

リフォーム業界では珍しく女性が設計を担当。女性の目線で、主婦や年配者の使い勝手のよさを追求する

企業価値を高める  
**E**nvironment 環境  
**S**ocial 社会  
**G**overnance ガバナンス  
経営の成功事例に学ぶ

## 株式会社ナカノヤ





## 社員と地元を元気にする！ 老舗5代目社長が業態変革、 PFI事業を獲得した会社の秘密

社員が自社に誇りを持つ  
そのためのブランディング

「会社は、社員とその家族の『誇り』でありたい」。こう話すのは、リフォームを中心にオール電化工事や水漏れ修理、学校や官公庁の空調設備工事を手がける株式会社ナカノヤ代表取締役社長の小林孝裕氏。同社の5代目になる。

現在、従業員は34名。そのほとんどが本社のある埼玉県越谷市を中心に生活している。同社は、DMやチラシを打たない。越谷市内を走る路線バスのラッピング広告、地元FMラジオへのCMを積極的に展開するが「広告宣伝のためではない」と小林社長。ならば、なぜそこに経費をかけるのか？

「会社は社員のものです。社員が自分の会社に誇りを持ち、『これは自分の会社なんだ！』と胸を張って言えるためのブランドづくり、と考えています。従業員には時に厳しいことを言っても、がんばってもらっています。疲れてしまった時に、家族から『今日、お父さんの会社の広告、バスに乗ったよ』『ラジオでCM聞いたよ』なんて言われたら、自分の会社だっという意識も芽生えると思うんです。その効果で親しみやすくなったせいなのか、なかには学校帰り

に本社へ立ち寄ってくれる子もいますよ(笑)」と小林社長は目を細める。その思いには、小林社長が学生時代、見聞を広めようと大手テーマパークでアルバイトをした経験が生きている。キャストとしてゲストに対するおもてなしを学び、客との良好な関係を築いた。

「キャラクターでもない、いちスタッフである自分がお客さんから記念撮影を求められました。自分は働かされているんじゃない、この『顔なんだ！』という意識になり、より一層前向きになりましたね」と言う。社員の気持ちが変われば、それがサービスに直結し、業績、売上の上昇へとつながる。小林社長は身を以てそれを知っている。

**歴史にあぐらをかかず、  
地域に甘えず、切磋琢磨**

越谷の本社前のバス停には、路線バスを待つ人のために椅子が置かれ、敷地内のトイレには「ご自由にお使いください」の表記。この小さな親切は、バス利用客にとって、なによりありがたい。地域を思う姿勢は、そのまま同社の経営方針を表している。

祖父の代に法人成りしてから63年、中野屋商店として越谷に創業したのは1913(大正2)年で、今年

本社で毎年「夏祭りイベント」を開催。招待した顧客に手書きメッセージ入りの団扇をプレゼント



104周年。当初は荒物屋として生活雑貨を販売する傍ら、炭や薪、練炭などの燃料も扱っていた。昔から地域に根差した商いをしてきたが、5代目を取り巻く環境は決して恵まれたものではない。

「祖父、父の代から、越谷は大きく変化しています。少子高齢化が進み、お客様との関係づくりは、より重要になりました」と小林社長は語る。

その言葉を裏付けるように同社はいま、リフォーム等の工事の対象を越谷本社、およびさいたま浦和店(さいたま市浦和区)を中心とした近隣地域に限定して展開している。「サービスの提供は緊急時に急行できるエリアに限る」という顧客優先主義の結果だ。また、商圏をあえて絞り込むことで、リピーターや口コミでの集客力を高めている。

「このご時世、単に施工店が近いからという理由で選んでいただけとは思っていません」と小林社長。数多くの同業がひしめくなかで、同社が支持されているのは、迅速かつ真摯な対応と高品質なサービスの提供がなされているからにほかならない。

その表れの一つが、資格取得の奨励だろう。会社業務の一環として、資格取得のための勉強会を開き、社員が一丸となって取り組む。その際、問題集等の費用、受験費用などは会社が全面サポート。勉強会の時間も有給だ。資格取得後には、それに応じた手当も支給される。

資格取得は小林社長も自ら率先して行っている。社長は、施工管理技士(建築・土木・管)・宅建取引主任者・建築士・測量士から職業訓練指導員など実に19もの資格保持者だ。自身が有資格者であることから、時

には講師のように社員の勉強をサポートすることもある。結果として社員の合格率は9割を超えた。

このような資格取得を推奨する背景には、リフォーム業界が抱える問題解決への意図もある。無資格の技術者が多く、トラブルとなりやすい業界において、資格を持つことで知識、技術の両輪で高品質サービスを提供できること。それが顧客からの口コミとなり、地元のネットワークに伝播していく。

