

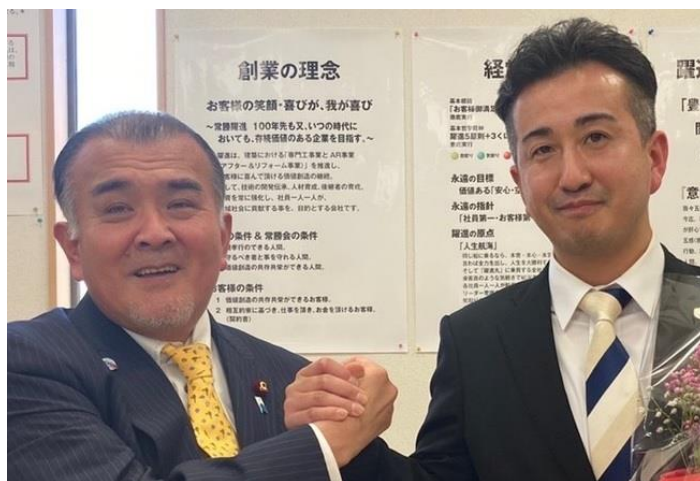


- 1 **羅針盤** 原点回帰！お客様第一主義の全員営業！
- 3 これからの躍進をご紹介します ⑤
- 4 今年の干支は辰（龍）です。
- 5 躍進流!! マネジメントの8つの分野 ②
- 7 「足場バック」スプリングキャンペーンの代名詞
- 8 調査精度に万全の信頼
- 9 お薦めの透明外壁防水材 スカイコートW
- 10 今では浴室の必需品
- 11 結露を考える

羅針盤

謹賀新年

本年も宜しくお願い申し上げます。



固く手を結ぶ笠井輝夫会長（左）と笠井正行社長（右）

2024 年のスローガンは

原点回帰！お客様第一主義の全員営業！

昨年より笠井正行社長を中心とした事業展開をはじめ、創業者の笠井輝夫会長が大所高所に立ってアドバイスする体制が確立いたしました。それを踏まえ今年は、まず原点回帰し、お客様第一主義の全員営業を実現するために邁進する決意を新たにしました次第です。

お客様第一主義の原点とは

躍進に限らず、多くの企業でもお客様第一主義を唱えますが、それには大きく 3 つの側面があります。

まず 1 つ目は、お客様の心を理解し、その要求を満たすことです。それにはまずお客様に心を開いていただき、寄り添いながらその立場や価値観を真剣にヒアリングして、予算内で最高のスペックとなる商品・サービスを提供することです。

次に 2 つ目として、お客様があってはじめて事業が成り立つことを忘れず、お客様に信用・信頼されない限り事業は伸びません。お客様からいただいた仕事に対する対価は、我々の報酬の原資であり、他の経営資源にも投資されて事業が成り立つからです。

最後の 3 つ目は、お客様に支援されない限り事業の存続はないということです。具体的に言えば、リピーターとして支援してくださるお客様の多さが事業存続のカギの 1 つです。

部門の役割を認識する

事業の礎となるのは、それぞれの部門がその役割（目標）を的確に認識し完遂することです。営業部はまず、単月目標達成を継続し年間目標を達成させることです。それに加えて、新規会社・新規ユーザーの開拓や「複合営業」すべてに挑戦しなければなりません。

工事部（技術）は、現場での評価が第一です。それは安全最優先！品質第一！新事業（技術）・多能工への挑戦に邁進してこそ実現できるものです。

経理部は、電話対応、接客において今以上に信用・信頼できる会社へのイメージアップ戦略に加え、経営戦略に必要な正確なデータ集計力、分析力を磨くことです。

共通の言語・認識・行動を堅持する

情報共有の基本は、共通の言語・認識・行動を堅持することに他なりません。共通の言語とは、「お客様の笑顔・喜びが我が喜び」という概念から生まれるすべての言葉です。

共通の認識とは、全社員がそれぞれの役割を全力で果たし、チーム力を発揮することです。そこから共通の行動が生まれます。

それは、約束・ルール厳守、誠実な対応と一生懸命な姿勢、スピードをもって報告・連絡・相談をする、できない理由（言い訳）を考えない（どのようにしたらできるか考え抜いて実行する）、クレーム対応に誠意を尽くす、継続（今あることに磨きをかける）と挑戦（変化・新しい事に挑む）などです。

