

住

宅設備のWEBショップ「サンリフレプラザ」を運営するケイシス神奈川県横浜市はトイレ等の小規模工事を主体に、昨年度は前年度比20.3%増の16億円を売り上げた。WEB事業に特化してからの5年間で年120%以上の成長を続け、最近ではショールーム展開も始めた。同社の栗原将社長に話を聞いた。

他社ができないサービスを

——もともとは一般的なリフォーム事業を行っていた中で、WEBの事業を始めた経緯は。栗原 リフォームはとも幅が広がって奥が深い、たどたどしくも社員に落とし込んでやるのが難しかったのです。リフォームの営業マンとして一人前になる

WEB+自社職人で年間工事1万件



▲合計利用者数は17万人を突破

——ただ工事を行うと手間が倍増しますよね。栗原 通信販売は固定費がかからず、右から左に流すだけの仕組みで済みますが、それは誰でもできます。間違えなく売れば売れば、同業他社ができてきます。うちは、同業他社ができてきた時点で終わってしまおう。5年、10年やることは不可能だとわかっていました。

——それで工事をする消費者向けに変えたのです。栗原 大手や街のリフォーム会社にもできないことを考えたとき、きめ細かな工事のサービスを充実させていくしかない。それで約5年前、WEBサイトを使ったビジネスを本業にしようと言ったのです。

——外注に出すとやはりトラブルはありました。栗原 外注に出すとやはりトラブルはありました。それでは自社職人に切り替えました。今、職人は26人います。工事費用は定価から26人います。工事費用は定価にしてあり、全部のフル交換で3万5000円。蛇口は1万円です。

——ホームページにきた人は工事依頼フォームに書き込むまでのような手順を踏むのです。栗原 小さいものは別ですが、いきなり発注する人はいないですね。まずトイレを買う人はメールや電話で探りを入れてきます。でも結局、最終的には営業なんです。電話はワンコールで出る。それで最高の対応をしようと言っています。実はアナログな部分が多く、現在、コールセンターでは20数人で対応しています。

Interview



ケイシス 神奈川県横浜市 栗原将社長

1975年10月29日生まれ。1998年にケイシスを設立後、水道修理などリフォーム事業を展開。その後2001年1月に住宅設備のWEBショップ「サンリフレプラザ」をオープン。2011年には初のショールームを横浜市都筑区に開設。

——インターネットでもものを買うこと自体珍しい時代だと思わうのですが反響があったのですか。栗原 プロの方でも専門工事業者の方はトイレなどを自分で買っていく結構困っています。ホームセンターにもなかったです。問屋も商品1つだけではなかなか売ってけません。お客さんに「ありがたい、助かった」とものすごく喜んでくれました。

定額工事の住設販売サイトで売上16億

——1日のアクセス数は約8000件。栗原 地域別の引き合いの件数は。栗原 神奈川県、東京都、埼玉県、千葉県、大阪府、愛知県、福岡県、北海道、東北地方、中部地方、四国地方、九州地方、沖縄県、海外。全体のアクセス数は1日約8000件。月間100万から150万プレイヤーです。基本的に相見積もりはないので工事依頼フォームに記入した人はすべて受注できています。

——今年度の売上は100億、500億のビジネスに。栗原 22億円を計画しましたが震災の影響があり19億円くらいです。ただ、今は売上よりも、お客さん満足と何かを考え直すことに力をいれています。体制とか人とかを見直さないと10億までは来ましたがこれで終わっちゃう。100億、500億のビジネスを考えたとき、もう一度ここで立ち直らなければなりません。

——具体的にどのようなことを行っていますか。栗原 基本的には細かいことの見直しです。施工のミーティングをしつかりやうとか、工事完了書を作り変えようとか、ローンの取り扱いを始めようとか。加えて他社がある程度やれるのをやってみようがないので、新しい売り方を模索しています。横浜にショールームを出したのもその一環ですが、近々に都内にもショールームを出す予定です。

Table with company information: 会社概要, 社名 ケイシス, 本社 神奈川県横浜市, 設立 1998年11月, 代表者 栗原 将, 売上高 16億円, 社員数 正社員が30人 職人は25人