



同社の店舗では、リフォームやインテリアを併設するだけでなく、提案がとぎやないナヤン

「お困りごと対応」からリフォーム事業へ

(株)オノヤ (福島県須賀川市)

仲介+リフォーム+インテリアで

ユーザーに「理想の住空間」提供

近年、注目を集める「仲介+リフォーム」のワンストップビジネス。福島県、宮城県を中心に事業を展開する(株)オノヤ(福島県須賀川市、代表取締役社長・小野浩喜氏、資本金2900万円)は、同エリアでこのビジネスにいち早く取り組み、年々売上高を伸ばし

ている。元々はリフォーム事業を中心に展開していたが、顧客満足度の向上を目指し、不動産仲介業にも参入。併せてインテリアの販売事業も開始し、「既存住宅+リフォーム+インテリア」の一体提案で、「顧客の理想の住空間」実現に注力している。



「仲介+リフォーム+インテリアの一体提案で、顧客の理想の住空間を実現したい」(同社代表取締役社長・小野浩喜氏)

「お困りごと対応」からリフォーム事業へ

今年創業81年を迎える同社は、現社長・小野浩喜氏の祖父が馬車タイヤ・自動車部品販売会社として創業。1950年頃までは石炭の販売業も展開し、当時、「須賀川」駅前に社屋を

構えていたが、貨車の積み荷で石炭が減り、建材が増えてきたのを察知。2代目である小野氏の父親が、工務店向けの建材や住宅設備販売業に主業務を変更した。

現社長の小野氏は、幼少期から「3代目」と呼ばれ、周囲からも継ぐのが当たり前のようにみられていたことへの反発心もあって、「絶対継ぎたくない」と語った。大学入学で上京、情報会社での勤務を経て、リフォーム会社に転職したものの、その企

業体制に疑問を感じ、このままでいいのかと悩んでいたときに父親から「帰ってくるか」と声をかけられ、後を継ぐ決心をしたという。

同氏が同社に入社して2年後の96年、市内の国道沿いに本社を移転。併せて工務店向けのショールームを併設したところ、ショールームを見た一般ユーザーから住宅改修の依頼が度々舞い込むようになった。「ご依頼を受けた場合は工務店を紹介していたのですが、工務店から『手がいっぱいだから、オノヤさんでやってほしい』と言われ

たことがきっかけで、自社で手掛ける決意をしました」(小野氏)。当初は水回りの修理や壁紙貼り替えといった10万~15万円程度の工事が中心だったが、「住宅のお困りごと対応」や定額制を前面に打ち出したところ、問い合わせの件数がどんどん増えたという。「1年で1億円程度の売り上げにな

り、リフォーム需要の高さを実感。本格的に事業化することを決断しました」(同氏)。設備修繕レベルから表面材や水回り刷新程度のリフォーム、さらには間取り変更を伴うデザインリフォームへと拡充。同社の主業務へと成長させた。直近のリフォーム売上高は31億円にのぼる。

「一顧客・一担当者制」で安心感を

同社が仲介業に参入したのは2009年。「リフォーム済み住宅を買ったお客さまから、さらにリフォームしたいという相談を立て続けにいただいたのがきっかけ。それなら何も手を入れていない中古住宅の紹介から入れば、お客さまはコストパフォーマンスの高い、理想の住まいが実現できると考えたのです」(同氏)。

同社の仲介+リフォーム提案は、顧客から予算や希望のライフスタイル等をヒアリングし、事前にリフォーム予算を見積もった上で、残りの予算で中古物件を探すという流れ。「デザイン性を確保した水回り・内装の刷新とな

ると500万円は必要。その予算を確保した上で物件を紹介しています」(同氏)。当初より地銀と提携し、物件取得とリフォームの一体型ローンが組めるようにも配慮するなど、顧客がストレスなく購入できる環境も整備した。「しかし、後々お客さまのお宅を訪問すると、せっかくデザインリフォームをしたのに、その空間を十分に生かされていないお客さまが多いことに気づいたのです。それはインテリアに原因があることがわかりました。そこで家具、照明、雑貨までトータルコーディネートすることで、『中古+リフォーム』で手に入れた住まいの良さを

