

TOP の決断

株式会社ナカノヤ
代表取締役

小林孝裕氏

Takahiro Kobayashi

平成29年9月



年間休日120日、完全週休2日にしました。
人手が足りるか不安でしたけれど、
とりあえずやってみちゃえと思って(笑)。

写真/岩尾克治

埼玉県越谷市を中心に、住宅のリフォーム工事と公共施設の設備工事等を手がけるナカノヤ。その強みは、24時間の修理対応などのサービスに加え、「おもてなし」を独自の形で表現する「感動創造力」にある。高い収益力を実現する同社は、同県さいたま市浦和を皮切りに地元外への進出を開始。将来のフランチャイズ化を見据える。

聞き手/りそな総合研究所代表取締役社長 松井浩一

——御社は、今年9月で創業105周年目を迎えられたそうですね。

小林 はい。生活雑貨を扱う荒物屋としてスタートしたと聞いてます。店には、タワシとか長靴みたいなものから、薪、炭などの燃料まで並べてあったようですね。私が創業者からは5代目、法人にして3代目に当たります。

——なんだか、懐かしい雰囲気を感じますね。

小林 そういう商売の中から、燃料が灯油になり、プロパンガスになり、その燃料器具を売るためにガス工事を始めました。そして、湯沸かし器や風呂釜に水道が繋がれている関係で、水道の取り出しなどの土木工事をやるようになり、住宅設備のほうでは、屋内の配管から空調までやるようになったわけです。

直近では、プロパンガスから太陽光発電やオール電化などに発展し、設備では、官庁の設備と、一般家庭のリフォームを手がけています。

下水道接続工事をきっかけに、 プロパンガス・水道工事の ハウスメーカー下請けから脱皮

——工事の仕事を始められたのは、お祖父さまですか。

小林 恐らくそうですね。まだ40年になるかならないかだと思います。当初、水道工事は工務店の下請けでした。そもそも、建売住宅にプロパンを売るのにも、工務店にくっついてい

うが売りやすかったからだと思うんです。だから、プロパンガスと水道を両方セットで受注していたんですね。

——現在は下請けはされていないようですが、転換のきっかけはどんなことだったのでしょうか。

小林 私は、大学卒業後東京のゼネコンに入社し、公共工事の現場監督をやっていました。その後、発注側も経験したいと思い、春日部市役所に入所しました。それから父の経営するナカノヤに入ったんですが、父からは、自分の考えたことを好きにやればいいと。

その頃ちょうど、春日部や越谷で下水道本管の敷設が進められていて、市が各家庭に、浄化槽を公共下水道につなぐ接続工事をお願いしていたんですね。私は春日部市役所で下水道を担当していたこともあり、下請けの工事会社も知っていたので、新たにこの事業をスタートさせることにしました。

妻と2人で1軒1軒チラシを配り、公園で説明会をやって、100軒くらいの単位で見積もりを取って工事を受注したんです。もちろん、ナカノヤといえば地元の人みんな知っていますから、その信用もあったと思います。

——それが、元請け仕事のスタートですか。

小林 ええ。下水道工事部門ができたおかげで、私が入社した時に5億円くらいだった売り上げに、ほんの1、2年で2億円から3億円上乗せすることができました。

高い工事品質、24時間修理対応。 さらに顧客の想像を超える 「おもてなし」でリピーターをつかむ

——御社の、現在の売り上げ構成を教えてくださいいただけますか。

小林 一般家庭のリフォームが4割、公共施設の設備工事が4割、残りがプロパンガスの販売です。現在はすべて直請けで、リフォームのお客さまの90%は紹介ですね。

——それは、紹介してくれているお客さまの満足度が高いということでしょうか、その秘訣はどんなところにあるのですか。

小林 もちろん工事の品質、24時間の修理対応などのサービスもありますが、加えて、日本人ならではの「おもてなし」の心で対応しているということだと思います。

営業ももちろんそうなんですけれども、例えば職人が修理に行く。そうすると、お茶やコーヒーを出していただくことがあります。そういう時に、翌日必ず、会社からお客さまにお礼のはがきを出すんです。「今日は、修理に行っただコバヤシがコーヒーをごちそうになったそうです。大変、本人は喜んでいました。ありがとうございます」。

