

時代を切り拓く  
経済の新潮流



# 経済界

平成22年9月21日発行  
(隔週火曜日発売)  
第45巻第16号(通巻927号)  
昭和45年9月3日第3種郵便物認可

2010 No.927

## 9.21

隔週火曜日発売  
定価 600円

# 中国人 観光ブームの 光と影



緊急特集

政府・日銀の無策が  
招いた円高・株安  
ダブルショックの泥沼

北尾吉孝・森永卓郎  
中村繁夫・永守重信

観光庁長官

溝畑 宏

エイチ・アイ・エス会長

澤田秀雄



不況に負けられない住宅リフォーム業界の雄

オンテックスの  
コンプライアンス経営

建て替えに比べて安価に仕上がる住宅リフォームが注目されている。近年、材質や技術も飛躍的に向上、今や仕上がりは、新築と遜色ないのが人気の秘密だ。リフォーム業界の現状を、今年4月にオンテックスの社長に就任した田中紀行氏に聞いた。（本誌・大和賢治）

## 高い潜在需要

昨年の住宅リフォーム市場規模は、景気低迷の影響を受け対前年比9%減の約5・8兆円という結果に終わった、しかし、他の産業の多くで2桁台の売り上げ減少を招いていることを勘案

すれば、リフォーム市場そのものは底堅いと見ることもできる。

それを証拠に今日では、大手ハウスメーカーやデベロッパ、住宅設備メーカーまで高い潜在需要を見越し、市場に続々と新規参入している。

さらには、政府が今年6月に

とは折り紙付きなのだ。

だが、その一方、リフォームの受注は、訪問販売が主流になっているため、一部悪質業者による強引なセールスも横行、国民生活センターに寄せられる苦情件数でも常に上位にランクされてきた。

そこで、行政は昨年12月に特定商取引法(特商法)を改正し、訪問販売等に新しい規制を設けた。一度断った相手への再勧誘の禁止、クーリングオフ制度の徹底など、クレームの温床となっていた行為に対し、厳しい罰則で対処する姿勢を打ち出した。効果はきめんで、特商法施行後はクレームも減少傾向にあ

るといふ。

だが、法令に違反し業務停止になっても、社名を変えて再び営業を開始する業者も後を絶たず、いたちごっこが繰り返されている実態も垣間見られる。

群馬県に至っては、訪問販売自体を禁止する条例を公布するなど、リフォーム業者がフォロワーの風を一方的に享受できない環境も現れている。

これら現状に対し、リフォーム会社オンテックスの田中紀行社長は、

「弊社としては法律をさらに強化してほしいです。リフォーム業界のイメージをクリーンなものとするためには悪徳業者を徹底的に締め出す必要があるのです。正直者が馬鹿を見る状況は看過できません」

と憤懣やるかたない。

同社長がそう語るのには、同社は、これまでコンプライアンスの徹底に力を注ぎリフォーム業界のイメージ向上に努めてきた経緯があるからだ。



田中紀行氏

打ち出した新成長戦略の中で「ストック重視の住宅政策への転換」が提唱されていることも市場を後押しする。言うなれば、将来的にも有望な市場であるこ

約10年前から業界に先立ち、コンプライアンスの研修や教育に積極的に取り組み、外部の講師なども招きながら、関連法規の講習なども実施していた。また内部監査を実施し、商材・金額に嘘はないか、オーバートークになつていないか、長時間対面をしていないかなど、常にチェックし日々業務を改善してきた経緯がある。

「クレームに真摯に対応することが、会社の使命であることは当然です。ただ、中には言い回しの問題など、一概に判断が付かない内容も多いのです。中には施工後、5〜6年たつてから保証期間が切れているにもかかわらずクレームが来ることさえあるのです。そういう場合でも、誠意をもって対応することで、近隣のお客様からも評価され、次の受注につながる場合もあるのです」(同)

## 徹底する法令順守

同社ではコンプライアンスを

さらに強化するべく、今年に入ってから国民生活センターや法律の専門家の意見を参考に契約書を作り直すなど地道な努力を続けている。

「契約書の裏面に記されるクーリング・オフに関する項目でも、定められている級数以上の文字を配し、お客様に分かりやすく工夫しています」(同)

「今では、同社の契約書や「クーリング・オフ」案内の冊子は、訪問販売業者のマニュアル的なものとなつているという。

「われわれの商売は、施工後から始まると言っても過言ではありません。エリアでアフターケア

が不十分など悪い評判が立てば、以降受注はできません。コストは掛かりますが、お客様との記録関連のツールはもちろん、契約書の改善等も当社にとつては必須要件なのです」(同)

リフォーム業における同社の真摯な姿勢は他の取り組みにも現れている。自社技能士100%を実現するための「オンテックステクニカルスクール」の創設がそれである。

「自前で学校をつくり職人を育てるより、外部の下請けに任せようがコストの負担は軽いです。しかし、われわれの実施したアンケートでは7対3で自前の職人に高い評価が出ています。

なお、同校はその取り組みが評価され、08年大阪府より職業訓練校として認定を受けた。

10年3月期、同社の売上高は100億5千万円と前期比で若干売り上げを落としたものの、今期は過去最高の売上高を見込んでいる。

「前期に売り上げを落とした原因は、当社成長の重要なファクターでもあった社員教育の不足です」(同)

田中氏曰く、社長に就任し、これから後半にかけて支店を動き回り、社員教育や研修を徹底的に行うことで、課題を克服していくという。商材以上に人に拠る部分が大きい訪問販売で、社員とのコミュニケーションは必要不可欠でもある。

「課題は短期間で克服可能です。さらに言えば、われわれの商売は、建て替え需要が減少する不景気こそが追い風なのです。目標とする売り上げは意地でも達成したい」

と田中氏は力強く語る。

**クーリング・オフ**  
ご案内

クーリング・オフとは  
いったん契約した場合でも一定期間であれば  
お客様が無条件で契約の解除ができる制度です

株式会社 オンテック  
お客様相談室

顧客にはクーリング・オフ制度の説明は必須要件だ