

お客様との信頼関係を大切に



株式会社 鶴商
代表取締役社長 鶴 一誠さん

「住まいのことなら、何でもお気軽に相談してみてくださいー」と話すのは、(株)鶴商の鶴一誠さん。家に関わるものなら、ほとんどを引き受ける。まず断ることがないそうだ。

守備範囲が広い。ざっと並べるとこうなる。増改築、システムキッチン、バス、合併処理浄化槽、洗面ユニット、ガス、電気給湯器、エクステリア工事、エアコン、家電商品、照明器

具、フローリング・クロス張り替え、畳替え、別注家具、シロアリ駆除、瓦、芝生張り等々である。又、近隣の各市町の上・下水道指定工事店でもあり、プロパンガスの販売も行っている。

鶴商の特長の一つは、扱う商品やメーカーが幅広いので、顧客の必要に真に応えることができる点。「たとえば、給湯器の購入を考えておられるお客様



芝生張り



新築及び増改築のほとんどの仕事を引き受けている

には、ガス、電気、灯油、あるいはエコ給湯など、あらゆる分野に対応出来ます。また、多種多様な商品のメリット、デメリットをよく説明して、お客様ご自身で判断していただき

その上で、納得して購入していただいています。」

創業の昭和三十七年以來、鶴さんが重視してきたのは、顧客との信頼関係だ。お題目でなく、実践してきた。

鶴商の仕事は口コミが非常に多い。これは誠実に仕事をしている証。顧客になった方がファンになり、別の方を紹介するのだ。

「『お宅の従業員さんはがま出しますね。』『誠実、まじめですよ。』と言った評価をいただいています。」顧客を大事する姿勢が従業員にも浸透している。

修理が必要な場合には、メーカーとの間に入って、必ず部品等の単価を下げる交渉をする。顧客が有利になるようにだ。



太陽光発電の売電価格が二倍になったことで、多くの方はこの機器に大変メリットがあると感じている。しかし、鶴さんは必ずしもそうではないと話す。なぜだろうか。「二倍になるのはあくまで実際にかかった電気代の残りに対してだからです。その月にたくさん電気代がかかって、残りがなければ、それは0なのです。自宅のことを言いますと、実際は0が多い



太陽光発電パネル

た。鶴さんは自宅に設置している。その理由は？「実際に使ってみないと、どれほどメリットがあるのか、誠意を持って説明できないからです。」本当に真摯な姿勢だ。

です。お客様にはこうした点を理解してもらおうよう説明しています。」お客のことを考えてきちんと説明をする。売らんがために営業をすることは無い。お客との信頼関係を大事にするからだ。

夢を聞いてみた。「賑やかだった頃の太川を思い出しますね。またあの頃の元気を取り戻せたらと思うのですよ。できる分野で力になればと願っていますよ。事業については、後継者の息子に期待しています。佐賀、久留米、大牟田など、より広い地域で、新規開拓をする、勇気や根性を持った開拓者としてがんばってほしいですね。また近



ショールームにて

隣のオレンジ跡地（鶴商所有）にホームセンターがまもなくできます。展示会など共催できればと考えています。共有する部分もありますが、差別化がはっきりしていますから共に発展していけばよいですね！」

家に関わる品揃えや仕事が幅広く、顧客重視の姿勢が際立つ（株）鶴商。自社には一〇〇坪のショールームがある。住まいに関心ある方はぜひ足を運んでみてください。

大川市一木71912

（新田大橋通り）

☎094418811161