

## 有限会社 伊藤燃設 リフォームラボ ITONEN

三重県桑名市江場 508-2  
TEL 0594-22-1778 FAX 0594-82-6855  
URL: <http://www.itonen.jp>

「素人の目線、主婦の目線を大切に  
ご提案しています」



伊藤 美香  
(奥様)

ら、まずはお客様と十分に話し合いを重ね、その中でお客様が思い描いておられるイメージ、潜在的なニーズをできる限り引き出すように心がけています。伊藤(美) もちろん、お客様からご要望を伺うだけでなくこちらからも色々提案させて頂いています。例えば、主婦にとって一番の悩みである収納。玄関にクローゼットがあれば出掛けるときに着るコートやゴルフバッグなどを収納できて便利なのですが、男性の目線だと実際にどのような収納があれば便利なのかというのがなかなか見えてこないんですね。そこで私がお客様と同じ主婦の目線で快適性、利便性を追求した提案をさせて頂いているんです。村野 そうして主婦ならではの視点からリフォームを提案してくれるというのはお客様にとっても嬉しいでしょうね。伊藤 また、最近ではリフォームによるシックハウスが大きな問題となっています。そこで、当社ではホルムアルデヒドの発生量が少ない資材を選択し、解体後

に出た廃材は分別回収・分別処理を行うなど、安全性にも細心の注意を払った上でリフォームを行っています。村野 人にも環境にも優しいリフォームを実現されているわけですね！伊藤 はい。先ほど申し上げたようにリフォームをしようにもどうすれば良いか分からないという方はたくさんおられると思いますが、当社は相談会やイベントなどもよく開催していますので、是非気軽に足を運んで頂いて何でも相談してもらえればと思います。村野 リフォームを考えていても、実際に電話をかけた店に向くというのなかなか勇気があるもの。しかし、相談会やイベントだと気軽に覗けますし、お客様にとってもありがたいと思います。伊藤(美) ただ社長はときどき、突然「一

週間後に相談会を開催するから準備をして」と言ってくることがあるんです。そのときは大変ですね(苦笑)。

村野(笑)。最後に将来の展望を。伊藤 安心・快適・安全なリフォームをご提案することで、お客様に豊かな暮らしをお届けするのが当社の目標。その目標に向かって今後もスタッフ一丸となってより高度な技術・専門知識の習得に努め、最終的には人にも地球環境にも優しい、化学物質ゼロの家を実現したいですね。また、私は経営者を中心とした会に参加していて、そこで研修を受けたり情報を交換したりしています。全国規模の会ですから同業でも営業範囲が重ならず色々教えてくれますし、刺激を受けることも多いですね。そういった仲間たちと切磋琢磨しながら、地域の皆様、協力業者さん、スタッフがともに幸せとされる会社を築いていきたいと思っています。

(2010年12月取材)



弟の伊藤算朗氏を交え、ゲストインタビュアーの村野武範氏とともに記念撮影

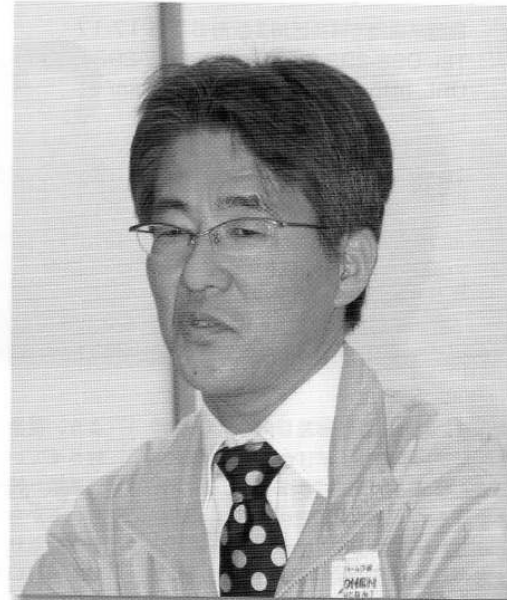
# 安心・快適・便利なリフォームで 地域密着ナンバー1の企業を目指す！

■『伊藤燃設』は、創業から約100年の歴史を誇る老舗企業。時代の変遷とともに主業務はシフトしたが、地域密着の姿勢は創業以来変わらず、地域の人々の快適な住生活に貢献すべく日々研鑽を重ねている。そんな同社の伊藤社長と奥様の美香さんに、村野武範氏がインタビュー！

