

顧客の顔が見える民間駐車場にやりがい 応対磨き感謝の言葉を励みに

▶ 民間駐車場の工事(加藤建設)

駐車場を整備したいが、どこへ頼めばいいかわからない——。加藤建設(名古屋市)は2007年、戸建て住宅の建て主や店舗のオーナーなどのこうした悩みに応えようと、ホームページを立ち上げた。

タイトルは「愛知駐車場工事センター」。単なる企業ホームページではなく、駐車場工事に特化したウェブサイトだ。加藤建設を知らなくて

も、「駐車場」「工事」などのキーワード検索で、容易にたどりつける。

内容は、個人宅や小規模店舗の駐車場の施工実績を紹介するとともに、工事代金の目安や舗装の選択肢などを丁寧に説明するもの。竣工後の発注者からの評価も「お客様の声」としてアップしている。

若手社員の提案を受けてこのホームページを自作したのは、創業家の

娘婿で証券会社出身の野中賢輔社長だ。「工事を発注した経験のない人や、舗装の知識を持たない人にも分かりやすく、安心してもらえるように配慮した」と話す。

「とても助かった」と感謝の声

「こんなに安く、きれいにしてもらえたら、もっと早くに頼めばよかった」。名古屋市郊外の喫茶店「ヤ



左から喫茶店「ヤマキ」オーナーの山口茂さん、加藤建設の野中賢輔社長、重永高義工務部長(写真:40ページまで特記以外は三上 美絵)



竣工したばかりのヤマキの駐車場。地中に残る既存構造物による凹凸をオーバーレイ舗装で補修した。解体・撤去を伴う大掛かりな工事を覚悟していたオーナーの山口さんは、格安な価格に喜んだ

「ヤマキ」のオーナー、山口茂さんは完成したばかりの駐車場を前に、笑顔を見せる。

ヤマキは県道の拡幅のために敷地の一部が削られ、店舗を移設。旧店舗を解体した跡地をそのまま駐車場として使用していたため、足元には凹凸が多く、雨が降ると水たまりができた。

「なんとかしなければと思いながら、既存の基礎を撤去して新たに舗装をやり直すには多額の費用がかかると考え、なかなか実行に移せなかった」という。

そんなとき、山口さんの妻がインターネットで見つけたのが、愛知駐車場工事センターのホームページだった。連絡をするとすぐに担当者の重永高義工務部長がやってきた。

山口さんは「対応の感じがよく、女房も勤めるので迷わず発注するこ

とにした。工事の日程も早々に決まり、店を閉じることなく定休日のたった半日であつという間に完了した。とても助かった」と評価する。

工事費を抑えるために重永部長が提案したのが、基礎を残したままアスファルトをかぶせるオーバーレイ舗装だ。山口さんは「200万円程度かかるのではと覚悟していたが、この工法を提案してもらったおかげで、40万円で済んだ」と喜ぶ。

迅速・丁寧な対応で信頼得る

加藤建設の年間売上高は約20億円で、受注実績における官民比率は、ほぼ半々。公共工事は市道の工事が主で、民間工事では工場敷地の

http://kato-ken.co.jp/index.html
駐車場工事なら加藤建設(株)にお任せください



Yahoo検索「愛知 駐車場 工事」→スポンサーサイトでクリック

舗装の工事会社を仲介料をカットして迅速工事です!

★個人宅駐車場 店舗駐車場 カーポート ゲート 建物解体 異変 フェンス エクステリア など



国土交通大臣官庁 (特-18) 第17006号
建設省 (特-18) 第17006号
国土交通省 (特-18) 第17006号

国土交通省 (特-18) 第17006号

国土交通省 (特-18) 第17006号



加藤建設(株) 〒46 名古屋中區名駅2-4-6
TEL 0120-317758

0120-317758

愛知駐車場工事センターの加藤建設です。名古屋・日進を始めの愛知県内の舗装・緑化。

愛知駐車場工事センター



愛知県の駐車場舗装工事 加藤建設(株)にお任せください。

フリーダイヤル 0120-317758 (受付時間 9:00-17:00)

TEL: 052-808-7848

E-MAIL: call@kato-ken.co.jp

モットーは「安全」「品質」「環境」です。
工事現場についてチェックします

建物解体 コインパーキング 工事現場の緑化
遊休地の利用にも対応します。

トップページ

駐車場工事会社

会社について

お問合せ

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

お立ち寄りください

整備や営繕、大手スーパーマーケットの駐車場といった大口の仕事が多い。住宅や個人店の駐車場のような小口の仕事は、ごく一部だ。

「個人相手の駐車場工事は“すき間事業”だが、ホームページを見て連絡してくれる顧客は、受注に結びつく確率が高い。冷やかしではなく、すでに建設を決めて本気で工事会社を探しているケースが多いからだ」

と野中社長は説明する。

そうした顧客のニーズに応え、信頼を得るために、同社が徹底しているのが「迅速な対応」だ。ホームページには専用のフリーダイヤルを掲載し、電話があればすぐに4、5人いる担当者の誰かが出向く。手が離せない場合でも30分以内に電話を入れる。会社にかかってきた電話やメールは、受けた社員が直ちに担当者へ連絡する申し合わせだ。