このように原点回帰し、お客様第一主義の全員営業に邁進する所存です。そんな躍進に大いに期待していただきたいという抱負をもって、新年のご挨拶とさせていただきます。

これからの躍進をご紹介します ⑤**家の定期健診で「早期発見・早期治療」を実現**

株式会社躍進で、工事部に所属し、今後は点検業務の責任者を務めます松原詢樹です。2020 年に入社したばかりですが、笠井正行社長から「躍進の今後のメイン事業に成長させるので、そのつもりでがんばるように」と指示され、身の引き締まる思いです。

点検業務は、「**住まう人の豊かな暮らしづくり**」をテーマに、実に幅広い範囲を手掛け、具体的には、お引き渡しから 2 年目で建具の調整、クロス・外壁コーキング、排水管の臭い、床下チェック、5 年目で雨どいのチェック、外壁のチェック、コーキングの切れ、外壁のヒビ、床下チェックなどを実施します。

また、通常の点検業務に加え、お客様から、排水管洗浄、害虫駆除などを直接依頼いただくことや、同時に様々な提案を可能な限りさせていただきます。さらに翌年には、塗装と防水の 10 年点検も発生するため、非常にありがたいことですが点検業務の守備範囲は広がる一方です。

入社時には宮内課長と同行し、主に床下点検をはじめとする木材保存工事（防蟻工事）の基礎を学びました。その次に、笠井社長と同行するようになってからは通常の点検業務に加えて排水管洗浄などを手掛け、その後新築の防蟻工事を担当し、また床下点検、排水管洗浄業務に戻って、2022 年より前述の点検業務を本格的に手掛けるようになりました。

まさに躍進の創業理念にある AR 事業（アフター&リフォーム事業）そのものなのです。現在では、後輩たちとともに、点検の後のアフターサービスのご提案をしておりますが、「そもそもお客様にとって大事なものは何か」を常に考えながらお客様と向き合うように指導しております。

これは、「地域のホームドクター」としての要素とも関係することですが、まさに「お家の健康診断」そのもので、私たちが定期健診を受けているように、家も定期健診を受けることで、修繕すべき箇所の「早期発見・早期治療」が実現するのです。

シロアリ被害でも、表面にシロアリが姿を現わしたらもう遅いのです。それ以前に、蟻害の兆候を見つけ適切な手を打つために点検業務は重要なのです。定期的に見続けることに大きな意味があるのです。

「家のことで何かあれば、まず躍進に相談してみよう」を目指す

ここで重要なのが、お客様とのコミュニケーションです。例えばお医者様でも、話しやすい人と取っつきにくい人がいます。私たちはお客様に対して専門的な知識を駆使して説明いたしますので、それを素人の方でも分かるようにご説明することに腐心いたします。そしてフレンドリーで親しみやすさを醸し出し、努めて信頼感、安心感を差し上げることが重要であると心得ております。

そしてもし、仕事を通じお客様から信用を得られれば「家のことで何かあれば、まず躍進に相談してみよう」と、かかりつけのお医者様のようになれるのです。その時例えば、「2 年前に見ていただいた松原さんをお願いしたい」とご指名を受ければ、まさに点検担当冥利に尽きると言っても過言ではありません。

現在活躍している私の後輩たちは、コミュニケーション能力や礼儀正しさにおいても、合格点をもらえる者ばかりですが、こうした人材を育てていくシステムの構築も同時に考えるべき課題であると心得ております。

自分が牽引していくメンバーのほとんどが、自分よりも年上ですが、それでも点検業務の責任者という大役を任せていただいている以上、掛けていただいた期待と、やり遂げなければいけないという決意を新たにし、自分なりの道を歩んでいく所存です。そしてみなさまにも様々にご指導いただきたく存じます。よろしくお願いいたします。



今年の干支は辰(龍)です。

世界の名画より『龍興而致雲』
(横山大観作)

