



顧客の心をつかむ クチキテックニュース (有)クチキテック



朽木 康 氏 (沼田支部所属)

Q & A

▼会社概要を教えてください
沼田市に会社を構え、一般住宅の塗装工事業を営んでいます。

岩手県で生まれ、二十代まで農業に従事するも挫折、三十歳のときに群馬県の訪問販売系の塗装工事業会社に就職しました。その後、一九九八年に一念発起して創業し、お陰様で十五年目を迎えています。

もともと職人ではなく営業出身であったことが幸いし、業界の常識に捉われないことなく、採算が合わないと言われていた高品質・高機能塗装に特化する事ができました。

目先の損得ではなく、五年、十年経ってから喜んでもらえるような本当の意味で顧客のためになる仕事をモットーとしています。

▼仕事上のこだわりは？

塗装業は下請け中心の業態が一般的ですが、当社は一〇〇％元請けです。そこにこだわっています。訪問販売系の業者を除けば、全国でもあまり例がありません。



ません。

下請けだと仕事不安定だということもありますが、元請けにこだわるのは「顧客との直接的なつながり」を大切にしたいからなんです。特に一般住宅のお客様が求めるハードルは高いので、中途半端なことはできません。材料の調達や工程管理の徹底など、妥協しない仕事に真摯に取り組んでいます。また、塗料メーカーとの密な連携により、新製品の特長や欠点、トラブルの対処法や調査環境も同時につくり上げてきました。

▼同社の折込ニュースは地元で有名ですよ

今日の経済状況で生き残っている会社は、すでに一定の水準に達していますから、技術力はあるに達してはいますが、技術力にあつて当たり前で、すばらしい商品だからといって売れるとも限りません。だからこそ戦略が重要だと考えています。

当社の場合、マーケティングで大切にしているのは、顧客との信頼関係を深めることです。その重要なツールの一つが『クチキテックニュース(折り込みチラシ)』です。

創刊は九年ほど前です。マニアル通りのチラシでは顧客の心に響かないと感じ、自社独自のチラシ作成方法を研究しました。そして出来上がったのは「手書き」「単色」「ガリ版印刷」の学級新聞のようなチラシでした。

紙面の半分は暮らしを楽しむための「生活者としての情報」です。残り半分が「塗装情報」ですが、これも専務(夫人)が分かりやすく表現してくれているので、飾り気のない等身大の情報として、読者の心に伝わっているのだと思っています。

お陰様でこのニュースが、他社には真似のできないものとして、地域の皆様に支持していただけたようになってきました。

▼今後の展開は？

当社は二〇〇九年に初めて社員を採用しました。以

後、同友会の社員研修会も積極的に活用させてもらっています。

十一年間夫婦二人でやってきましたが、採用をきっかけに私の心に大きな変化が生まれました。それは「若い社員の将来のために必ず良い会社になければ」という強い責任感です。

それ故に、これまで私の頭の中だけにあったクレームやメンテナンス対応のシステム化、顧客の声をFAXやメールで幅広く拾い上げるアフターフォローなどを、組織としての仕組みづくりを徐々にすすめています。

今後は一般住宅だけでなく、対企業の仕事も積極的に受注していくつもりです。また、自社施工の割合を高め、技術の蓄積や承継なども、社員とともにすすめていきたいと思っています。



所在地／沼田市戸鹿野町324-3
連絡先／TEL 0278-22-0691
URL／<http://www.kuchikitec.jp/>