——それは、お客さまも喜ばれるでしょうね。

小林 しかも当社は、はがきにしろDMにしろ、すぐに捨てられず、家族に見せるために冷



この規模の設備工事会社には珍しいゆったりとしたショールームは、顧客サービスであるとともに、社員の帰属意識の源泉ともなる

蔵庫にマグネットで貼ってもらえるようなものしか出しません。つまり当社の強みは、お客さまの想像を超えたサービス、それを生み出す

「感動創造力」なんです。

地元設備工事会社を取りまとめ 小中学校空調設備のPFI事業という 長期大型案件を受注

——公共工事の部門では、最近PFIで大きい仕事を受注されたそうですね。

小林 はい。これは、越谷市内の小中学校に空調設備を設置し、その維持管理を行うというもので、事業期間は今年から平成42年までの約13年間にわたります。

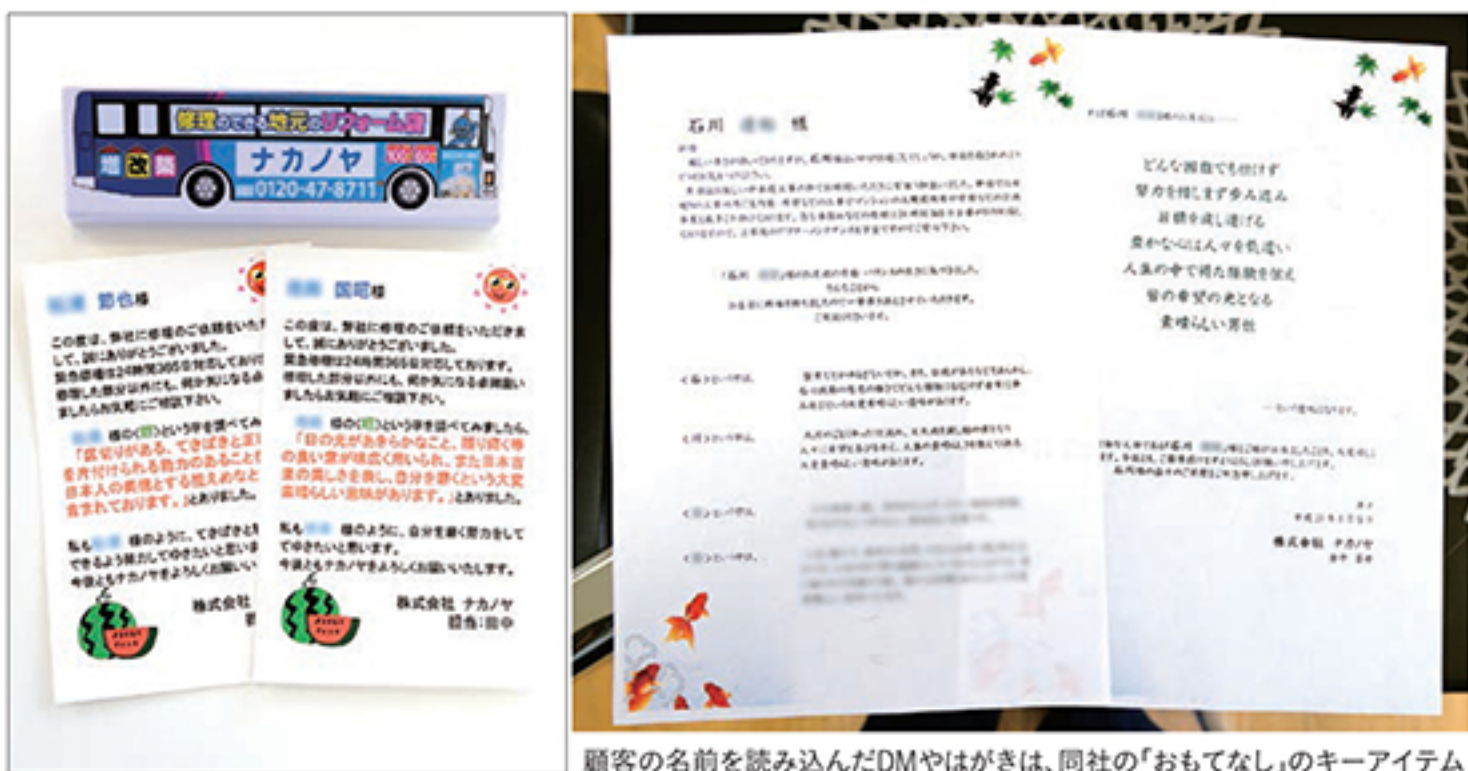
——どういう経緯で、受注が決まったんですか。

小林 そもそも、各学校に給食室があった時代、その設備を守っていたのは、われわれ地元の会社なんです。子どもたちが待っているから、ガスがつかない、電気がつかないので今日は給食なし、というわけにはいけません。だから担当を割り振りして、自社近くの学校の修理などに対応する体制ができていました。

そういう経緯があったので、私が「あなたの出身校でもあるし、自分の子どもも行ってるんじゃないの？」その学校に空調を入れるんだから、俺たちがやらなくちゃしょうがないでしょう」と地元の会社を説得し、市内を一枚岩にしちやっつたんですね。それでナカノヤグループとして当社が代表会社となり、構成企業4社、協力企業5社で受注することができました。

——大成功ですね。

小林 とりあえず入札までは。ただ、13年間生徒さんたちに使ってもらって、初めて本当に成功と言えるんだと思っています。



顧客の名前を読み込んだDMやはがきは、同社の「おもてなし」のキーアイテム

越谷で成功した事業システムの 普遍性を証明するため 事業をフランチャイズ化するのが夢

——社員の教育という点では、いかがですか。

小林 教育というより、社員が誇りに思えるような会社を、まず私がつくるということですね。きちんと休みが取れて、家族もナカノヤに入ってよかったと思ってくれるように。だから当社は、月給制の「職人」でも年間108日休んでいます。他社では、ふつう80日ですけど。さらに、この9月から年間休日120日、完全週休2日にしました。人手が足りるか不安でしたけれど、とりあえずやってみちゃえと思って(笑)。

