

before



after



戸建ての外壁の塗り直しを依頼され、断熱・遮熱・保温・遮音・防音・結露防止などの効果がある新塗料を提案。一般的な塗料に比べ価格は高めだが、双方の見積書を提示し、メリット・デメリットを説明した上で施主を選んでもらった。新塗料を選んだ施主のその後の感想は「防音効果を実感。日が当たっている箇所を触っても熱くならない」と。施主からは丁寧な仕事ぶりも感謝された

# 利益より顧客の「ありがとう」を優先 きめ細かな対応で高いリピート率を実現

創業20年で60%以上という高いリピート率を誇るリスモ。その理由は、地域密着ならではのスピーディーなきめ細やかな対応にある。顧客の思いに寄り添った真摯な提案や、丁寧な仕事ぶりにも定評がある。

## 「自分の家だったら」という気持ちで仕事をする

外壁と屋根の改修をはじめ、キッチンやバスルームのリフォーム、オール電化やバリアフリー化、駐車場の造成など戸建てとマンションにまつわる改修・修繕、さらに店舗改装と幅広く手掛けるリスモ。

1996年の創業から今年で20年、本社のある横浜市港北区を中心に事業を展開し、顧客リピート率は約60%を誇る。

「ご相談やお問い合わせにはスピーディーにお答えするよう心掛けていますし、時には『電球を替えてほしい』といったご要望で駆け付けるなど、地域密着だからこそ、きめ細かな対応を大切にしています」

こう語るのは同社代表取締役の近藤竜次氏。利益より、顧客の「ありがとう」を優先するこ

とを信条としており、その背景には、かつて近藤氏が建設業界の営業職に就いていた頃の苦い経験があるという。

「利益優先で、不要な工事を勧めるリフォーム会社が社会問題になったこともあり、営業マンは打ち合わせをするだけで、現場は孫請け以下の業者に丸投げということも少なくありませんでした。それでは、お客さまは不安になりますし、自分の仕事に自信も持てません。そんな状況に疑問を感じ、独立したのです」(近藤氏)

同社では、打ち合わせを行った担当者が現場にも立ち会い、近藤氏自身が面談して仕事ぶりに太鼓判を押した職人たちが作業に当たる。最新の資材や技術の情報入手に務め、顧客にプラスになる提案をする一方で、不要な工事は行わない。「真面目にきっちり仕事をする。



リスモ  
代表取締役  
近藤竜次氏

でない」と自分の心にわだかまりが残ります。社員にも『自分の家だったら』という気持ちで臨むよう徹底しています」(近藤氏)

メーカー保証と併せ、工事部を含めた独自の自社保証書(最長10年)を発行し、きめ細かいアフターサービスを実施しているのも、そうした気持ちの表れだ。顧客との信頼関係をベースに発展してきた同社は、信条やノウハウはそのままに、今後、事業エリアをさらに拡大する予定だという。

### お問い合わせ

#### 株式会社リスモ

〒222-0033  
神奈川県横浜市港北区新横浜1-3-10  
新横浜IOビル6F

☎0120-317-732

営業時間 / 9:00 ~ 18:00  
定 休 / 月曜日

<http://www.resmo.co.jp/>