

# 受注増へ展示場拡充

万代ホーム(都城市、前田隆治社長)は徹底した顧客満足(CS)活動を行い、在来工法の木造注文住宅メーカーとしては県内トップクラスの実績を積み重ねている。これまでに施工した約2千軒の住宅を2カ

## 万代ホーム

月に1回、社員が手分けして訪問。客側が口コミで新規客を紹介するケースが多いのが特徴だ。同社は現在6カ所の営業拠点を2012年度までに15カ所に拡大する計画で、厳しい経済環境下での安定受注を目指す。

## CS活動も充実

万代ホームは1983(昭和58)年設立。現在は都城市2カ所、宮崎、小林市、鹿児島県鹿屋、霧島市に各1カ所の営業拠点(住宅展示場)を持つ。子会社の万代不動産を合わせたグループ売上高は2009年度が約25億円で、10年度は30億円を見込む。

同社の営業の基本はCS活動。特に建築後のフォローに力を注ぐ。訪問を望まない人を除く全顧客宅へ、社内かわら版の配布を兼ねて社員が2カ月に1回訪問。不具合がないかの確認などを行う。年1度、全施工主を対象にした感謝祭を本社で



ムク材をはじめ自然素材を多く使用した万代ホームの住宅展示場で、開放的なリビングルームに立つ前田社長(宮崎市花ヶ島)

開催。バザーの益金寄付や、協力業者や顧客も参加する清掃奉仕などの地域貢献活動も実施している。同社は有害化学物質を低減する抗酸化工法など環境

境配慮型の省エネ健康住宅を施工する。若いファミリー層向けには、品質を落とさずコンパクト化によって総工費を抑えた住宅を提案。ミキハウス子育て総研(大阪府)から南九州の注文住宅会社で初の「子育てにやさしい住まい」の認定を受けるなど、よりよい住宅造りを工夫している。

一方で、少子高齢化時代の生き残りへ向け、今後は住宅展示場を宮崎市で増強し、日南市や鹿児島市、川内市などにも開設、11年度までに10カ所、12年度には15カ所に広げる計画。12年度のグループ売上高50億円を目指す。

前田社長は「目立つ幹線沿

いに営業拠点を増やし、お客さまに来て、見ていただき、商品の良さを買っていただきたい。顧客満足度をさらに高め、リフォームにも力を入れていく」と話している。