



増改築の「実行予算」に対応 導入後の粗利率4ポイントUP

「インテリア川井」は、広島県福山市に立地する内装・リフォームの専門店だ。顧客満足度を高めることを第一として、特に現場で活動する職人の教育に力を注ぐ。一方で、工事による売り上げを徹底的に管理するために「実行予算」の概念を取り入れ、これを羅針盤で管理。羅針盤導入からわずか1年で粗利率は4ポイントも上昇した。



広島県福山市に立地する「インテリア川井」は、内装（クロス張り、塗り壁、カーテンなど）・リフォームを主な業務として、一般住宅のみならず病院や事務所、商業施設など幅広いお客を持つ専門店だ。顧客数は登録ベースで約3,000世帯である。

創業は1958年。20年前に2代目に就任した川井雅樹社長を筆頭に、従業員は9人（福山営業所）。年商は本社と支店を含めて約3億円、粗利益率27%である。

さて、同店の売り上げ構成比は、主に得意先企業（元請け）からの依頼工事をこなす下請け業務が8割、自店の営業活動で直接エンドユーザーを獲得して内装やリフォームをこなす元請け業務が2割という比率だ。

2割のエンドユーザー業務は、3年前の2010年にアトム電器チェーンに加盟したことで拡大していった。

「内装業は一度お客宅を施工すると、それから10年程度は用がなくなる。その間を埋めるのはエアコンや調理機器といった家電製品だと、地域の電器店を見て思った」と川井社長。

家電を拡販するというより、あくまでもお客との関係が切れないようにしながら、粗利率の高い直販のシェアを拡大していくことを狙っている。



インテリア川井
川井 雅樹 社長

所在地	広島県福山市
年商	約3億円（支店含む）
粗利率	約27%
店舗	15坪（1F）+15坪（2F）
顧客数	3,000世帯（登録顧客数）
従業員	9人
系列	内装業

CSを高めて クレームも防止

ところで内装業は、一般の家電店とは違い、元請け会社からの依頼業務がほとんどを占める。そのため、自らがお客様に直接営業を働きかける機会は少ない。

そこで同店は、元請け会社から了解を得た上で、過去に施工したことのあるお客様のレポートを獲得するために、職人の工事品質はもちろんのこと、接客品質を高めるための教育に力を入れている。

その理由について、川井社長は次のように語る。「いまはコンビニやディズニーストアのような丁寧で親切なサービスに触れているお客様は多い。そんな中、職人だけが無口で無骨な態度を示せば、お客様は不快に感じるだろう。

しかし一方で、現場の窓口となってお客様の声を拾えるのは職人だけだ。顧客満足度を高めるには、工事でお客と接する職人を教育する必要があると考えた。それが後々のクレーム防止やリピート客につながる。下請けでも他店と差別化が可能だ」。

同店の職人は、きめ細かい施工への対応はもちろん、実際に現場に出る前にお客を不快にさせない言動もチェックする。例えば、車の駐車やお客への挨拶の仕方、施工前後のお客宅やその周辺の清掃などだ。もちろん近隣への配慮も含まれる。

それを毎日、朝礼や終礼でチェックして、定期的に開かれる研修会でも徹底する。

さらに、職人だけの活動には留まらず、実際の施工現場では、同店の営業スタッフが施工宅と近隣住民に挨拶を行ったり、現場に必ず立ち会うことも忘れない。

その際、工事スタッフを紹介したA3のプ



▲施工宅・近隣にまく同店の工事スタッフを紹介したA3のチラシ

リント用紙を配る。お客様からすれば職人の顔や名前、人柄が少しでも分かって安心だ。気軽に声を掛けやすい環境をつくり、お客様の信頼を獲得する。密なお客とのコミュニケーションが顧客満足度を高めるのだ。

また、施工後もサンキューレターやアンケート、年賀状など適切なタイミングで定期的にお客との関係を保つ。

リピート客からの依頼の中には「いつも手紙をくれるから」と同店を選んだ理由を伝えてくれるお客もいるという。

内装・リフォーム仕様の 羅針盤で「実行予算」を算出

さて、インテリア川井では粗利を管理するために、店のサービス展開も原価として部材、工賃、諸経費などに絡ませてきめ細かく管理している。

そのため13年1月から同店が導入した顧客管理ソフトが、メディアネットワークジャパン（東京都北区・03-3906-3561）の経営情報販売管理システム「羅針盤内装業リフォーム仕様版Pro」だ。羅針盤は、さまざまな角度から顧客情報を管理して、地域密着型ビジネスをサポートする内装・リフォーム店経営に最適なソフトである。同店は、羅針盤の高い経営管

実行予算書		2013年11月09日	
工事コード	13K-0000	営業担当者	高橋 由倫
得意店名	得意店名	担当部署	住宅増改(中)
工事名	床・木工事	工事種別	住宅増改(中)
現場住所	岡山県井原市	売上予定年月	2013/9
担当部署		担当社員	
担当社員		責任者印	
社長印		社員印	

原価区分	金額	備考
材料費	¥54,000	
外注費	¥82,000	
経費	¥3,672	
本社経費	¥4,381	
合計	¥144,053	

実行時売上額	¥ 219,048
実行予算額	¥ 144,053
粗利額	¥ 74,995
粗利率	34.2%

▲羅針盤で算出した「実行予算書」。これを基にして粗利をはじき出す

理機能に注目して、それまで使用していた管理システムの一新を決断した。

そして、内装業リフォーム仕様版の大きな特徴が「実行予算書」を作成できることである。

実行予算とは、単刀直入に言えば「予定原価」である。その工事がどのような段取りで、どれだけの費用が発生し、どれだけの期間を必要とするのか。そして最終的に、会社にいくらの利益をもたらすのかを示したものである。これらを細かく設定することにより、会社が獲得できる粗利もあらかじめはじき出せるのだ。

例えば、20万円で請け負ったリフォーム現場があるとすると。材料、外注、経費などの原価区分を予算組みすることで実行予算額（原価）の14万が算出される。そして粗利額を6万円と設定すれば、獲得できる粗利率は約30%と決まる。

ここで依頼先から請け負うかどうかを判断する。最低粗利率を15~20%と定めている同店は、さらに実行予算で調整して受注するか、今回は請け負わないかを判断する。

ポイントは、実行予算を算出することで材料費や外注費、経費の調整が細かくタイムリーに

▲工事請負書や見積り詳細項目なども羅針盤で作成できる

行えることだ。つまりお客様との契約前に、獲得したいおおよその粗利額をはじき出せる。

また実際の現場では、職人が納品や工事のために既設の家具などを移動させたとする。掛かった時間や内容によって、サービスにするか新たな追加工賃にするかを算出し直せる。

そのため、お客様のわがままを聞いたばかりに工賃を下げた粗利が獲得できなかったという事案も防ぐことができるのだ。

このような新たにカスタマイズされた羅針盤は、これらの実行予算額を必要項目に記入するだけで算出できるから驚きだ。

また、算出された予算や各項目の価格はそのまま工事請負書や見積書、請求書など各伝票に反映されるため、これらの書類のアウトプットも実にスピーディ。わずらわしい手入力による計算も必要ない。

「羅針盤を導入してから実行予算や売り上げを細かく管理できるようになった。導入後1年間で粗利率が23%から約4ポイント伸ばして27%になったことが何よりも嬉しい」と川井社長は多彩な管理機能とその使用感に驚きと満足を味わっている。