### 社員の生活の変化を理解し、退職したスタッフも再雇用

地元の同業種、異業種の経営者とも議論をかさね、越谷地域活性化のために連携を呼びかけるなど、地域に根を張り、信頼関係を築いているナカノヤ。だが、顧客の減少以上に経営者を悩ませているのが労働人口の流出だ。

「越谷はベッドタウンとなり、働き手は都心部へ出てしまう。このような状況下で一度でも勤めてくれた従業員との縁を大切にしながら、という意識が自然と芽生えました」と小林社長。

誰にでも起こり得ることだが、不意にライフプランが大きく変わる事態に見舞われることがある。これまでもナカノヤに勤めてきた社員のなかにも、子育て、親の介護といった事情で退職せざるを得ない人たちがいた。

「越谷市は30万都市ですが、やはりなかなか働き手は集まらない。そんな状況で、技術や資格を習得した社員を大切にしたい、そんな想いから退職した社員も受け入れるという再雇用制度を設けています」



工事部主任の磯貝春江さん。1級管工事施工管理技士ほか多くの資格を取得し活躍する

ショールームは開放感があり心地よい。社員の子どもも学校帰りにジュースを飲みに寄る

小林孝裕社長

資格取得での底上げ、それぞれの事情にそくした懐の深い人事制度により、技術力・サービス対応力は常に高水準を保つ。その甲斐もあって、LIXILやOTTOなど、大手メーカーのリフォームや販売台数コンテストで幾度も1位を獲得している。

社員の技術力とあわせ、女性目線を意識したサービスでしっかり地元と連携しながら、同社の地域貢献型ビジネスはさらに加速を続けていくだろう。最後に、新たに受注した越谷市のPFI事業（市のホームページによると、今年から2030年までの13年間・総額約51億円規模）と、今後の展望を語ってもらった。

さらなる地域貢献を

小林社長は大学卒業後ゼネコンに勤め、その後転職した埼玉県春日部市役所で水道工事の部署を担当するという官民両方の立場を経験した稀有なキャリアを持つ。27歳でナカノヤに主任として入社。当時の会社では創業以来の事業である燃料店としてプロパンガスを販売、その一方で水回りの工事なども行っていた。

「このほど越谷市のPFI事業を受注しました。市立小中学校の夏場の暑さ対策で、45校に空調設備を設置維持管理します。以前実施された越谷初のPFIは大手ゼネコン主導で、われわれ地元企業はその下で動いていた。今回の2回目は当社が幹事となり、地元企業を中心に連携協力してPFIの受注獲得を実現しました。設備の遠隔監視による維持体制の提案、市内企業との協同、地域経済への貢献などが主に評価されたようです。ゼネコンが入らないオール地域企業というPFIは珍しいとのことですが、これも普段からの信頼があつてこそだと実感しています。今後、さらに人口が減少していくなかで、新たな可能性のある事業をつくり推し進め、地域に貢献し続けていきたいと思っています」

「リフォームは女性プランナーが主婦の目線を活かして、設計、プランニングをしています。掃除する際にストレスを感じない動線配置など、男性では見落としがちな目線が大切なんです。また会社では感動創造部という部署をつくっていますが、女性従業員によるイラスト入りのお礼状づくりや、夏のイベント時には手書きメッセージの団扇をお客様にお配りしました。これも大切な役割ですね」

「このほど越谷市のPFI事業を受注しました。市立小中学校の夏場の暑さ対策で、45校に空調設備を設置維持管理します。以前実施された越谷初のPFIは大手ゼネコン主導で、われわれ地元企業はその下で動いていた。今回の2回目は当社が幹事となり、地元企業を中心に連携協力してPFIの受注獲得を実現しました。設備の遠隔監視による維持体制の提案、市内企業との協同、地域経済への貢献などが主に評価されたようです。ゼネコンが入らないオール地域企業というPFIは珍しいとのことですが、これも普段からの信頼があつてこそだと実感しています。今後、さらに人口が減少していくなかで、新たな可能性のある事業をつくり推し進め、地域に貢献し続けていきたいと思っています」

主な事業内容：リフォーム工事、住宅設備工事、配管工事、土木工事、プロパンガスの販売など  
 本社所在地：埼玉県越谷市大沢3-28-11  
 社長：小林孝裕  
 資本金：5000万円  
 創業：1913年  
 従業員：34名  
 URL：https://www.nakanoya.co.jp/