龍を表す代表的慣用句は昇り龍です。昨年は笠井正行社長の就任に伴い、躍進もまさに昇り龍の勢いにあります。そして今年も自己変革し、力強く大躍進していきましょう。

躍進流!! マネジメントの8つの分野 ②



先月号から、『躍進流!! マネジメントの8つの分野』の連載を始めています。これは既報 232 号（2022 年 4 月号）から 241 号（2023 年 1 月号）まで連載した、『これぞ躍進流!! ドラッカー活用術』の第 2 弾です。

そして、その 8 つとは①マーケティング、②イノベーション、③人的資源、④資金、⑤物的資源、⑥生産性、⑦社会的責任、⑧条件としての利益です。今回は 2 番目のイノベーションについてお話しいたします。

イノベーションの定義

一般的にイノベーションは、顧客の現在のニーズを探し応えるマーケティングとの比較において、顧客の潜在的なニーズを探し新しい仕組みをつくり応えることです。

つまり、お客様が「こうしてほしい」ということを掴みそれに応え実行することがマーケティングなら、イノベーションは、お客様が「今よりこう改善してくれたらうれしい」という要求に応えることです。それは新しい顧客満足を生み出すことに他なりません。

ドラッカー氏によれば、マーケティングだけでは企業としての成功はなく、変化を当然とする経済において、イノベーションにより、よりよい製品、より多くの便利さ、より大きな欲求の満足を与えなければならないとしています。

そしてよく誤解されるのは、イノベーションとは発明のことではないのです。技術のみに関するコンセプトでもありません。むしろ経済に関わることなのです。それは企業のあらゆる部門、職能、活動に及ぶものです。

ドラッカー氏は、新しいものを生み出す機会こそが変化であるとしています。そして、イノベーションとは意識的かつ組織的に変化を探すことなのです。

満足から感動へ昇華

こうしたドラッカー氏の定義を元に、躍進流に分かりやすく言うと、「満足から感動へ昇華させる」ことがイノベーションの本質なのです。ドラッカー氏が言う前述の「よりよい製品、より多くの便利さ、より大きな欲求の満足」は、感動に他ならないのです。

例えば、お客様のご希望を 100% 実現すれば満足していただけたと思います。しかしもし、お客様がお気付きになっていないことを先回りして完成度 120% 以上の仕事をすれば、それは感動を呼び起こす可能性を秘めています。

そしてそれこそが、躍進が考えるイノベーションの本質であり目的なのです。それは前述の企業としての成功であり、お客様に大いなる喜びを差し上げるだけでなく、社会の発展にも大いに寄与していることに通じるものです。

イノベーションなくして成長無し

企業には、経営理念をはじめ、絶対に崩してはいけない縦糸があります。それに対して横糸として、それぞれの時代に相応しい技術やシステムの実践が求められます。

実践とは、世の中の動きを正確に掴み適材適所を有効に機能させ、的確にチャンスをつかみ実行することです。まさに実践こそがイノベーションの元になるのです。企業トップは縦糸を崩すことなくイノベーションという横糸を織りなしていかなければならないのです。

そんな横糸には、①新しい製品や技術の導入 ②ヒトとモノをはじめとする様々な経営資源の参集 ③市場や販路の拡大 ④メーカーや情報先にアンテナを張っておくこと ⑤具体的な組織づくりをすること一などがあげられます。

そして、企業トップが中心となり全社一丸となって、こうした横糸をまとめ上げてください。それには、企業トップが自分のビジョンを明確に示し、みんなの思いを取りまとめ、最も有効な方法を見つけることです。

よく使われる例えですが、コップに水が「半分しか入っていない」と「まだ半分も入っている」では、量的には同じでも意味はまったく違うのです。それをどう捉えるかで、その後のとるべき行動も違ってきます。

企業トップをはじめ全社員の認識が、コップに水が「半分しか入っていない」から「まだ半分も入っている」に変わるときイノベーションの機会が生まれるのです。そして、イノベーションなくして成長はおろか生き残りすら無いことを、皆で強く認識してください。

2024 年 躍進がお届けする四季の一押し商品！

春**「足場パック」スプリングキャンペーンの代名詞**

躍進のリフォーム総合提案「足場パック」における、スプリングキャンペーンの代名詞が『飛驒炭 床下調湿材』『カーボエース』『床下用攪拌・換気システム』の「床下3点セット」（写真参照）です。