## SPECIAL INTERVIEW

### 代表取締役 伊藤 彰英

「お客様の夢を形にするため  
スタッフ一同日々研鑽を重ねています」



村野 「伊藤燃設」さんは長年この桑名市に根差して営業されてきた地域密着型の企業だと伺いました。ご創業は？伊藤 第二次世界大戦の際、空襲に遭って全ての記録が焼失したため詳細は分からないのですが、今から100年ほど前に初代が創業したそうで、元々は味噌や醤油を扱う会社としてスタートしたと聞いています。その後、二代目が炭を取り扱うようになり、三代目である父の代になってからはLPGや灯油などの燃料を

総合的に扱うようになったのですが、都市ガスの浸透とともにLPGの需要は減少していったんですね。父は早くからそういった状況を予想していたようで、当社は他社に先駆けて燃料販売の規模を縮小し、その代わりに軸となる業務として水回りのリフォームに着手したんです。村野 お父様は先見の明がおりだったんですね。伊藤 そして四代目となる私の代となってからは父が築いてきた実績をベースとしてトータルにリフォームを手掛けていこうということで、本格的にリフォーム全般に取り組むように。「伊藤燃設」の

リフォーム事業部として『リフォームラボ ITONEN』を立ち上げ、現在の場所に事務所兼店舗を移転してきました。それが今から5年半前のことです。村野 なるほど。しかし、当初は水回り以外のリフォームのノウハウはほとんどなかったわけですね。伊藤 ええ。けれども、却ってそれが良かったですね。と言うのも、工務店さんのようにリフォームに対する先入観がないからこそ、業界の常識にとらわれずどんなことにもチャレンジすることができたんです。ですから、最初は色々な方に意見を聞きながらとっぴか実践してみようという感じでした。知識や経験がない分失敗も多かったのですが、その一つひとつを糧として前に進んできました。村野 そうして着実に実績を積み重ねてこられたわけですね。では、リフォームを行う上で大切にされていることは？伊藤 お客様とよくお話をすることですね。と言うのもリフォームは形のあるものではありませんので、リフォームを希望するお客様ご自身も、実際にどうしたいのかははっきりと分かっているというケースが少なくないんです。ですか



村野 武範 (俳優)

## GUEST COMMENT

自らの信念に従って真っ直ぐ突き進む伊藤社長と、そんな社長を優しく支えておられる奥様。それぞれタイプは違いますが、「お客様に喜んで頂きたい」という熱い思いは二人とも同じでした。これからも力を合わせて頑張ってくださいね！

## COLUMN

### 地域の人々の幸せな暮らしを願って

▼「リフォームラボ ITONEN」として本格的にリフォーム全般を手掛けるようになった際、伊藤社長はまずあることに取り組んだという。それはイベントの開催だ。その理由について、社長はこのように語る。「リフォームというのは形があるものではありませんから、まずは地域にしっかりと根を張り地元の皆さんに名前と顔を知って頂くことが大切だと考えたんです」。そして社長は、一人でも多くの人に来てもらえるようにとイベント会場内でパンやお菓子の販売、包丁研ぎサービスなども実施。チラシを配って告知していたことも手強いイベントには大勢の人が集まった。「すぐに仕事に結び付くものではありませんでしたが、名前を覚えてもらうという意味では大成功だったと思います」と社長は振り返る。

そして確かな手応えを得た社長は、それ以降も断続的にイベントを開催。珪藻土塗り体験や自然素材・商品の体験・展示、子ども向けくじなど様々なアイデアでイベントを盛り上げ、また地域の人々に親しみのある市民会館など開催場所にも工夫を凝らしながら人々にリフォームの情報を提供してきた。だが一方で、リフォームを勧めることはなかったという。「当社のスタイルは来られた方にのみご相談、ご提案させて頂くというものです。ですので、訪問営業も一切していません」と語る社長。そうして地域の人々の幸せな暮らしを第一に考え、絆を育んできたからこそ、同社に寄せられる信頼は篤いのだ。