最大限引き出す提案をしていくことにしたのです(同氏)。

現在は、福島県・宮城県の7カ所でリフォームショールームを構えるが、いずれも不動産店舗やインテリアショップを併設するなど、ワンストップでの提案ができるようにしている。

また、顧客に対しては、「一担当者制」を採用。物件検討から引き渡し、アフターメンテナンスまで同じスタッフが担当する。スタッフにとっては、リフォームのプランニング、現場監督も務めるなどカバーエリアが広く、簡単なことではないが、部署間交流などを通じてスキルアップサポートのほか、バックアップできるチーム体制をしつかり築くことで万全な対応を実現している。

「お客さまから見ると担当は一人ですが、会社としてはチームで支えるようにしています。仲介の得意な人には、リフォームやインテリアについてはサポート部隊が分かりやすい資料作りを行なうなどチームで助け合うことで最適な提案ができるようにしています(同氏)。

一方で、「既存住宅+リフォーム+インテリア」だけを押し付けることはせず、十分なヒアリングを通じ「顧客にとってベストな選択」をサポートすることを徹底している。「検討した結果、新築が良ければ他社を紹介する、内装工事だけを請け負うなど、お客さまがどのような選択をされてもご満足

ノウハウ生かし、リノベのモデルハウスも

同社は今年6月、これまでのノウハウを結集し、戸建てのリノベーションモデルハウスをオープンした。福島市内の築43年の住宅を取得し、耐震診断検査をした上でスケルトン化。高い耐震性・断熱性・省エネ性を確保し、最新設備の導入やコミュニケーションが生まれる

間取りなどを提案しつつ、新築と比較して30%安い価格が実現できることをアピールしている。また、同時に「既存マンション仲介+定額制(パッケージ)リノベーション+インテリア」のサービスも開始。福島だけでなくマンションストックの多い宮城でも同ビジネスモデルでナンバーワンを目指していく。「自分

できる提案を行ないたいと思っっています。仲介、リフォーム、インテリアのいずれかの分野で当社がお手伝いできればと考えています(同氏)。

こうした営業方針が評価され紹介客も多い。不動産部門の売上高も約6億円と、年々倍増のペースで推移している。

の理想のライフスタイルを思い描き、それを実現するためには、「既存住宅+リフォーム+リノベーション+インテリア」が有効だということをより多くの人に訴求し、東北の既存住宅流通やリフォームのマーケットがより一層盛り上がるよう、寄与していきたい(同氏)。



マンション仲介とともに定額リノベを提案するサービスを開始。既存住宅を積極的に選択する人を増やしたい考え(写真は16年6月にオープンした宮城県のモデルルーム)(写真提供: 株式会社オノヤ)

(株)ブリッジライフ (さいたま市南区)

外国人向け仲介・管理に特化。 24h365日対応コールセンターも

外国人に対する賃貸住宅仲介と、留学生寮・外国人従業員用住宅の管理を2本柱に事業を展開しているのが(株)ブリッジライフ(さいたま市南区、代表取締役・飛田雅人氏、資本金1000万円)だ。今夏、3つ目の柱として、

外国人入居を断る不動産会社を見て

創業社長の飛田氏は、大学卒業と同時に消費者金融企業に入社、その後クレジット会社に転職、キャリアを積んだ。さらに、社内ベンチャーで設立された家賃保証の会社に取締役として就任、不動産会社への営業活動に駆け回

外国人入居者との契約にまつわる相談やトラブル対応等を、賃貸管理会社に代わり24時間365日対応するコールセンター事業「外国人コール24」をスタート。反響数・受託契約数とも順調に伸ばしている。



「外国人が賃貸住宅に入居するための“インフラ”を作りたい(同社代表取締役・飛田雅人氏)

っていたが、その頃の体験が不動産業転身へのきっかけとなった。「営業先で、外国人の入居希望者を断る光景をよく目にしたのです(飛田氏)。

いくつもの不動産会社でそうしたシーンに遭遇した飛田氏は、「当社で家

賃保証しますから、入居させてあげてはどうか」と伝えたこともあったそうだが、「家賃の問題だけではないんですよ」と、外国人入居者を敬遠する理由などについて説明を受けた。

しかし、飛田氏の心は晴れなかつた。