

CLOSE UP 経営方針

当社グループで定めている「8つの経営方針」のなかから、ひとつをご紹介します。

文：鵜澤 泰功（代表取締役社長）

#1

顧客幸福につながらないことは行わない

顧客幸福——。私が経営者として、原点にしている言葉です。「顧客満足」は顧客の欲求が満たされた状態を表すのに対し、「顧客幸福」は顧客満足の域を超えて本質的な幸せを意味します。

マイホームは「一生で一番高い買い物」と言われます。そのために、多くの方が住宅ローンという形でお金をお借りになり、何十年とかけて返済なさいます。住宅ローンは、長期的な金融商品。ですから、お客様の一時的な顧客満足だけでなく、「お金をお貸しすることで、お客様は長期的に幸せになれるのか？」という視点を持たなければなりません。

私は、マイホーム購入における究極の顧客幸福を、「家をお金に換えられる（＝資産として活用できる）」ということだと考えています。一生住むつもりで家を買っても、子供が巣立ったので住み替えたい、高齢者

施設に入りたい、というようにニーズが変わらないとも限りません。そのような時、家を売却したり貸したりしてお金を得ることができれば、家が第二の「お財布」となって人生を支えてくれます。

実は、当社グループの全てのサービスはこの顧客幸福の実現のためにあります。私は、新しく事業を行う時には必ず「そこに顧客幸福はあるのか？」と自身に問いかけるようにしています。そして、もしそこに顧客幸福が見出せなければ、決して事業化しないと決めています。

このほかの経営方針については、当社IRサイト「代表メッセージ」のページにて紹介しております。ぜひご覧ください。

