

調査月報

中小企業の今とこれから

2023 No.174

3



日本公庫・研究フォーラム2022

持続可能性の世紀を切り拓くベンチャー起業家
— 不確実な21世紀の創業環境を乗り越えて —



多様なキャリアで家づくりをサポート



(株)いけがみ 代表取締役 池上 和代

当研究所の新規開業実態調査（2022年）によれば、建設業を開業した人のうち女性の割合は1.3%とわずかである。女性が活躍するのが難しいのではと思われるが、宮城県仙台市で工務店を経営する池上和代さんは、異業種での勤務と家事・育児の経験を生かした提案で着実に事業を運営している。

いけがみ かずよ

宮城県出身。地方銀行で勤務したのちに知人の経営する工務店に入社。現場監督や営業を担当し、2019年に独立して(株)いけがみを創業。二児の母。

企業概要

- ▶ 創業
2019年
- ▶ 資本金
500万円
- ▶ 従業者数
3人
- ▶ 事業内容
工務店
- ▶ 所在地
宮城県仙台市若林区大和町
2-25-25 SKビル201
- ▶ 電話番号
022(253)7296
- ▶ URL
<http://www.ikegami-home.com>

小さく経営して顧客に寄り添う

——もともと建設業とは別の仕事をしていたとうかがいました。

学校を卒業してから6年間、地方銀行に勤めていました。あるとき、工務店を経営している知人から手伝ってほしいと誘われました。銀行での仕事は窓口業務がメインで、さらなるキャリアアップが難しいと感じていたこともあり、転職を決めました。

その工務店での勤務を経て、2019年に(株)いけがみを創業しました。宮城県内で一戸建て住宅や集合住宅の

新築工事のほか、リフォーム工事を請け負っています。

——転職した工務店ではどのような仕事をしていたのですか。

銀行での経験を生かし、収入や家庭の状況に応じて借入金額の目安や返済計画の立て方をアドバイスしていました。大きな借入れをするのは初めてという方がほとんどなので、ローンの仕組みを教えたり審査に必要な書類づくりをフォローしたりして、不安を取り除くようにしていました。

現場監督の仕事もしました。経験はありませんでしたが、大工や建築

士、仕入先の業者の方たちから教えてもらいながら、必要な知識を身につけていきました。壁芯面積や内法面積といった寸法の示し方の違いや、安全性を裏づけるコンクリートの強度や耐震性の計算方法、リビングからキッチン、トイレといった家の中で頻繁に行き来する生活動線の考え方などさまざまなことを学びました。営業も経験するなかで、インテリアコーディネーターの資格を取得して、自学でも提案力を磨いていきました。

現場での経験を重ねるうちに、仕事が丁寧で信頼できる大工や業者との人脈も広がっていきました。(株)いけがみを起業してからもこの人脈が役立っています。

——起業に必要なノウハウと人脈を培ったのですね。

仕事を依頼している職人のなかには、勤務時代から20年来の付き合いのある気心の知れた方もいます。お客さんからのさまざまな要望にどのように応えようか悩んでいるときに、親身にアドバイスしてくれるなど開業してからも助けられています。

従業員は常勤の事務担当者と、非常勤の二級建築士の2人で、わたしが顧客対応と現場管理の両方を担っています。当社を含め小さな工務店

では、大手ハウスメーカーのようにモデルルームをつくったり、テレビコマーシャルを流したりと広告宣伝に多くの費用をかけるのは難しいです。そのため集客には口コミや紹介が大きな役割を果たします。

口コミを増やすには、お客さんいかに安心感をもってもらうかが重要です。当社では住まいづくりそのものだけでなく、その後の暮らし方についても一緒に考えることで、安心して仕事を任せてもらえるような関係づくりに努めています。

また、固定客になってもらうこともポイントです。家を販売した後も、リノベーションや修繕といった大小さまざまな受注を定期的に確保することが経営の安定につながるからです。それにはまず、相談に訪れたお客さん一人ひとりの心をつかむことが重要だと考えています。