セラミック炭から作られた脱臭調湿材『飛驒炭 床下調湿材』は、床下に1坪あたり約12袋敷つめるだけで床下の湿気をコントロールします。底面をフィルム加工してありますので地面からの湿気もシャットアウトします。

同じく、セラミック炭から作られた土壌改良材『カーボエース』は、保肥性、保水性に優れ、病虫害の発生を抑制します。また、土中から放出されるガスを吸着するほか、pH調整機能、土中有効微生物の繁殖促進効果もあります。



『床下用攪拌・換気システム』は、中央部設置によるダイレクト換気（新方式）により1台で20坪までの床下をカバーします。これは、従来の床下換気扇3台分に相当します。換気と攪拌機能を同時に搭載した高効率換気システムであり、床下中央部の高湿エリアをダイレクトに攪拌換気します。これにより、布基礎や基礎パッキン工法、基礎断熱工法等、あらゆる構造の床下に設置可能です。

「床下3点セット」のご注文、お問い合わせは躍進までお気軽に。

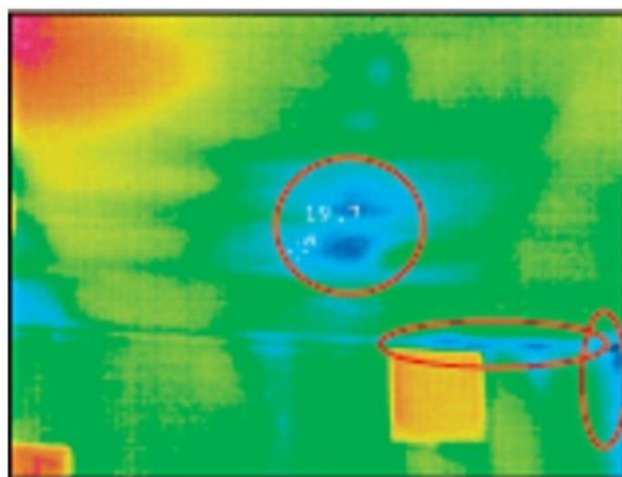
夏

調査精度に万全の信頼

専門の調査会社が、調査・補修をくりかえしていながらも、一向に雨漏り被害が改善されないという、そんな悩みを一気に解決したのが、サーモグラフィ法による『**赤外線漏水調査システム**』です。

赤外線は、温度を持つすべての物体から、その温度に応じた波長分布によって、自然に放射されます。その波長分布を、色画像として示し、様々な状態を分析する装置がサーモグラフィです。そのため、今まで発見できなかった雨漏りの侵入口も、明確に特定することができます。

サーモグラフィの特徴は、広い面積を同時に捉えることができるため、モニター上に映し出される温度の相対比較を、ひと目で分析できます。また、サーモグラフィは、対象物から離れて温度測定ができるため、動いているものや、近づくことができない危険なものでも、簡単に温度計測・分析することができます。



例えば、**上の 2 枚の写真**は、天井の一部と天井と壁の間が漏水している写真です。サーモグラフィ上では、部屋全体の温度は、緑色で表示されています。

そして、暖房などで室内が暖まると赤色に変化します。しかし、**漏水箇所は水色で表示される**のです。サーモグラフィ上では、丸で囲った部分には、水色を通り越して、濃い青色が示されており、ここが漏水箇所であることが分かります。

まさに、『赤外線漏水調査システム』は、熟練のプロの技をビジュアル化した最高のアイテムといえます。さらに、雨漏り調査・修繕にかかるコスト・時間を、合理的に縮小・短縮できます。ご依頼、お問い合わせは、躍進までお気軽に。ご連絡をお待ちしております。

