

革新の経営者 Vol.5

人との「縁」を大事にする

株式会社ニシノ清塗工 代表取締役 西野 一 氏
(当協会常陸・那珂地区支部会員)

昭和 28 年会社創立。本社は常陸太田市。水戸、つくばの 2 拠点に営業所。建築塗装、防水、看板、リフォームなどを行っている。現在、茨城県塗装工業組合の理事長を務める。昨年には、住宅リフォームへの警鐘を鳴らす「リフォームが危ない」を出版。従業員数は 12 人。資本金は 1,500 万円。

ホームページ：<http://www.nktoko.com/index.html>



～はじめに、先代より社長を引き継がれた時の経緯についてお聞かせください。～

親父が倒れたのです。もうどうしようもありませんでした。私は 35 歳までは、言われたことだけをやっていて本当にサラリーマン的に仕事をしてました。

先代が倒れた後も 10 年間は、専務のままでいました。覚悟がなかったというのは今になって思います。社長になるのがものすごく怖かったのです。親父が倒れてほとんど病床にありましたが、それでも専務という肩書きの方が楽だったのです。最終決断を延ばし、10 年間は専務でいました。なぜ社長になったかという、10 年目のある日、職人の親方から突然、「おまえ、いつまで社長にならない気なのか」と言われたからです。それまでは、何をやってたかという、青年会議所などでボランティアをやっているのが生き甲斐でした。

私は人付き合いが苦手でした。その為、朝礼もなかなかうまく行きませんでした。自分の気分で朝礼をやっていたので不定期だったのです。あるきっかけで、倫理法人会と出会いました。本を読みながら朝礼をやって、そこで職人達と読み合わせをするんです。そのうちに、話がスムーズに出来るようになり、朝礼を毎朝できるようになっていったのです。やっと浸透し出してきたころ、職人から「社長、この間、あそこの塗装はやらなくて良いと言っていました、お客さんに喜んでほしいので(塗装を)やらせて欲しい」というような前向きな話が出てきました。大分職人ともうまくいきたのかなと思います。

～社長に就任されてから、職人さんとの間で信頼関係を築くまでに、どのような取組みをされてきたのですか～

(バブルの頃は)誰も嫌な面倒くさい仕事はやりたくないという時代だったので、そんな仕事だけは残ったのです。

「お前の親父には世話になったから」と言って、難しい仕事がうちへ回ってきました。周りが不況だと言いつ出したときにも、前の儲かった時(バブル期)があるから、他社はしばらくの間は手を出さなかった仕事です。

そんな難しい仕事や、人がやりたがらない仕事をずっとやってきたことで、困難な仕事を覚えることが出来たのです。バブル期は、損は出ませんでした。そんな大きな儲けもしませんでした。その為、無理な投資をせずに済みました。本当にラッキーだったと思

います。

もともと親父は、東京電力の鉄塔その他の仕事、官公庁やゼネコンの仕事から始まったんです。それが少しずつ減ってきて、その後、住宅の塗り替えの方にシフトし始まったところですよ。

私は、営業が苦手な接待はほとんどできませんでした。建設業で接待をしないということは、昔は考えられないことなんですけどね。ですから、ほとんど接待費は今まで使わずに済みました。これもラッキーでしたね。

しかしさらに、仕事が減り始めどうしよう、ということでも、社長になった頃からいろいろ考え始めました。営業をしないで仕事が取れる方法はないか、ということもコンサルタントの方と考え始めたんです。

その一つの施策として、一昨年から、『ペンキ屋さんのひとり言』というニュースレターを書き始めました。

現在は、24号目を書いているのですが、また今月の15日に発行します。なんとか毎月発行して、今は450人位これを送っています。郵送で大体350部位、あと、近くのお客様には手渡しで100部位配っています。このニュースレターの特徴は、一切自社宣伝は書かないことです。お客さんに情報を提供して、会社や私を分かって頂きたいのが主眼です。仕事を頼んでくださいという意味のことは書いていません。

今は、とにかく書き続けてこうと思っています。書けることは何でも書いています。何かネタがありましたらよろしく願います。(笑)

～毎月、執筆されておられるニュースレターが、貴社にとって、顧客との重要なコミュニケーションツールとなっておられるんですね～

うちは駆け引きが苦手なので値引きはしません。「申し訳ありません、お値段は変わりません」と言って、そのまま見積書を置いてきますから、「高いと思われたら断って頂いても結構です。もし、ご縁があったらよろしく願います」、と置いてくることにしています。