打ち合わせでは、専門用語を分かりやすく言い換える。工事単価を明確に示し、どんなに小さな工事でも見積もりや契約書をきちんと提出する。設計に当たっては、雨水の流れや排気ガスが近隣の迷惑とならないように、レイアウトを工夫する。着

工後、音や資材の搬入で近所に影響が出そうなときは、事前のあいさつを欠かさない。

「品質では他社との差が付きにくい小規模な物件だからこそ、対応の良しあしが会社への評価を左右する」と重永部長は戒める。

顧客満足度調査で励みと反省

工事が終われば、請求書に添えて顧客満足度を探るためのアンケート用紙を渡す。返送されたアンケートは、良い内容も悪い内容も隠さずホームページに掲載している。

「公共工事では発注や検査など担当ごとに部署が分かれており、総合的な評価は聞こえてこない。民間の小口工事では顧客から直接感謝の言

葉を聞く機会も多く、励みになる」と野中社長。

2008年に同社は公共工事で人身事故を起こし、指名停止を受けた。社内のムードが落ち込んでいるときに届いたのが、駐車場工事の問い合わせのメールだった。「救われる思いで、気分的に立ち直ることができた」と振り返る。

重永部長は「技術者であっても、どれだけ社会に気を使いながら仕事をするかが問われている。その気持ちがあれば、駐車場の設計一つとっても、「この木を残してレイアウトしよう」と配慮するなど、仕事のやり方も変わるはずだ。顧客に満足してもらう経験の積み重ねがやりがいに通じる」と実感を語った。

この度は加藤建設ホームページからご注文を頂き、まことにありがとうございます。今後一層、より良いサービスをお届けできるよう、お客様の声をお聞かせください。お手紙をお寄せしますが、同社の返信用紙または FAX にてご返答ください。アンケートにお寄せくださった方には心ばかりの贈品を差し上げています。

尚、「お客様の声」はホームページに掲載することがありますので、あらかじめご了承ください。

これからも末永くお付き合いさせて頂ければうれしく思います。ありがとうございます。

【アンケートの内容例】

- ・メールや電話や打ち合わせの時、態度は感じ良かったですでしょうか
- ・お客様の要望は完璧に叶えられましたでしょうか
- ・工事現場に当たってお客様にご迷惑をかけたものでしょうか
- ・出来栄は良かったですでしょうか
- ・工期や金額は妥当であったでしょうか

などについてご意見、ご感想をお知らせしております。

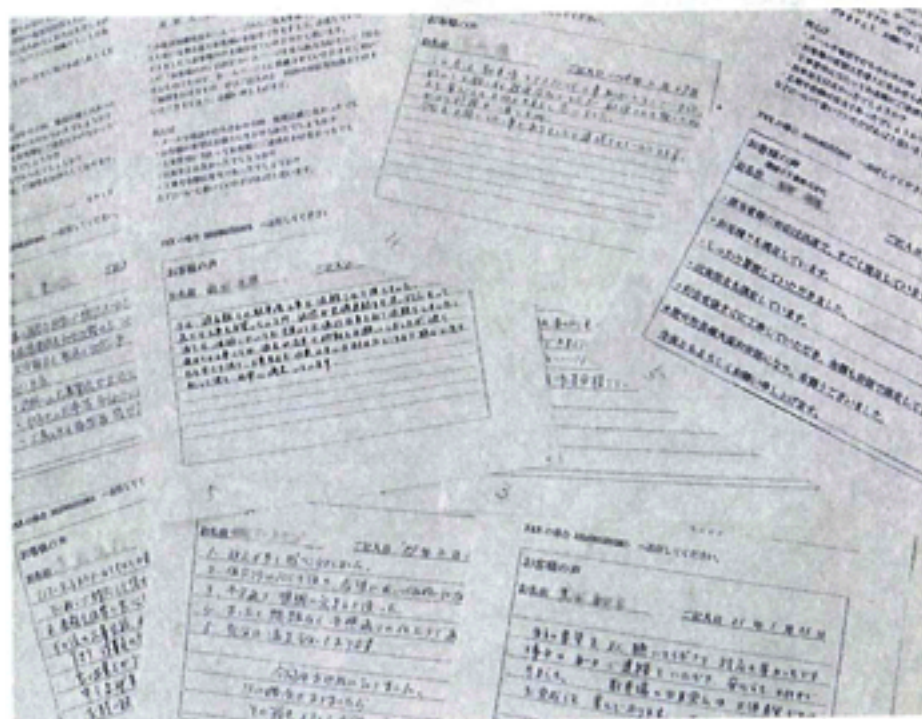
加藤建設 社長 野中賢輔

〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-1-1

FAX の場合 0326538285 へ送信してください。

お客様の声

お名前 _____ ご記入日 _____ 年 _____ 月 _____ 日



竣工後、請求書に添えてアンケート用紙を発注者へ渡す。答えてくれた顧客には図書カードをプレゼント

野中社長がISOの手法にならってアンケートの回答を5段階評価で採点してみたところ、平均4.2点だった。顧客のコメントは、個人名を伏せてそのままホームページに掲載している