秋

お薦めの透明外壁防水材 スカイコートW 水系ウレタン樹脂

タイル仕上げの魅力を生かす

強靱で柔軟な被膜を形成するタイル張り面の透明外壁防水材『スカイコートW』は、発売以来大好評をいただいております、ご注文、問い合わせが多く寄せられています。

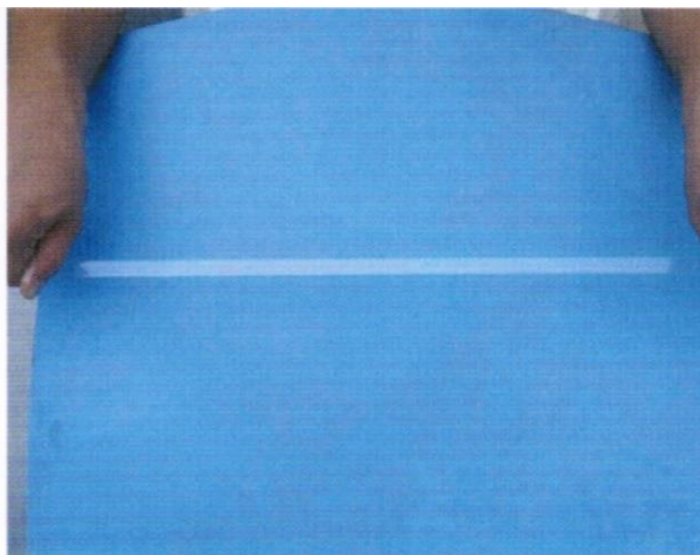
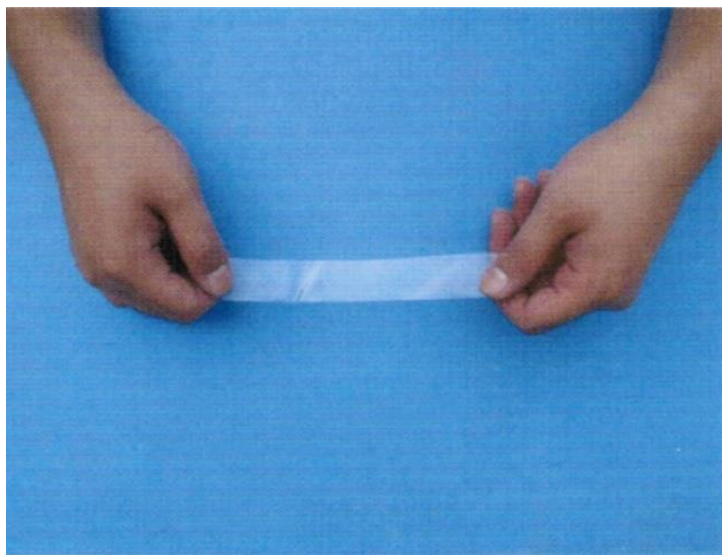
透明度の高い水系ウレタン樹脂を主成分とした、1 液型外壁用透明防水材です。透明な塗膜なので、タイル仕上げの意匠性をそのままに、雨水の侵入を防ぐことができます。

プライマーを含め、すべての構成材料は水系であり、危険物を一切含んでいないため、引火や中毒の危険がなく、居住者・作業員・環境にやさしい材料といえます。

抜群の高性能被膜

ウレタン樹脂の特性を生かし、強靱で柔軟な被膜を形成し、驚異的なひび割れ追従性（20mm 以上）、抗張積（2670N/mm）を備えています（写真参照）。

また、専用プライマーにより、磁器タイルのような吸い込みの少ない下地へも強固に接着し、タイルの剥落の予防に寄与します。



優れた施工性

すべての構成材料は、1 液型のため煩雑な混合作業は必要ありません。壁面施工でもダレ難く、適度なレベリング性により、フラットな仕上がりになります。

防カビ・防藻機能

防カビ・防藻機能を付与しており、不快なカビや藻の発生を抑制します。

施工仕様

工 程		使用材料	塗布量(kg/m ²)	塗布回数	塗布間隔(目安)	塗装方法
1	プライマー	スカイコートWプライマー	0.1～0.2	1	春秋 約2時間 夏 約2時間 冬 約3時間	ローラー
2	防水層①	スカイコートW防水材	0.2～0.3	1	春秋 約3時間 夏 約3時間 冬 約5時間	刷毛、ローラー
3	防水層②	スカイコートW防水材	0.2～0.3	1	春秋 約3時間 夏 約3時間 冬 約5時間	刷毛、ローラー
4	トップコート	スカイコートWトップ	0.1～0.2	1～2	—	刷毛、ローラー