安心安全な家づくり

——どのように顧客とやりとりをしているのですか。

あえて話しにくいお金の話から始めるようにしています。一生に一度の買い物なので、マイホームに対する理想は大きくなりがちです。ただ、多くの場合は予算の制約があり、すべての希望をかなえることは難しいのです。



心配事を一つ一つ解消

もちろん、工務店にとっては要望どおりに設計した方が、販売価格は高くなりますし、お客さんの完成時の満足度も上がります。ただ、無理をして家族の夢をすべて実現すれば、ローン返済の負担が重くなり、趣味や旅行を楽しむお金を捻出できなくなる可能性もあります。新しい住まいでの暮らしの満足度は、完成時をピークに下がっていつてしまうのではないのでしょうか。

例えば、広くて部屋数の多い家への憧れを語るお客さんは少なくありません。そんなときは、子どもが独立した後の生活や、親との同居の予定など長い目でみたときの部屋割りを一緒に考えていきます。時には、大きな家では冷暖房費がかかること、修繕費の負担も重くなること、掃除が大変になることなど、現実的な話もして、もう一度落ち着いて考えることを勧めています。

家を建ててしばらくした後に、お客さんから「あのとき率直に話をしてくれてよかった」と言われること

もあります。そうした方たちは、リフォームやメンテナンスについていつでも気軽に相談してくれたり、新たなお客さんを紹介してくれたりしています。

家の大きさや予算決めでは現実的な話が続くので、お互い苦しい時間ですが、それが終われば楽しく家づくりを進められます。キッチンや風呂といった最もこだわりたい場所や新調したい家具など、かなえたいことを具体的にリストアップしていきます。家具をこの段階で検討するのは、家具を含めた資金計画や間取りを考えるためです。

— 銀行時代の知識を生かした助言で信頼を得ているのですね。

ほかに、地元の工務店でキャリアを積んだことで、地域の特性を踏まえた提案ができるのも強みです。

宮城県は震災の影響もあり、地元の人たちの地震対策に対する関心は非常に高いです。耐震強度や安全性を判断するための構造計算について、最低3回は説明して不安を解消するように努めています。お客さんを建設中の現場にお連れして、地震対策用の金具が取り付けられていることを直接見てもらうこともあります。

もう一つ、地域柄、見落としがちなのが断熱材です。仙台市は真夏日が比

較的に少なく、冬も氷点下になる日はそう多くありません。生活しやすい気候なので、断熱材を重視する人は少ないのです。ただ、ここ数年は猛暑日が増えており、断熱材を入れたり、断熱性の高い窓にしたりして光熱費を抑え、快適に暮らせるようにする必要がでてきました。相談時には検討するよう必ず伝えていきます。

最終的な見積書は、一戸建て住宅1軒当たり20ページ以上にわたります。トイレやキッチンの仕様など一つ一つの項目を確認できるようにしています。

きめ細かなサポート

— 綿密な打ち合わせを重ねてできた見積書というわけですね。

そのとおりです。不安はすべて取り除き、建てた後にも後悔のないようにしなければと考えています。

間取りや家具についても、お客さんの希望を踏まえつつ、暮らしやすさを高める提案をしています。例えば、子どもや高齢者は出かける直前や帰った直後にトイレに行きたがる 경우가多く、玄関の近くにトイレがあると非常に便利です。また、子どもをダイニングで勉強させるといふ家庭には、ダイニングテーブルのそばにランドセルや勉強道具を収納する棚をつくることを提案していま

す。いちいち部屋に取りに行かなくて済みますし、出しっぱなしになることが減れば「早く片付けなさい」と叱ることも減りますよね。

こうした具体的な提案にはわたしの子育てや家事の実体験も生かしています。特に、女性のお客さんは家にいる時間が比較的長いので、暮らしやすさに対するニーズが高く、喜ばれます。住宅の相談では多くの場合、夫が購入資金を多く出すので男性と話を進めがちですが、夫婦の双方とコミュニケーションをとることを心がけています。

