

# 顧客満足度を第一に 地域に愛され信頼される家づくり

大分県中津市に本社を置くミツワは、資金計画から設計・施工、そしてメンテナンスまで、親身になって顧客の夢を実現する、地域密着型のホームビルダー。手を抜かない家づくりに対する真摯な姿勢が口コミで広がり、今や来店する人のほとんどが顧客の「紹介」となっている。

## 家造りは幸せ造り 徹底した顧客主義が評判

ミツワは、大分・福岡両県で新築戸建て・注文住宅を手がけ、今年で創業63周年を迎える。

その仕事の根底にあるのは、「家造りは幸せ造り」という思想。設計・施工のみならず、資金計画や土地選びから完成後のメンテナンスまで、スタッフが一丸となり、施主と夢を共有し

ながら、家造りを進めていく。「もっけ主義の家造り」など、絶対にしたくないんです。企業ですから、利益を度外視にはできませんが、使命感を持ってお客さまに心から満足してもらおう家造りをし、その上で適正な利益を頂戴するという基本姿勢で、日々仕事に取り組んでいます」(ミツワ取締役部長の小久保淳氏)

そのため、まず資金計画を考え、無理な住宅ローンは勧めない。建築費用が大きければ同社の利益は上がる。しかし、施主が過大なローンの支払いに苦労するのをよしとしないのが社是。建築期間は、早くても4カ月。企業論理としては、早く収益を上げたいところだが、最初の打ち合わせから、1、2年をかけることも珍しくないという。

## 営業マンをおかない ユニークな経営姿勢

長い時間をかけて信頼を得るミツワの手法は、短期的には非効率に見えるが、長いスパンで見ると着実に成果を上げている。それができるのは、顧客の満足度を追求する姿勢を貫くというモ



施工例(インテリアを置いた状態)

ットーのもと、既成概念にとらわれない組織体制へ変革を遂げてきた経緯があるからだ。

その大きな特徴は、営業マンがいないこと。

「いわゆる販売棟数目標や売上目標、個人の売上目標などは設けず、顧客満足度を追求できる体制にしています。コストのかかるパンフレットやカタログも作成していません」(小久保氏)

そこで中心的に活躍しているのがデザイナー集団。一つの物件に、設計系・現場系・インテリア系の各デザイナー、さらに経験豊富なプランナーがかかわる。スタッフの年齢層も広いため、さまざまなデザインにも対応が可能。また、それぞれの視点でかかわることで相乗効果が高まる。よい家造りを実現するための激しいブレインストーミングも行われるという。

## 公共工事も手がける 高い専門技術がベース

もう一つ、ミツワの大きな特徴は、一般の住宅をメインに建設する工務店でありながら、建設業者の顔、建築士事務所の顔も持っていることだ。

公共工事の施工経験も豊富で、木造伝統工法による中津市立鶴居小学校の体育館の建設および、同校の校舎の耐震工事を実施。現在も市立中津中学校の体育館を建設中だ。また、設計事務所として、中津市の福祉の核となる中津市教育福祉センターも設計。幅広い需要に応えられる技術力を有しているのは大きな強みだ。

「工事に行った小学校には、以前家を造ったお客さまのお子さんもいらして、『ミツワのお兄ちゃんだ!』と声をかけられます

したね(笑)」と小久保氏。

それだけ顧客の元に足を運び、建築後のメンテナンスもきちんとして行っている証左といえる。同社のホームページには、「お客さまの笑顔」と題したコーナーもあり、新居でミツワスタッフへの感謝のメッセージを掲げて撮られた、文字通り笑顔の写真が並ぶ。

さらに、ほぼ毎日更新されるスタッフのブログは、多くの顧客に読まれ共感を得ている。「ただただ、目の前のお客さまに喜んでいただけるように一生懸命に努力することで、ご縁が広がっていきます。私たちが支持される理由は、そんな人間味あふれるところだと思っています」(小久保氏)

家は一生ものの買い物だから、信頼できる「会社」から買いたい。そんな思いをかなえてくれるミツワは、これからも地域に愛されていくに違いない。



一生に一度のイベントとして、棟上げ式は盛大に。和太鼓演奏や餅まきなども行われる



ミツワ  
取締役部長  
小久保 淳氏

豊富な施工実績。アンティーク調から現代的なデザインまで、さまざまな要望に応えられる体制が整う



ミツワが誇る  
デザイナー集団



小久保 亜紀氏



高橋 浩氏



小田 明日香氏



岩谷 健伸氏



藤澤 ゆみ氏

お問い合わせ

株式会社ミツワ

☎0120-218-320

〒879-0102 大分県中津市大字鍋島829

営業時間 9:00~18:00 (時間外でも対応可)

定休 水曜日(休日でも対応可)

<http://www.mitsuwa-brand.jp/>

ミツワブランド

新築オウチーノのホームページ経由で「資料請求」後にモデルルームを見学すると2千円分、成約すると1万円分のギフト券をプレゼント!

詳しくは [新築オウチーノ キャンペーン](#) で [検索](#)

\*指定アンケートへの回答が必須 ※2013年9月30日まで



ミツワ本社の外観  
一歩入ると、スタッフの明るい挨拶が迎えられる。会社として、東日本大震災の被災地支援など、社会的貢献事業にも取り組んでいる