

戦略

「住設ドットコム」好調

永野祥司
社長

設備工事を行う永野設備工業（大阪府岸和田市）のリフォームネット通販「住設ドットコム」が好調だ。本社のある関西圏だけでなく、全国でリフォーム工事を展開。売り上げは着々と伸びている。永野祥司社長に聞いた。

——創業は2000年、当初は水道工事業からスタートされています。はい。住設ドットコムのサイトをオープンしたのは創業から2年後、ちょうどネット通販の走りのころでした。ホームページの作り方を学んだのを機に、

仕事に生かせないかと思ったのがきっかけです。

——住設ドットコムは単なる物販ではなく、リフォーム工事でネットで受注するサイトですよね。

そうですね。トイレ、給湯器、ガスコンロなど工事とセットで購入が可能です。無料見積もりフォームに必要事項を記入すると、追ってこちらから見積もりを送付し、工事に入るというプロセスになります。全国展開しており、東京や大阪に当社の支店があるほか北海道、東北、九州などの全国各地に工事を行う協力店があります。

——全体に占める売上比率は？
12億円のうち9億円を占めています。全国展開するようになって以来、もともとやっていたB to Bの設備工事業より、B to

リフォームネット通販で9億円

Cの住設ドットコムの売り上げの方が大きくなりました。現在はリフォーム平均単価10万円、年間9000件ほど受注している計算になります。

リピート率は30%以上。住設ドットコムにお問い合わせを頂いたあとの契約率も4割前後に達しています。その理由は「人」にあるとみています。現在、およそ50社の協力店と提携していま

すが、長年取引する中で良質な協力店ばかりが選りすぐられたので、高いサービス品質を

保持できています。

——ネットリフォームの場合、サービスマンが現場に入るのが「支払い」。どのような決済方法を用いていますか。

前払いが銀行振込、後払いがクレジットカードとNP後払いです。銀行振込は、施工からの入金確認後に工事を行います。一方、クレジットカードとNP後払いは、工事が終わってから後払いとなります。利用が最も多いのはクレジットカードで全体の半分、次いでNP後払いが3割強、銀行振込が1〜2割です。

——施工としては後払いの方が圧倒的に安心でしょうか。ところで、NP後払いとはどのような決済方法なのでしょうか。

いわゆるコンビニ後払いのことです。サービス提供元である

ネットプロテクションズ（東京都中央区）が、施工に代わって当社に代金を入金。その上で施工からの代金回収を代行してくれるので、当社としては未回収リスクを減らせます。クレジットカードも後払いですが、ネット通販の代金保証は対象外。そこが大きな違いです。

——今後はどこで他社との差別化を図るのでしょうか。

「人」の充実に力を入れようと考えています。住設ドットコムはネット通販とはいえ、電話でのお問い合わせもまだ3割あります。コールセンターを強化し、接客品質を高めたいですね。また、当社の強みである、給湯、洗面といった設備ごとの専門見積もり班も拡充し、競合にはない「個性」を伸ばしていきたい。

▶ ネット通販で成長

