのためトイレやコンロの交換など少額のリフォームでは採算が合わない。そこに不透明な追加工事が頻発する要因がある。

サンフレがこの問題を解決できた理由は同社の雇用形態にある。同社の施工スタッフは、正社員もしくは同社の仕事しかしない専属スタッフのみ。外部業者は利用しない。

「お客様とのコミュニケーションを大切にできない方は一切お断りしております」。同社の施工スタッフの募集ページには、この文章が下線付きで強調されているほどだ。

栗原社長は「何よりも重要なのはスタッフと理念を共有できること」と持論を述べる。その理念を実現するため、長

日経ビジネス (2014年5月19日号)

特集ページ「さらば使い捨て経営」の中で、人材活用方法で成長している企業として当社の記事が掲載されました。

NIKKEI BUSINESS **日経ビジネス**
2014.05.19 No.1741

編集長インタビュー
塩野 七生 [作家]
アベノミクスの裏側で忍び寄る危機
「老化」進む東京株式市場

さらば 使い捨て経営

「正社員化」だけでは解決しない

期的な視点で技能やスキルを高められる正社員と専属スタッフのみという体制を作り上げた。

前述の顧客満足度の高さも、内製化から生まれたメリットだ。外部業者を使う際にありがちな、トラブルが発生した時の責任の押しつけ合いが発生しない。万一のトラブルの際には、近く

で作業をしているスタッフが飛んでいく。今年からその体制をさらに強化する。顧客からの呼び出しがあった場合、すぐに駆け付ける部署を設置し、専属スタッフを3人張り付けた。

「ウチみたいな中小企業だからこそ、正社員人材を活用するメリットが高い」と栗原社長は述べる。大企業に比

べて信用力に劣る中小企業、しかも悪質業者もいるリフォーム業界にあって、正社員チームで活路を見いだす。

サンフレの業績は右肩上がりで伸びており、2014年度の売上高は前年度比4割増の27億円を見込んでいる。社員は前年度から20人以上増え、5月時点で72人となった。