

セールスポイントは

ここだ!

# OB顧客との密な交流で 新たなニーズと新規客を開拓

株式会社二光さま ○福岡県宗像市

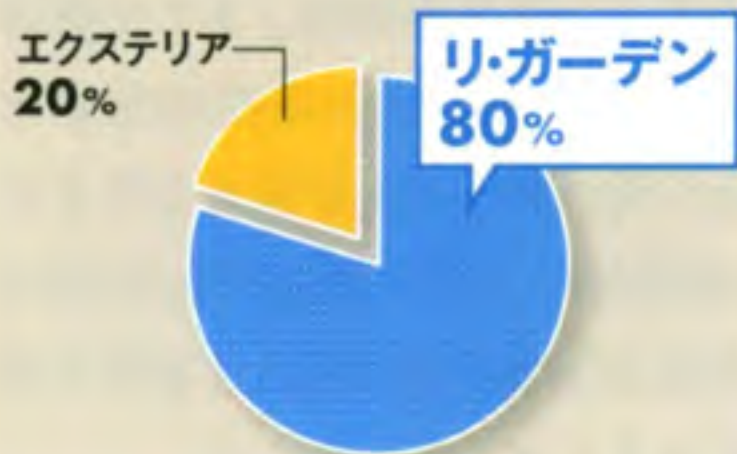
## DATA

- 社員数：4人
- 商圏：宗像市内および近郊
- 資格：2級建築士、福祉住環境コーディネーター、インテリアコーディネーター、カラーコーディネーター、エクステリアプランナー、造園施工管理技士

- OB顧客：約1100件
- リフォーム売上と件数推移



- リフォーム部位(2011年)



## PROFILE

両親の経営するサッシ、ガラス店に就職。その間にエクステリア施工の現場にも触れ、お客さまとコミュニケーションを図り現場をつくり上げる仕事に魅力を感じる。1999年に、エクステリアとガーデンを総合的にデザイン・施工する「二光」を創業。生まれ育った宗像市を中心に集客を行う。2000年からお客さまとの交流の場を兼ねた展示場「シャイニーガーデンサロン」、家と庭暮らしを融合させた「BIWA HOUSE」を用意している。



株式会社二光  
代表取締役 枇杷光二さま

## 魅力あふれるこの街をもっと輝かせたい

「豊かな緑と海に囲まれ、由緒ある寺社が点在する、魅力あふれるこの街をもっと輝かせたい」。枇杷さまがエクステリアとガーデンをデザイン・施工する株式会社二光を立ち上げた根底には、そんな理由がありました。街は、そこにある家々の庭との調和により、輝きを増していくからです。

創業した当初は、既存住宅を中心にアルミエクステリアや窓まわり商品の施工を主に手掛けていました。その後、枇杷さまがLIXILの「ガーデンルーム」と出会い、その商材に魅力を感じて数多く手がけるようになったのも、もともとアルミエクステリアを既存住宅に美しく設置する施工を得意としていたからといいます。「既存住宅のつくりは千差万別ですが、前職で徹底して学んで、きれいにおさめるノウハウが身につけていました」と枇杷さまは話します。

その後、二光さまはガーデンルームのみならず、外構、ガーデニングを総合的に手掛ける会社になりま

す。お客様とのコミュニケーションがきっかけとなり、徐々に仕事が広がって行きました。現在はチーフデザイナーである奥様とともに、新たな知識と技術を積極的に学びます。自ら積極的に庭暮らしを楽しみ、お客様に寄り添った、より良い提案ができるよう、日々の暮らしとお庭づくりを徹底して研究中です。

「ガーデンルームはお気に入りだけど、道路から室内が見えないように目隠しがほしい、お花や木があればもっといい…。そんなちょっとしたお客様の声にも耳を傾け、ガーデンルームから始まる居心地の良い庭づくり、空間づくりを追求していきました」と枇杷さま。その後、年を経た既存の庭を、住宅や暮らしにしっかり合った庭につくり替える工事が多くなりました。これを「リ・ガーデン」と名付け、2007年から顧客へ発信。現在、依頼される工事のうち80%をこのリ・ガーデンが占めるまでになりました。

