TOTOリモデルクラブ 30th Anniversary　年間連載シリーズ Vol.9

川越店会　元請け営業の勉強会を開催

アドック（埼玉県飯能市・前期売上高２億３０００万円）は、ＴＯＴＯリモデルクラブ川越店会で中心的な役割を担ってきたリフォーム会社だ。１９９９年に「北関東支社コンタクトメンバーズ」が24社で発足。２０１２年から２０１７年の５年間にわたって川越店会（旧埼玉店会川越支部）の店会長（支部長）を務めた。同社の田嶋一紀社長に、川越店会のこれまでの歩みを聞いた。

▲2015年頃、田嶋社長が川越支部長（当時）だったときの集合写真

主体性を尊重

アドックはＴＯＴＯリモデルクラブ発足の１９９４年４月に入会して以降、北関東や埼玉県内の店会活動において中心的な役割を担ってきたリフォーム会社だ。

発足時はまだ新築が注目されていて、リフォームを専門としている会社は少なかった。田嶋社長は当時を振り返り語る。

「１９９４年、将来的には人口の構成比率が変わり、リフォームが増えていくだろうと言われていたけど、まだ新築が圧倒的に多かった時代です。ＴＯＴＯさんの呼びかけでＴＯＴＯリモデルクラブが始まりました。当初は今のような店会はなかったのですが、北関東の埼玉県のエリアで集まり、下請けから元請けになるための営業やさまざまな知識について勉強会をやっていました」（田嶋社長）

アドック
田嶋一紀社長

ＴＯＴＯリモデルクラブ発足から5年後の１９９９年、北関東に拠点を置くリモデルクラブ会員の24社で「北関東支社コンタクトメンバーズ」を発足した。アドックも参加している。

「当時一生懸命活動している会社が北関東で50～60社あり、そのうち埼玉県を中心とした24社でコンタクトメンバーズを発足。このあたりから形態が大きく変わったと思う。4～5年活動するなかで辞めていった会社もいるし、元請けとしてやっていくと決めて続けた会社もある。よりリフォームを主体とした会社が集まるようになったと感じます」と田嶋社長は話す。

リフォーム会社の比率が高まってからは、勉強会での営業方法の研究、「ＴＯＴＯ住まいの水回り診断士」や「グリーンリモデル診断」診断士の取得など、より元請けとしてリフォーム事業に関わる知識を深堀りするような機会が増えた。

「会員の招集などＴＯＴＯがメインに引っ張ってくれることもあるけど、会員の主体性を重視してくれるところが他メーカーの集まりとは違った。さまざまな勉強会を通じて知識や意見を交換できたことは、ＴＯＴＯリモデルクラブに入った最大のメリットです」（田嶋社長）

ショールームと各店の結びつき重視

えこひいき施策

発足時から中心メンバーとしてエリアを引っ張ってきた田嶋社長は、２０１２年から２０１７年にかけて、川越店会（旧埼玉店会川越支部）の店会長（支部長）も務めた。

支部長時代の大きな取り組みの1つは、「えこひいき施策」だ。「リモデルクラブ店がＴＯＴＯに還元できるよう積極的な活動やイベント開催などをする代わりに、ＴＯＴＯもリモデルクラブ店に対してごひいきしてほしい」というもの。具体的には、ショールームの一角にパーテーションで仕切ったリモデルクラブ店専用の商談スペースを作り、少し洒落たコーヒーカップやテーブルクロスを用意してもらった。

「相見積もりになったとき、他店と同行したお客様がショールームに行くと紙コップでお茶が出るのに、リモデルクラブ店と一緒のお客様は特別扱いしてもらえる。この商品を使うならこの業者さんがいいのかな、という印象を与えられるだろうと考えました」（田嶋社長）

▲今年6月に開催された30周年記念エリア交流会の様子。写真左側で代表挨拶を行う田嶋社長

◀あんしんリモデル読本。アドックも紹介されている

さらにお互いにメリットのある関係性を築いていくために、リモデルクラブ店とショールームの社員同士の結びつきを強める施策も実施。

「社員同士が顔見知りになって結びつきが強まれば、お互いに融通を利かせやすくなり、仕事もしやすくなる」と考えたからだ。

ショールームのアドバイザーとリモデルクラブ店で合同勉強会や交流会を開催した。商品のプロであるショールームのアドバイザーは、工期や施工費込みの金額を答えづらいという課題を感じていた。施工のプロであるリモデルクラブ店のリフォーム会社が勉強会を開けば、アドバイザーに足りない知識を補完できる。

「アドバイザーからどういうことを知りたいかアンケートを取り、その内容に沿った勉強会を開催しました。施工の初歩的な知識や実際の現場見学などを行い、その後はケータリングなどで交流する。お互いに顔を覚えてもらえれば、電話したときに顔が分かるとか、ショールームがいっぱいでも融通を利かせてもらえるとか、リモデルクラブのメリットを増幅することができると考えました」（田嶋社長）

ショールームの所長や店会長が代わったことで、現在はこれらの取り組みを行っていない。しかし当時の営業からは「成約率があがった」という声が多く上がり、狙い通りの成果が出ていた。

顧客の声に期待

今はＴＯＴＯリモデルクラブ川越店会の一会員として活動しているアドック。６月に埼玉県で開催されたリモデルクラブ30周年記念「リモデルクラブ北関東エリア交流会」では、30周年の感謝状が贈呈された。感謝状贈呈者の代表として、当日参加した63社77名の前で、リモデルクラブ発足からこれまでの川越店会（旧埼玉店会川越支部）の歩みを語った。

これからの活動について懸念しているのは活動内容の「マンネリ化」だ。

「30年やっていると、どうしてもメンバーもやることも固定化しがちです。これから先40年、50年とつなぐためには、若い人たちと新しいことをやっていくことが大切だと思います」（田嶋社長）

現在の取り組みで期待を寄せるのは「ＴＯＴＯあんしんリモデル」だ。ＴＯＴＯあんしんリモデルとは、相談窓口の「リモデルサポートデスク」、価格情報を含めた事例集「リモデルライブラリー」、ショールーム、そして各リモデルクラブ店の4つで構成される、ＴＯＴＯによる顧客サポート体制のこと。

「特にサポートデスクに寄せられた声を共有してもらうことは勉強になりました。我々がお客様から連絡をいただくときはクレームが多く、良い声と悪い声、両方集めることは大きな会社しかできないと思う。幅広い意見を集めてそれぞれの会社の改善に生かしていけば、レベルアップした商売に結び付くのではないかと期待しています」（田嶋社長）

2024年6月4日開催

リモデルクラブ30周年記念
「リモデルクラブ北関東エリア交流会」
当日のタイムスケジュール

15:00	オープニング
15:05	TDY各社挨拶
15:40	店会活動報告
16:10	リモデルクラブ30周年動画視聴
16:15	30周年感謝状贈呈
16:25	代表挨拶　アドック田嶋社長
16:35	休憩
16:45	基調講演（60分）・質疑応答（10分）
17:55	交流会終了