こうして完成した家を引き渡す日には、当社で依頼したカメラマンが同行して、家の前や中で家族写真や家具を入れる前の様子を撮影してプレゼントします。家づくりが一つの思い出になるようにしています。

家を建てた後のこともアドバイスしています。10年ごとに一気に修繕するのではなく、必要なところを少しずつメンテナンスすることで家計への負担を分散させていく重要性を伝えています。子どもの進学や不意の入院などとタイミングが重なってしまうと出費が大きくなり、資金繰りが難しくなるおそれもあるからです。

給湯器など、壊れてから修理を依頼するのでは生活に支障が出る設備は、温度が安定しないなど故障する

前のサインを伝えておき、気づいたときに電話をもらえるようにしています。わたしが定期的に訪問して必要な箇所を点検するサービスも提供しています。

——親身なサービスで、口コミが広がる理由がわかります。ところで、開業後すぐコロナ禍となりましたが、影響はありましたか。

コロナ禍で在宅勤務が広がると、家をリノベーションする人が増えました。吹き抜けをふさいで仕事用の部屋をつくったり、ネット回線が安定しやすい有線LANを設置したりする工事の依頼が増えました。一時は、海外の工場で生産がストップした影響で、給湯器が品薄になったり、資材が手に入りづらくなったりと工事を進めにくくなりましたが、だいぶ落ち着きました。

開業から4年経ち、取引のある不動産会社や仕入先業者を通じて、集合住宅や一戸建て住宅の新築やリフォーム工事といったさまざまな案件の依頼が入ってくるようになりました。親世代での対応を評価してもらい、その子どもの世代から建て替えの相談が入ることもあります。地震の多い地域であるため、新規のお客さんから耐震工事の相談を受けることも少なくありません。建設業界では資金繰りに苦労することが少

くないので、今後も受注先を多様にして、安定的な売り上げを確保できる態勢をつくっていきます。

——建設業界でのキャリアも長くなりますね。女性が少ないなか大変だったことはありますか。

この業界に入ったばかりの頃は、女性だからと甘くみられて材料を高い値段で仕入れてしまったことがありました。経験を積み、周囲の人たちに教えてもらいながら相場観をつかめるようになりました。

振り返ってみると、大変なことよりも良いことの方が多かったと思います。勤務した工務店は、子どもを育てながらでも働きやすい職場でした。というのも、書類づくりなどの事務作業を在宅でも進めることができましたし、工事のできる時間が決まっているので、現場監督の仕事は

17時には終わるからです。また、建設現場に女性が入ることで、親方が大声で怒鳴るのを控えるなど現場の雰囲気が変わったと喜ばれたこともありました。

開業してからも、家事や育児の経験を生かした提案が好評ですし、奥さんしかいない平日でも気軽に家に呼んで相談してくれるのも、わたしが女性だからこそのメリットかもしれません。

最近では、シニア向けのリフォームの相談も増えています。転倒を防止するために手すりをつけたり、滑りにくい床材にしたりする改修には介護保険が使えますが、知らない人が意外と多く、アドバイスすると喜ばれます。誰もが相談しやすい工務店として、今後も地域の皆さんが安心して暮らせる住まいをつくってきたいです。

聞き手から

池上和代さんはキャリアアップしたいという思いをもって建設業界に入り、独立して働けがみを立ち上げ、その思いをかなえた。未経験であった現場監督の仕事では、教えてくださいという姿勢をとにかく大切にしていたという。前向きな姿勢が現場の雰囲気を明るくし、周囲の人たちも教えたいという気持ちになったのだろう。

開業後は銀行でのキャリアや家事・育児の経験も強みに、長い目でみた資金計画づくりや、住む人の立場に立った提案で顧客の心をつかんできた。業界の少数派であることは既存の企業との差別化の要素となるが、それ以上にどれほどの経験や知識を培ってきたかということが、活躍の幅を広げていくうえでの鍵になるのだと池上さんに教えてもらった。

(青木 遥)