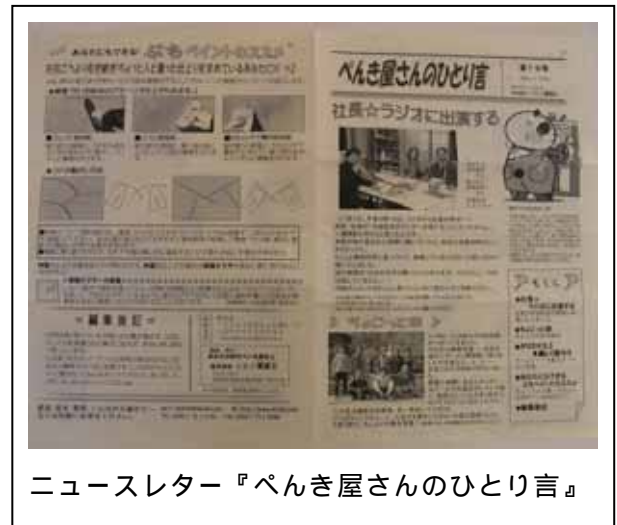
「縁」を大事にするということで、私の事や、会社のことが気に入ってもらえたときに仕事を頂いています。

うちはHPのお客さんとはメールのやりとりで、住所、電話番号を書いてきても、電話も、訪問も遠慮させて

もらいます。なぜなら、当社を気に入って頂くとお客さんの方から「見に来て下さい」と言います。それから行きます。それまでは気の済むまで質問していただき、納得の上で訪問します。

気に入って頂いた「縁」のあるお客さんと仕事をさせてもらっているのが現状です。これが自分の「つき」をなくさないことだと思っています。

このことは大切に守っていきたくと思います。



ニュースレター『ペンキ屋さんのひとり言』

～今後の事業展開を担う職人さんの育成はどのように取組まれておられるのですか～

現在、職人は6名です。他に営業と事務の者を入れて5名いるわけですが、普通の塗装会社の中では“社員の職人”はとても多い方です。普通はみんな日給月給で雇っているところが多いのです。社員で社会保険に加入させている職人は、うちはかなり多い方かもしれません。うちは親父が職人上がりなので、「良い仕事するには腕がいる」、「腕を磨くためにも資格は早く取りなさい」という考えで、職人を育ててきたのです。他社は移られては困るということで、お金を出してまで資格を取らせないのでした。

建設業では経営審査というのがありますが、数年前は、審査の点数は県内の塗装業の中で、トップになったこともあります。

今までは、私が生まれる前からのベテランの職人ばかりいたわけですが、しかしながら、この数年で1人ずつ退職し、あと1人、来年、卒業すると父の育てた職

人はいなくなります。常にもっと上のランクの仕事をした
たいと思っています。だから、私も親父がやってきた職
人を育てるということ、やり始めています。

今年も、新しく私の代になって入社した職人が 1
級を受ける職人がいます。

彼らがベテラン職人と入れ替わりになって、後進の
教育を指導して欲しいと思います。

今、(親父が育ててくれた職人ではなく)自分の職
人をつくりあげている。自分でやっと教育できるよう
になって、自分でもやっていけるかなという自信が出
てきたのは、この 2、3 年です。

**～ 貴社では、「街の色にこだわる」、「塗装を楽しむ」
という点を大事にされておられるようですが～**

「街の色にこだわる」というのは、いい環境の街に暮
らしたい、という思いがあるのです。ヨーロッパに行った
時に思ったのは“色の統一”です。あれだけ主張の激
しい人たちが、街並みにだけは色の主張を出さないの
です。

街の中に入ったら看板が控えめで、よく見ないと看
板があることが分からないくらいです。色には主張を
出していないようです。

あのコココーラでさえエンジ色に変えている。その中
で、赤を使っていた日本企業の看板があったのを私
は見ました。

日本の企業だけ看板はすぐ分かるのです。“街の
色”は、そこに住むみんなでするべきだと思うのです。
その時からです。自分のできることは、1軒1軒の家を
塗り替えていくときに、余りにその街にそぐわない色
がある時には、理由を説明して近い色でちょっとだけ明
度や彩度を替える提案をしています。

商売ですからお客さんが絶対この色と言えれば変え
られないのですが、でも、やはり分かってもらうという作
業はしたいと思っています。

「塗装を楽しむ」というのは、今は、自分の家を建て
っぱなしにする人が多いように思います。

本当は人生最大の買い物のはずです。

今の家は 10 年位で塗り替えをしないときれいに保
ち難しくなっています。ちょっとだけ自分でも手をかけると
2～3 年は、塗り替えの時期を延ばすことができる

のです。自分の家を自分で塗装すれば愛着がわい
てくる。さらに自分の家を愛せば街も愛する。お客様
も自分で街並みを考えてきれいになると、気分が良
くなって隣の人に挨拶したり、その周りの人達が更に楽
しくなるのではないのでしょうか。自分自身が街で楽しく
暮らしたいので、お客様にもそういう楽しい思いを伝え
て行きたいと思っています。

