お客様目線での家づくり。だから顧客満足度120%を実現！

お客様を会社のファンと考え顧客との「いい関係」を重要視することが次の仕事へと繋がる。ファンをつくるためには、良い仕事をすることが必要不可欠。

工務店だから出来る家づくりがある。

お客様がハウスメーカーを選ぶにも当社のような地場の工務店を選ぶにも様々な理由があります。私たち工務店にご縁があるお客様は何かしらの強いこだわりを持っている方が多く、ただ「家を買う」というのではなく「家をつくる」という想いで家づくりを考えていらっしゃいます。

株式会社　成匠
代表取締役　山内　成人

お客様にとってとても大事な家づくり。当社が常に心がけているのはお客様と同じ目線に立つということ。『住まい手』と『つくり手』が一緒になって『住まい』に対す考えを一緒にすることではじめて**幸せをもたらす家**が完成すると考えています。一言でお客様目線と言っても施主様のご要望をただ聞き入れるというのではなく、お客様の求めているものを感じ、プロとしての提案を行なう。そこからまた新たな考えが生まれる。それらが淘汰されることにより最終形として完成する成匠とお客様の『二人三脚の家』には『二人三脚の満足度が120%詰まっているのです。

当社では現場の大工が、施工中に家づくりに対しての提案を行なうことも少なくありません。現場目線から住まい手にとっての過ごし易さや使い勝手を配慮した上での提案です。図面どおりの仕事をするのではなく住むお客様へ向かっての仕事をしているからこそ生まれた自然な流れなのです。

造り手の顔が見える安心感。

当社ではこのように現場に長い時間携わる大工はもちろん、営業担当にはじまり設計、工務また経理や企画まで全員が現場に足を運びお客様と顔を合わせます。1棟の家づくりに携わる社員全員が真摯な姿勢で向き合っていることがお客様の心へと伝わり、ひいては安心感にも繋がると考えているからです。

↑「私たちがチーム成匠です。」
“1棟入魂”の想いでお客様の家づくりに取組んでいます。

↓建方風景：成匠の構造材には山口県産材のひのきを使用。「地産池消のいえづくり」に取組んでいます。

1．ナチュラルフレンチカントリーをテーマに奥さまの“好き”を随所に取り込んだ山口市　N様邸。2．何代にも渡り住み継がれてきた古民家の完全再生を実現。山口市N様邸。3．人の目にとまる外観にこだわり内装は長く飽きの来ないシンプルなスタイルを採用。山口市　H様邸。

家が完工を迎える頃には施主様がほとんどの社員の名前を呼んでいるということも珍しくありません。このことが大切な『お客様の家づくり』に携われたという社員の喜びにつながり、良い循環が生まれているのです。

技術も家も継がれていくもの。

普遍の価値あるものとしての家づくりには確かな技術が必要不可欠です。現場の要を担う大工は伝統技術を受け継いできた「匠」と呼べる職人の集まりです。

また、当社では国家プロジェクトとして優秀な大工職人の育成に取組む一般社団法人　大工育成塾の受入工務店を担っており、現在大工を志す若き大工志が古くから伝わる伝統工法を次の世代へと伝えていくため日々学び、励んでいます。

これまでの建てては壊し、また新たに建てるという消費型社会からストック循環型社会へ移行しつつある現代、家は『買うもの』になってしまいました。そんな時代にあるからこそ、ただ快適に暮らせればいいというだけのものではなく、家族の思い出を重ねていく象徴的なものとしての「住まい」、家族の絆を育むような空間構成、長寿命化のための手入れ・増改築のしやすさ、意匠性などを備えた「住み継がれていく家づくり」を行っていきたいと考えています。

↑古式に則った五色の布を掲げたもちまきを行っています。
また、もちまきの後には施主様とその地域の人たちとの交流の場としてイベントを行なっています。

→OBの方との交流イベントでは『そば打ち体験』を行ないました。

↑さらにいい家づくりを目指し、協力業者会「成友会」との定期的な会議を行なっています。

「家守り（いえもり）」として地域工務店の役割を担う。

最近では『地域と工務店』の関係性が希薄になっている様に感じます。当社では地域の工務店として、住まい手と一緒に住まいを見守り続ける『家守り（いえもり）』でありたいと考えています。その想いから工事が完了した後も住まい手との接点をもってメンテナンス点検やコミュニケーションを維持しています。定期点検やアフターフォローを徹底することで建物を長持ちさせることはもちろん、OB様から頼りにされる存在でありたいとも考えています。

その表れとして当社ではお客様（ファン）クラブを設け、入会していただいたお客様には定期的なイベント等の企画を行い、コミュニケーションの維持に取組んでいます。有り難いことにお客様からのご紹介や工事依頼のリピート率が高いことはこれらのことが大いに関係していると思っております。これからも地元のお客様（ファン）に**感謝される仕事、感動を与える仕事**を一つずつ提供していきます。

株式会社　成匠
代表取締役　山内　成人