高い防水性に加えて、意匠性の確保や、施工性の高さなど、各方面で多大な評価をいただいております。『スカイコートW』のご注文、お問い合わせは、躍進までお気軽に。ご連絡をお待ちしております。

冬

今では浴室の必需品 浴室換気乾燥暖房機

躍進では、ヒートショック対策用の浴室換気乾燥暖房機として、「壁面タイプ／浴室用／防水仕様」、「同／脱衣室・トイレ・小部屋用」、「同／換気扇内蔵タイプ」、「同／換気扇連動タイプ」、「天井取付タイプ」（写真参照）をご用意いたしました。



冬場の浴室の脱衣所やトイレ、廊下などで寒さにさらされると、血管の過度の収縮により血圧が急変動し、脈拍が早くなり、高齢者の場合、心疾患や脳障害などの事故につながることもあります。最悪の場合、急性心不全、心筋梗塞、くも膜下出血などによる突発的な死を引き起こします。

入浴前にその都度浴室をシャワーで暖めたり、脱衣所にファンヒーターを移動したりするのは、負担が大きいままです。浴室換気乾燥暖房機によって、安心・安全を確保してください。ご注文、お問い合わせは、躍進までお気軽にご連絡ください。

結露を考える 住宅コラム

ある窓メーカーが実施した「窓と結露に関する意識調査」（全国男女 500 人が対象）において、約 4 割の人が窓に発生する結露について悩んでいるという結果が公表されました。しかし、結露対策に関しては意識が低く、「窓の結露にもカビがいる事実を知っているか」という質問には 9 割以上の人が「知らない（7 割）」「聞いたことがある程度（2 割強）」と答えています。その上「結露対策をしている」人はわずか全体の 4 分の 1 に留まりました。

その結露対策でも、「窓の水気をふき取る」が 3 割強、「こまめに換気する」が全体の 4 分の 1 程度で、内窓や二重サッシなどの断熱窓を設置している人はごくわずかです。

こうした結露を考える際に、一番の落とし穴になるのは、窓ではなくいわゆる壁内結露です。文字通り木造住宅の壁の中に発生する結露であって、それが溜まればシロアリや腐朽菌の発生を促す原因になるのです。

しかし、結露にはいわゆる「露点」と呼ばれる発生点が存在します。もっと分かりやすく言えば、例えば湿気があって寒くとも、露点以外では結露は発生しないというものです。それが分かれば、露点をずらすことで壁内結露を発生させないことも可能なのです。

特殊な断熱施工で差別化を図っている工務店はこの露点を理解し、壁の内側にもう一枚内張断熱材や防湿シートを施し露点をずらす工夫をして、壁内結露を防いでいます。具体的には、室内の空間上に露点をずらして、結露自体を発生させないようにしているのです。

壁内結露を恐ろしさは、グラスウールなどの内張断熱材をカビだらけにするだけでなく、前述のシロアリや腐朽菌を発生させ、場合によっては家を腐らせる可能性があることです。欠陥住宅問題を追及している団体では新築後 17 年で壁が腐った事例も報告されています。

工務店・ビルダー様は、内窓や二重サッシなどの断熱窓設置に限らず壁内結露にも目を向けて、お施主様に壁内結露のリフォーム提案を推進してください。

株式会社 躍進 本社 〒337-0043 埼玉県さいたま市見沼区中川106-1 ☎048-688-3388 ☎048-680-7615 東京 〒107-0062 東京都港区南青山2-2-8 DFビル2F 営業所 ☎03-6804-2541 ☎03-6804-2542 URL=http://www.yakushin.jp E-mail=yakushin-no1@nifty.com	関連会社 不動産事業 株式会社 ヤクシンジャパン 関連会社 株式会社 First Arrows ファーストアローズ	事業内容 防水工事：FRP、ウレタン、塩ビシート、ゴムシート、アスファルトシーリング、注入、ピンニング、シングル葺き 木材保存工事：床下点検、シロアリ駆除及び予防、調湿剤、床下換気 等 塗装工事：各種塗装 外部点検：屋根、陸屋根、バルコニー、外壁 等診断
--	---	---