

# お客様が満足する家づくりを手掛け 自社の“ファン”になってもらいたい

## Company Data

### 株式会社 大河原工務店

山形県東置賜郡高島町大字安久津 1412



山形県東置賜郡高島町を拠点に、家づくりを手掛ける『大河原工務店』。今年代替わりを果たしたばかりの大河原社長は、「人とのつながり」を大切に、顧客の満足のため挑戦を続けている。本日は、タレントの島崎俊郎氏が社長に様々なお話を伺った。

—まずは、大河原社長のこれまでの歩みからお聞かせ願えますか。

ここ山形県東置賜郡高島町の出身です。『大河原工務店』を立ち上げた、現在は会長である父の背中を見て育ちました。小学校の卒業文集には「大工になりたい」と書いていたほど、ものづくりが好きだったのですよ。高校卒業後は専門学校に進学し、大工になるための技能士、2級建築士資格を取得。そして家業に入り、父のもとで技術を磨いてきました。また、地元の青年会議所の理事長を務め、そちらの活動にも尽力してきましたね。仕事との両立は大変でしたが、様々な業界の方とお話させていただくことは刺激になりますし、人脈も広がり貴重な経験

となりました。

—お父様の後を継ぐことを目標に据え、直向きに頑張ってきたんですね。いつ代替わりを果たされて？

2017年です。父の粹な図らいで、5月12日の私の誕生日を選んでくれたのですよ。ありがたいことに、その翌日には社長就任祝いを開催していただきましてね。青年会議所のつながりなどで県内外から多くの方に集まっていただき、嬉しかったです。父が守ってきた『大河原工務店』の看板を受け継ぐという責任の重さを改めて実感するとともに、多くの方の期待に応えるため事業に邁進し社を大きくすることで、「父を超えていきたい」と決意を新たにしました。

—お父様を超えることこそ親孝行だと思えますよ。お父様も喜ばれているでしょうね。代替わりされて、お仕事の上で大切にされていることは。

何より「人とのつながり」を大切にしています。大工の仕事は家を建てて終わりではなく、その後もお客様とのお付き合いを大切にしたい。そして、お客様には『大河原工務店』のファンになっていただきたいのです。また、家を建てるといのは一生に一度の大きな買い物。お客様のご要望に沿うように細心の注意を払いますが、クレームにつながってしま



うこともあります。そんな時、誠実な対応を心がけることで、お客様には納得していただけますし、そのクレームへの対応をきっかけに当社のファンになっていただけることもあるのですよ。クレームでさえもチャンスに変えることができるように、お客様とのやり取りを通じて、私共も一歩ずつ着実に成長していきたいですね。

—素晴らしい姿勢です！ 一人でも多く御社のファンが増えるといいですね。では最後に、今後の展望を伺います。

実は2017年に建築物省エネ法が施行され、2020年には住宅の省エネ基準の義務化が予定されています。これにより、省エネ技術が充分ではない工務店などは新築住宅を建てることができないといった事態が起こるかもしれません。現在のところ、私共は基準を満たしており十分対応することはできますが、それに甘んじることなくこれからも継続して質の高い家づくりを手掛けることができるよう、努力を積み重ねていきます。

(2017年11月取材)



「大河原社長の中学三年生になるご息女が、建築科を受験する予定だそうです。お父様である社長の背中を見て育ち、尊敬されているのでしょうか。社長も嬉しかったことでしょうか。今後は楽しみです」

インタビュー  
島崎 俊郎