

Challenger  
Interview!

# 誠実な対応でお客様の信頼を勝ち得る

取締役業務・品質管理部 部長

隆 政明さん

Profile:

1972(昭和47)年兵庫県神戸市生まれ。28歳の時に株式会社PSGホームに転職。営業部で10年以上実績を積んだ後、2014(平成26)年に業務・品質管理部部長に就任。サービス部門の責任者として同社の中核を担っている。

## 高い商品力と確かな実績 万全のサービス一貫体制が強み

当社は、住宅ペイントや太陽光パネルの販売、マンション・戸建て・ビルのトータルリフォームを手掛ける施工会社です。1983(昭和58)年の創業以来、約30年間無借金経営を続けるとともに、着実に業績を伸ばし今年年商50億円を突破。今では株式上場を目指すまでに成長しました。しかしこの業界はライバルも多く、何が他社と違うのかとよく聞かれます。当社の強みは三つあります。一つ目は「商品力」。当社オリジナルの塗料「スーパーチタンプロテクト」という、一般的な塗料に比べ汚れに強く耐久性も高い高性能な塗料を使用し、さらにただ塗るだけでなく、1件ごとに異なるお住まいの劣化度合いや状況を見て、適切な洗浄・下処理を行ってから塗装することで、より耐久性をアップさせるなど、商品力の高さには絶対の自信を持っています。二つ目は「信用力」。一般的に訪問販売という「強引な営業」など、ネガティブなイメージを持たれがちですが、当社では信用調査会社等からの評価も高く、施工管理や点検サービスにおいても国際標準化機構(ISO)を取得。施工後、すべてのお客様へ6ヵ月点検を実施する等、アフターサービスも充実しております。おかげさまで、業績傾向も拡大しており、施工実績は直近5年間で16,000件以上。また近年はTVCMも放映し、初めて訪問するお宅でも「あのCMの会社」と初対面で安心していただけるよう、会社の認知度アップにも努めています。

## お客さま第一の柔軟な対応力で 高い満足度と信頼を獲得

そして三つ目は「対応力」。当社では現場で作業する施工スタッフとは別に、社内に品質管理専門の部署を設けています。私どもは、営業と現場、お客さまと会社をつなぐ橋渡し役を担っており、営業から入ってきたお客さま情報を一元管理しています。施工スタッフと連携し、契約した翌日には工事が開始できる体制を構築しています。そしてお客さまのご希望にできる限り応えつつ、現場のスタッフが工事を進めやすいよう、スケジュールの調整や作業内容の指示を行なっています。

また一度工事したら終わりではなく、施工後の無料点検やメンテナンス・アフターケアにも柔軟に対応しています。実はこうしたお客さま第一の仕事ぶりを見て「PGSさんなら信頼できる」と紹介や新規の依頼を頂くケースも多く、契約後の対応力もお客さまに高く評価いただいています。こうした三つの強みが、当社がこの業界で業績を伸ばし続けられる大きな要因と言えます。

## チャンスは誰にでも平等 実力主義のわかりやすい評価制度

この仕事の良いところは、ビフォー・アフターが一目でわかり、お客さまのリアクションがダイレクトに感じられることです。仕事を通じてお客さまに喜んでいただけて、感謝の言葉を直接言っていただけるのはこの仕事ならではですし、お客様の大切なお住まいに携わらせて頂けるといやりがいがある仕事のモチベーションにもつながっています。

新しいエリアへの出店や、新規事業のスタートなど、これからどんどん面白くなっていく当社にご期待ください。

Company Profile

### 株式会社 PGSホーム

- 事業内容 / 住宅ペイント事業、太陽光蓄電池事業、その他増改築工事
- 設立 / 2001(平成13)年10月
- 従業員数 / 300名
- 売上高 / 50億円 [2019(令和元)年9月期]
- 所在地 / 〒537-0011 大阪府大阪市東成区東今里2-1-8 PGSビル
- TEL / 06-6981-3914
- URL / <http://www.pgs-home.jp/>

