

「寄り添う営業」で 省エネビジネス市場を動かす



有限会社所沢電設 次長 鹿内孝様

日豊工事株式会社 代表取締役 岡本泰治様

第一電建株式会社 代表取締役 高山幸治様

省エネからエネルギー管理へ。電気工事会社様に求められるテリトリーが拡大する中、今後のビジネスをどう進めていくべきか？その方向性について、金賞受賞の3社様に日常の取り組みを交えてお話をいただきました。

ーフォーラムでのご発表、ありがとうございました。この座談会では今後の電材ビジネスの可能性についてお話を聞きたいと思います。

岡本様 防犯灯で実績をあげましたが、同じ防犯という視点でいえばWEBカメラの提案がひとつの切り口になるのではないかと考えています。昨今、物騒な事件が全国あちこちで起こっています。時代のニーズは確実にあると思います。ただ、プライバシーというデリケートな問題をはらんでいますから、現在、行政サイドと慎重に協議を重ねています。

鹿内様 やはりエネルギー管理かなと思います。今も、いろいろなお客様に提案をしていますが、ご理解いただけるのはエネルギー管理士がおられ、自社で完結できることが多いです。すでに着手されているところもかなりあります。逆になかなかご理解いただけないところは、結構苦戦しています。でも、山田うどん様のEmanage(エマネージ)が本格稼働すれば、その実績が説得材料になります。そんな実績をひとつひとつ積み重ねていけば、うなぎ上りに受注できると思います。

高山様 生活サービスという視点で考えるといろいろな可能性が広がると思います。弊社は電気工事でもできるサービス業を目指していますから、どんなサービスが可能か？どんなニーズが潜んでいるかを検討中です。特に高齢者の生活支援。独居高齢者が増えていく中で、地域の病院や家事サービスの会社などと連携して、高齢者を地域で見守り、支えるビジネスも可能性があると思います。

多能工化することで、業容拡大し 元請けビジネスへの転換に

ーそうすると従来のような強電だけでなく様々なスキルが必要になります。3社様ともに幅広い業容でビジネスを展開されていますが、多能工化はこれからのビジネスに欠かせない条件でしょうか？

鹿内様 弊社は早くから人材育成しながら多能工化を進めてきました。受注できる業容が増えれば、元請け比率も高まり、受注件数も、受注金額もアップします。OB社員の方との協業体制も確立できているので、まると受注が可能になり、仕事も進めやすいですね。

高山様 会社をどうしたいかによって、答えはマチマチでしょう。どこにも負けない卓越した技術で勝負するという会社なら多能工化は不要ですし、下請けでも十分に事業を継続していけると思います。ただ、元請け志向なら話は変わります。特に地方は元請け化が必須だと思います。

岡本様 そうですね。世の中の流れとして、人口減少で限界集落が消えていく。業者の数も減っていくという状況下では、1社の責務が増えていかざるを得ない。結果、多能工化になっていくのは必然ですね。お客様も高齢になっていて、これはA社、こちらはB社という発注だとマネジメントが困難になっています。

高山様 講演で鈴木先生もおっしゃっていましたが、強電・弱電という線引きは業界目線。お客様目線で考えれば、1社完結のほうがストレスもなく、助かります

よね。今後の電材ビジネスを考えると、工事会社自身も強・弱両方でできないとだめでしょう。EMSビジネスを展開するうえでも欠かせないスキルだと思います。

鹿内様 弱電はエネルギー管理という今後のビジネスには欠かせない技術です。私自身も弱電工事は避けていましたが、食わず嫌いはダメですね。やってみれば、そんなにたいしたことはない、というのが実感です。やっているうちに、スキルも蓄積されますし、知識も後からついてきますよ。

岡本様 弊社は弱電工事もしていますが、一方で弱電の会社との協業体制も作っています。地方では今の業種ができる限り生き残る体制が必要だと考えています。魚屋さんがつぶれたらいい。へえ…ではダメ。明日は我が身です。どこかが元請けという窓口になって取り仕切ることで、地域全体が活性化する体制が理想です。そのためには業者間のコミュニティの構築が必要になると思います。

ー業容を充実することで元請け化も進むわけですね。

鹿内様 まると受注ができれば元請けとして事業展開できますし、建築会社から見ても安心して任せられる会社と評価されます。地方で電材ビジネスを展開するには元請け化は必要だと思います。

岡本様 弊社は総合設備業として、大半を元請けでやっています。躯体がらみは建築会社に発注し、窓や量も専門業者を使います。そうした地域のインフラを活用しながら「技術の商社」のような存在、平たく言えば、なんでも屋ですね。日豊に言えばなんでも解決できる。そんな会社を目指しています。

高山様 弊社の場合は住環境に特化した事業体、暮らしに焦点をあてた事業体を目指しています。元請けになると施主様とのコンタクト機会が増え、多能工という技術だけでなく、人間力が欠かせません。おもてなしの意識をもって接するサービス業的な要素が必要になり、そういう教育も実施しています。



お客様との接点を大切にした コミュニケーションの深化が必要

ー最後に、今後の電気工事会社のあるべき姿についてお聞きしたいと思います。

高山様 会社の規模も違えば市場性も異なりますから、一概にこうあるべし、とは言えないですね。ただ、ひとつと言えるのは、お客様のために、という視点を失わないこと。お客様に寄り添うことができる会社になること。そこに企業価値が生まれ、社員のやりがいも生まれます。どんな業態であっても、そこが一番重要だと思います。

鹿内様 本業の電気工事で絶対的な信頼を得ること。弊社も多能工化を進めていますが、軸足は本業の電気工事です。軸足がぶれると、いろんな業容への対応力があってもお客様の信頼は得られません。第一電建様のお話にあったように、サービス業という意識を持つという発想や日豊工事様の地域細見で新しいビジネスのヒントを探っていく努力も必要だと改めて感じました。やはり、答えはいつも現場にあり!だと思います。

岡本様 ガス営業というスタイルが必要だと考えています。昔、ガス屋さんは、勝手口から声をかけてポンペの取り換えをしていました。三河屋さんの存在で、お客様と頻りに顔を合わせてコミュニケーションを深めていました。今は、ネットで検針というスタイルになって関係が希薄になっていますが、私たちが同じようになっていないか？いつも自省しています。手間を惜しまず、お客様との接点を常に持っておく。これまでもそうだったし、これからもその原点は変わらないと思います。

お疲れのところ、貴重なお話をいただき、有難うございます。弊社も皆様方と一緒にお客様視点で、お客様との接点を強化する政策を打ち出していきたいと思っています。