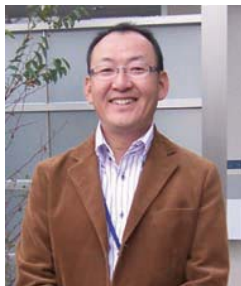


# 一枚のチラシから始まったお客様と工務店の絆 お客様にとっても永くお付き合いできる工務店を持つ事がとても大切なことなんです。



発表者名  
藤本 誠二

## 会社紹介

社名 ■ 株式会社ベストホーム

代表者名 ■ 藤本 誠二

所在地 ■ 岡山県岡山市中区倉田387-3

業種 ■ 建設業

## グランプリ大会抱負

今回が初めてのコンテスト参加です。最初は実務の合間に行う出場作品づくりに時間も取れず、四苦八苦していたのが正直な気持ちです。

しかし作品づくりに向きあうにつれて、創業間もない頃を思い返し、このエピソードこそが当社の使命感にかかっている「生涯お付き合いしていただける愛と感動の絆を育み続けます。」という想いにつながっているのだと再認識しました。

創業当時の原点をこの感動物語コンテストの作品を通じて、代々伝えていくことが出来るんじゃないかと、とてもうれしく思っています。



## 顧客満足度向上への取り組み

工事後にはお客様に、数ページに渡るアンケートにお答えいただいております。そのアンケート内容を元に、お褒め頂いた事例はその輪を広げていけるよう、また逆に、ご指摘いただいた事例は真摯に受け止め、二度と同じことが起きないように、営業スタッフのみならず、事務スタッフ、全職人とも情報を共有しています。

## スタッフの働き甲斐度向上への取り組み

- 今日のキラリ☆: 普段は気付かないちょっとしたことに、いち早く気づき、素晴らしいと思う行動をしたスタッフとその出来事をみんなに紹介。
- 改善提案書: 毎週火曜日に提出。働く環境のこと、お客様に対してのことなど、こうすればもっと良くなる!! ということ誰でも挙げることができ、全員の多数決で実施を決めていける。
- その他、各種研修等で皆の方向性やビジョンを明確にしていけるよう頑張っています。

## 作品エピソード

今回のエピソードはお客様からのちょっとした御用聞きに、一生懸命対応する。その積み重ねで、ご主人から奥様へ、奥様からお子様の代へと……。最初は一本の細い糸でしたが、何度もお付き合いを繰り返すことで、徐々に太い絆となっていきました。生涯お付き合いできるお店がある。これは私たちにとってもお客様にとっても素晴らしいことなんです。

## 志(理念)

お客様の喜びが、私たちの喜びです。

私たちは、お客様に最善の喜びをご提供するために集まった「チーム・ベストホーム」です。お客様の喜びを頂くことが、私たちの仕事の誇りです。

## 志(理念)の解説

目の前にいる人を全力で喜ばせる。そこに生きがいを感じられる。そんな人たちで集まるチームにしていきたい。

工事をしてそれで終わるのではなく、そこがスタートであるという思いで、全てのお客様にサポーター、生涯顧客になっていただけるようなお付き合いをしていきたいと考えています。