**～ 現在、茨城県塗装工業組合の理事長をなされてお
りますが、業界としての今後の展望をお聞かせ下さい
～**

一つは、技術を高めるといことと、もう一つは、自
分達の業界を良く知って頂き、安心して付き合える
業界であるということを広める、ということです。

塗装業界としては、後継者・技術者がいなければ
専門業は成り立たないということです。後継者・技術
者育成は何とか組合として取組んで行きたいと思っ
ています。

これまで何度か組合で、技術者の育成をやろうと
したのですが、様々な問題でストップが何度か掛かり
まして、実現できませんでした。今は、若手がやろうと
言ってます。

全てをすぐにはできないのですが、まず技能向上
の訓練から始めたいと思います。更に上の技能を訓
練する“場”を組合として提供していきたい。

これは「夢」ですが、いずれは学校を作り、そこで教
育を行って行ければと思っています。

また、安心して付き合える業界ということを広く認
知して頂くために、4 月から組合ホームページを公開
します。リフォームや塗り替えに関して困っている人の
相談室を消費者センターと組んで行きたいと思っ
ています。

組合のホームページ上で相談を受けて、まず組合
自体が消費者に受け入れてもらうことを今年から進
めていこうと思っています。

それには組合のコンセンサスが大事だと思っています。これから理事会にはかり、4月からその相談会を始めたいと思っています。社会的にも広く認知される団体になればと思っています。

～著作「リフォームが危ない」でも触れられておりましたが、塗装業界として、リフォーム料金の透明性にどのように取組んでいかれるのかお聞かせ下さい～

料金に関しては、透明性をどのように仕様が同じで塗り回数と同じでも、下地が全部違うので、単価は各々変わってきます。そうすると、はっきり言って、透明性を持たせるのも、それから、これが適正だというモデルをつくるのも意外と難しいのが塗り替えリフォームなのです。

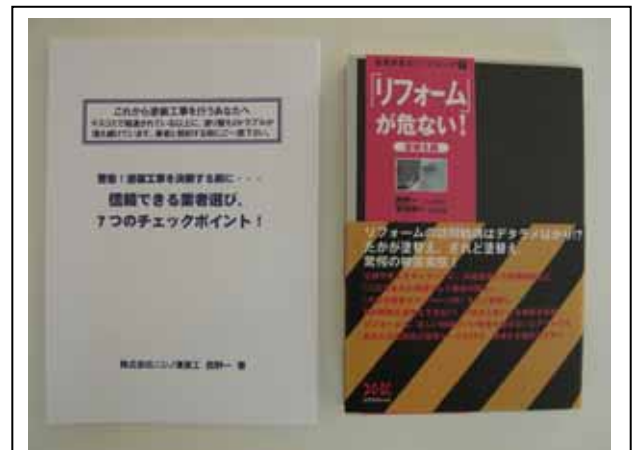
では、どうしたら、業者を信じるしかないです。だから、僕はこの本(『リフォームが危ない』)にも書きましたが、最初は業者を調べて疑ってください。調べて、調べて、調べ終わって契約したら、あとは信じて任せてください。そうでないと良い仕事を職人ができないのですから。

だから心配な人は何でも聞いてください。とことん相談して下さい。なんでもお答えします。もし気に入って頂いたらお呼びください。見積の後に値段があわなければお断り下さい。そんな気軽に相談できるペンキ屋さんになりたいと思っています。料金はお客様の“満足代”だと思っています。200万円でも安く感じたり50万円でも高く感じたりします。ブランド品と同じです。納得のゆくまで調べることが良い塗り替えのもとだと思います。

～これまでの話を伺っておりますと、西野社長の生き方・経営理念には「縁」というキーワードが当てはまる気がしますが、いかがでしょうか～

(特にこれまで)ボランティアでお世話になって、それが縁で、その方々が人脈になって、何かしたい、こういうのをしたいという、手伝ってくれる人がいっぱいいるというのは今はすごい財産です。(これもラッキーですね。)

自分は酒が飲めないのですから、ボランティアがど



右 『「リフォーム」が危ない! 塗替え編』
西野一・安田啓一著
株式会社エクスナレッジ
左 『信頼できる業者選び、
7つのチェックポイント!』
西野一著

ちらかという精神安定剤。人のためにしているから俺は生かされているのだと思っています。仕事がどうにもならない時でも、また元気になってやろうかなと思えるのです。一生懸命やってきたのに、だめだと思うと誰か手伝いに来てくれたり、相談にのってくれたりします。仕事がないという、突然友達関係から仕事が入ってきたりして、不思議だなと思います。

そういう意味で言うと、戦略というよりは神がかり的なつき(縁)でずっと生きてきている部分があります。

これまで随分迷惑をかけているのですが、何だか知らないけれど助けてもらってから感謝している感じなのです。だから、自分で本当は積極的に感謝しなければいけないと思っています。

私の場合はいろいろな人に助けられて仕事をするというのが本当ではないでしょうか。これまでの事業展開の全てが、自分の実力なのかどうかは難しいなと思っています。

ですから、もっともっと人との「縁」を大切に仕事をしたいと思っています。

～本日は貴重なお話をどうもありがとうございました。
(聞き手は野口専務理事)～