## 商圏を絞り込むことで お客様を確実に増やす

2009年は二光さまの年商が一層







ガーデンルームを利用して宗像市などの主婦向けに、地域貢献型イベント、「地域のママたちが輝く」ワンデイショップ&オープンガーデン」も開催された。



LIXIL「ガーデンルーム」のココマ・腰壁タイプを事務所であるログハウスに敷設。「庭は人を元気にする」との考えから積極的に光と緑を取り入れる。

総合的な庭づくりの展示場になっている「シャイニーガーデンサロン」。ログハウスは会社の事務所、写真中央の白いドームはピザ窯。

伸び始めた時期にあたります。その勝因のひとつは、あえて商圈を宗像市内中心、遠くても車で30分以内の距離に絞ったことにあります。それまでは、他市にあるショールームや大型商業施設でのイベントに参加したり、広範囲に折り込みチラシを手配するなどしていました。「しかし、反応は今ひとつ。やはり、その地域に名の知れた会社のほうが有利という事実を思い知らされました」と枇杷さま。

そこで商圈をしぼることを選択します。この選択を実施することによって、すべての現場を枇杷さまご自身が毎日確認することができ、お客様との密なコミュニケーション、些細な問題があったときの迅速な対応など、丁寧に作業をこなすことができるようになりました。「とにかく

ひとつひとつの現場を大切にすることにこだわっています」。それが現場の仕上がりに反映され、また、お客様にも質の良さが提供でき、高い頻度で二期工事、三期工事、そして紹介に結びつくようになったといいます。

現在、二光さまは数をこなして利益を上げるよりも、各現場の利益率をあげることに重点を置いています。それは、満足のいく質を保つために下した決断でもあります。対策として、1カ月あたり10現場程度を上限の目安とし、二光さま独自の方向性や施工技術を習得した職人をつくった「チーム」で、現場を担当させるなどの工夫をしています。

「現場でのミスや手戻りが抑えられることにより、利益率が上がります」と枇杷さま。

そのため、ディスカウントとスピードを第一に求められるような小規模工事や新築外構は、基本的に断らざるを得ない状況にあるのだとか。その結果、二光さまの得意とする丁寧なヒアリングや提案力、そして質の良い工事を求めるお客様の依頼を中心に請け負うことが多くなりました。必然的に工事単価は底上げされ、平均受注金額は約200～300万円となりました。

### 女性の視点を生かした オンリーワンの庭づくり

二光さまでは、他ライバル店との大きな違いとして「女性の感性を生かし、それぞれの家族に合ったオンリーワンの庭づくり」を掲げています。家庭での生活を実践しているのは女性であるという前提のもと、そ



左/デザインにこだわりがあり、じっくり打ち合わせを行いたいお客さま専用のサロンを用意。事務所のログハウスとは別の棟にある。  
右/職人2チームのうち、こちらは主にガーデンルームを担当しているメンバー。左官職人、植木職人、エクステリア施工担当が含まれる。





レンガや石など自然素材をふんだんに取り入れた庭。孫に向けて考えられたが、今や、家族だけでなくご近所までが集う場になった。

第33回 TOEX2010 エクステリア施工コンクール、自然浴ガーデン部門で銀賞を獲得した作品。庭に家族が集う様子が伝わってくる。



の目線での庭づくりをするために、デザインするのはすべて女性。各デザイナーがそれぞれ得意な雰囲気や技術を持っているので、依頼内容に合わせて、担当を割り当てています。

庭づくりの場合、住宅と比べて、依頼者は希望をイメージや雰囲気表現することが多いので、ヒアリングを丁寧に行い、現場に合わせてラフスケッチやCADを使い分けて分かりやすく提案します。最初に細部までとことん打ち合わせすることによって、将来像も含めたトータルな提案ができるのです。お客様の手によって徐々に仕上げていく楽しみを残したり、植栽のなどの変化を見越した提案でお客様と共に庭をつくり上げるスタイルをとっています。「ガーデンルームがきっかけで、リ・ガーデン工事を行った後、家族で3年かけて仕上げたお客様もいらっ

