



## A建設工業・H会長に見る「おもてなしのこころ」

「やあ、いらっしやい。外は寒かったでしょう。さあさ、お入んなさい」。この表現がこれほど似合う工務店の経営者を見たことがない。

白い歯を見せながら、ニコニコしたその顔には本当に旧知の友人、子供、孫たちを迎え入れる時と同じ気持ちがあふれている。そう、この対応はモデルハウスにお客様が初めて訪れた時のH会長のいつもの姿である。H会長は土日には必ず本社の前にあるモデルハウスにいる。土日に来られるお客様に、先のような感じに対応している。お客様はその言葉につられるように「こんにちは」と友達か親戚の家に来たような気持ちになって(?)入っていく。

「うちに来るお客様はねえ、必ずといっていいほど1時間以上、長い時には3時間くらい居てくれますよ。余程居心地がいいようです。みんな友達みたいな感じでね」。H会長は初めてのお客様に決して名刺を出すことはない。

「だってねえ、名刺出して名乗ってからだと、どうしてもセールスしているみたいじゃないですか。それより、本当によく来てくれました、という気持ちで接することが大切でしょ。こんな一軒だけ建っているモデルハウスに来られるんだから家の新築か改築を考えている人に決まっているじゃないですか。そんな人に家を建てるんですか?と聞くのは変でしょう。ゆっくり気が済むまで見ていただいて、いろいろお話を聞いてやる必要があります。家を建てるなんて初めてのことだから何もわからないのです。だからみんな心配していることを、気になることをきいてほしいのですよ。そのためにはお客様にまず、リラックスしてもらって、話しやすい雰囲気を作ってあげることが大切です」

入って来られたお客様に彼は、「まあどうぞ、こちらにおかけください。何か温かいものでも飲みませんか。何がいいです」とニコニコしながら居間のソファに座ってもらう。決して、とりあえず着座してもらうことが大切、それからいろいろ聞くこと、というような、どこかで聞くノウハウ的な雰囲気は、みじんもない。



H会長からこんな話を聞いたことがある。

「まだ独立して間もないころでした。地域の子供たちに工作教室をと思って、チラシを作って夏休みのラジオ体操をしている神社の境内に、朝早く行ってチラシを渡そうとしたのです。ところが子供たちから冷たい目でにらまれて、一人もチラシを受け取ってもらえませんでした。とてもみじめな気持ちになりました。そんな日が何日も続きました」

その「工作教室」は今やこの地域の子供たちの夏の宿題をするためになくはならないモノになっている。毎年親子で100組くらい、盛況である。

地域の人たちのことをよく知っているH会長。モデルハウスに来られる多くの方が会長のことを知っている。だから安心していろいろ相談に来る。全く知らない人の場合でも、よく知っている人と同じように接するから、いつの間にかリラックスしてゆつくと、

モデルハウスで楽しい時間を過ごしてくれる。

このモデルハウスには「もてなしの家・ほのか」という名前がついている。A建設工業の「もてなしのこころ」が一杯つまった家である。

情報提供：新建ハウジング

## YKK AP、樹脂窓「APW430」に内開き・内倒し窓を追加



ハンドルを90°回して開く

抑えられる。

ハンドルを180°上まで回して開く

YKK AP(東京都千代田区)は同社の高性能樹脂窓「APW430」に内倒しと内開きができるツーアクション窓(ドレーキップ窓)を10月5日に発売する。ドイツでは一般的な窓で気密性の高さが特徴のひとつ。新商品はハンドルを90度回して開くと「内倒し」状態で開き、ハンドルを180度上まで回して開くと「内開き」できる。室内側に開けることができるため、掃除がしやすいなどのメリットがある。

ダブルLow-Eトリプルガラスアルゴンガス入りで熱貫流率(U値)0.88W/m<sup>2</sup>・K、同クリプトンガス入りで0.76。気密を高めるゴムパーツを3カ所に取り付けたことで気密性能は0.53m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup>・hと、引き違い窓の約4分の1に専用の網戸や日よけ、シャッターなどと組み合わせて使うことができる。

情報提供：YKK AP