——なるほど。それが社員のモチベーションにつながっているわけですね。では最後に、今後の夢や抱負をお聞かせいただけますか。

小林 現在当社は、おかげさまで毎年きちんと収益を上げられる体制ができています。その



りそな総合研究所
代表取締役社長 松井浩一

理由の一つは、1軒1軒のお客さまに喜んでいただける工事やサービスをしていること。しかも、それがシステムとして確立している。これが、他社と違うところだと思ってるんですね。私の夢は、この事業システムが間違いないでなかったということを実証すること。地元から離れた浦和に事務所・ショールームを出したのは、そのためです。先祖からの歴史がある越谷では、ナカノヤといえば、みんな知っていますから。

——ある意味では、遺産でやれると。

小林 ええ。誰も知らない浦和で成功すれば、私のつくった事業システムが正しいという証明になる。その後は都内に出て、さらにそこで成功したら、フランチャイズも考えてみたいなと思っています。

——社長の夢が、1日も早く実現されることをお祈りいたします。ありがとうございました。



埼玉県越谷市にある本社・ショールーム

PROFILE

- 創業 大正2年(1913)9月
- 設立 昭和29年(1954)9月
- 資本金 50百万円
- 従業員数 30名
- 事業内容 太陽光発電工事/オール電化工事/リフォーム工事/給排水衛生設備工事/冷暖房空気調和工事/土木工事一式/プロパンガスの販売および配管工事/介護・福祉機器等の販売/上記に附随する工事および物品の販売
- 所在地
〒343-0025 埼玉県越谷市大沢3-28-11
TEL 048-974-8711 FAX 048-976-1252
URL <http://www.nakanoya.co.jp>
- 取引店 埼玉りそな銀行越谷支店

interview後記

埼玉県越谷市、ガラス張りのショールームを兼ねた本社に、小林社長を訪ねました。社長は現在52歳。跡取りとしての自覚を持ちながら、創業者のような行動力で新たな事業を次々開拓してこられました。

越谷市初の小中学校空調工事のPFI事業も、地元企業を持ち前のバイタリティーで取りまとめ、受注を勝ち取りました。歯に衣着せぬ率直なお話しぶりで、あっという間の1時間半でした。(松井)