しゃいました。奥様は日を追うごとに生き生きとし、ついには庭で念願の雑貨ショップを始めました」。

### 季節ごとのイベントでOB顧客との絆をつくる

二光さまへの依頼は、リピーターが多く、新規客もほとんどがOB顧客からの紹介です。枇杷さまが10年以上かけてコツコツつづけてきた、緑豊かな「シャイニーガーデン」で季節ごとに行われる、ピザパーティーやお庭カフェにOB客をお招きし、絶えず交流しているのがよい関係を保つ秘訣です。1回あたり、ひとりひとりとじっくり話せる人数に絞って招待するように心がけています。その際は、二光さまが手掛けた庭でどういった楽しみ方をしているかといった話を聞き、OB顧客の本音や庭に関する悩み事も引き出し

ます。「こういったイベントも一緒に楽しんで、二光のファンになっていただきたい」と枇杷さま。

2010年、枇杷さまは、このシャイニーガーデンサロンに面した場所に自邸を建て、動線を考えたエクステリアを配置。家と庭が融合した、庭暮らしを楽しめる「BIWA HOUSE」と名付けました。このように自然界の恩恵を日々の暮らしに取り入れられる家が健康をもたらし、そこで生まれる笑顔は街の笑顔につながるといいます。

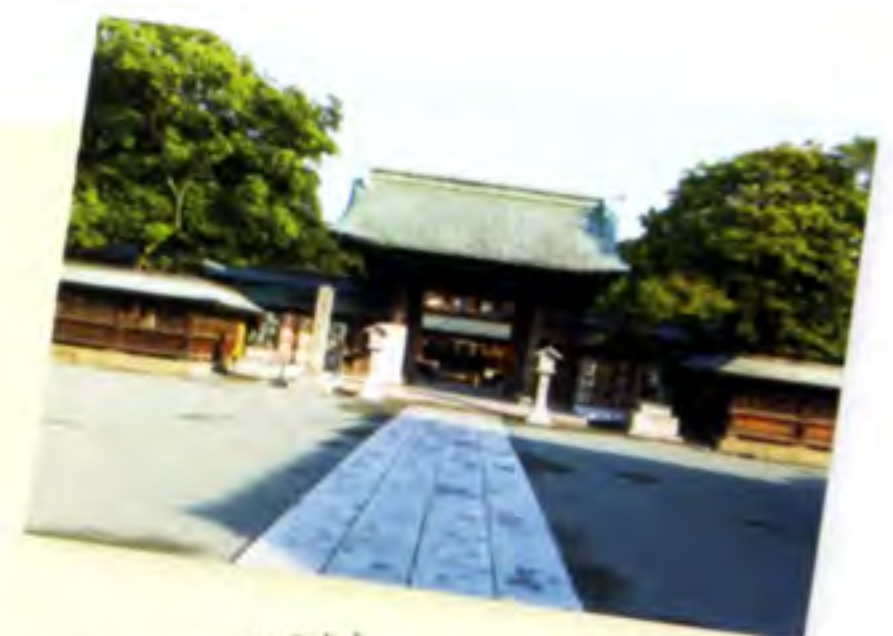
「見せるだけの展示場と実際に暮らす庭では、全く条件が異なります。そこで、自宅の庭を公開し、日々の庭暮らしを発信していくことにしました」と枇杷さま。魅力あふれる街づくりに貢献するために、庭と、暮らす人々が輝く提案を積極的に行っていく予定です。

## 当社のお国自慢

枇杷さまのお国自慢は、ご自身が生まれ育ち、現在の会社もあるこの福岡県宗像市。青い海と緑あふれる山々に囲まれ、美しい景色と海の幸、山の幸が楽しめるエリアです。それだけではありません。「点在する寺社仏閣は、まさにパワースポットです。僕は仕事の合間にお参りに行って、パワーを補充していますよ。豊かな自然を含め、宗像市は何か守られている、という気がします」。

交通の守り神として知られる宗像大社をはじめ、由緒ある寺社仏閣が多く、遺跡、古墳も見られるこの土地は歴史の重みを感じさせます。神の宿る島と称され、今も禁忌が受け継がれる沖ノ島も宗像市に属しています。枇杷さまの感じている通り、不思議な力があるエリアなのかもしれません。

この地を愛していると枇杷さま。「だから、街も庭もきれいにしたいと素直に思えます」



宗像大社・辺津宮。辺津宮にある高宮祭場は、神籬・磐境というお祭りの原点を今も残す、数少ない古代祭場のひとつ。