

株式会社はくねん（白老町）

地域の声を活かした結果の経営多角化 顧客満足度を追求し業績向上

社長の思い

お客様と長い付き合いをさせていただくためには地域に根ざした商売をすることが基本。地域のお客様の要望を把握した事業展開が大切である。この事業展開によって地域住民の生活を豊かなものにし、住宅のことは当社に相談すれば全て任せられるという、地域の便利屋的な存在になりたいと願っている。

企業概要・背景

昭和30年創業。当初は、プロパンガス・灯油燃料販売業であった。その後、家電製品販売、住宅・店舗リフォーム、不動産へ経営の多角化を行い、顧客のニーズに合わせ住宅に関する総合的なサポート体制を確立。顧客の満足度は非常に高く、その評判が口コミで次に繋がり顧客を広げている。

活用した強み・とらえた機会

[強み]

顧客管理が進んでいた家電業界のノウハウを吸収するため事業拡大。その際に「住」に関することは一連の繋がりがあり、消費者からの要望も多いことを実感。

[機会]

中古住宅の販売の際、大半の場合にリフォーム、生活家電購入、暖房機器、燃料販売が発生する。これを機会ととらえ、住宅に関する総合サービスを展開することとした。

先進性・独創性・特徴

地域の声を活かした経営の多角化で顧客満足を獲得し、業績を向上させている。

地域密着型で相談がしやすく、アフターフォローも小回りが利き、充実していると評判。口コミが広がっている。

灯油・ガス販売をきっかけとして、暖房器具、住宅リフォーム、生活家電、不動産など、「住」に関する需要にどの切り口からでも1箇所ですべての要望に応えることができる。

今後の展望

町村地域では、特に客との信用関係が重要と認識している。また、人口が減っていく時代の中で、移住・定住者への総合的なサポートを行っていききたい。そして、それらを充実させていくためには、更なる顧客管理の体制づくりが大事であり徹底していききたい。

事業所データ

代表者	久保田 修一
業種	小売業（燃料）、建設業（住宅リフォーム）
創業	昭和30年（昭和53年法人化）
所在地	白老郡白老町大町1丁目2番12号
電話	0144-82-2439
URL	

