

地域密着ビジネスを推進

人事評価制度でモチベーション向上

顧客戦略は「深掘り」を追求

アポロガス(福島市) 相良元章 社長



すること、人材が探
りやすくなった。

社外の経営環境に目
をやる、この1年は
暖冬の影響、消費税率
引き上げ、新型コロナ
ウィルスと、厳しいも
のがあった。暖冬で関
連部門の売り上げが10
％程度下がり、消費税率
引き上げは住宅建築
部門に影響した。引き
上げ前の駆け込み需要
がなかったばかりか、
引き上げ後も動きがな
い中、回復の兆しが見
えたところで、新型コ
ロナが直撃した。

2019年5月の社
長就任後、かねてから
課題に感じていた人事
制度の改革に着手し
た。人件費を削減する
ためではなく、むしろ
この1年で社員の基本
給は軒並み引き上げ
た。賞与は人事評価を
金額に連動させてい
る。昇給・昇格に必要
な資格やスキルの明文
化も行った。営業部門
でも現場部門でも関係
なく、客観的に評価さ
れる仕組みだ。

人事評価は、今回の
導入に賛否両論として
いるが、若手層はモチ
ベーションが上がった
と実感している。中途
採用で人事制度をPR
することで、

住宅建築部門では緊
急事態宣言の発令後、
モデルハウスの見学を
予約制にして「3密」
を避ける形にした。予
め予約で来場したお

客さまは、購入意欲が
高いお客さまに、てい
ねに対応することも
できた。6・7月は受
いたでいるお客さま
に、各種リフォーム・
側面がある。当社グル
ープは、住宅周りでサ
ービスを展開している。
すでにLPガスをご契約
したお客さまは、各

増改築や新電力などを
お薦めする。深掘り
を追求したい。それが
都市に比べて人口が少
ない地方ならではのビ
ジネスモデルではない
かと思う。
グループ全体の電話
対応や請求業務などの
事務処理を一括して行
うカスタマーセンタ
ーの設立は、顧客デー
タベースの整備が終わ
ったところだ。来年5月

以降にセンターを稼働
させたい。顧客デー
タベースは活用が始ま
っている。サービスごと
に別々に持っていた顧
客データを統合したの
で、今後の営業活動の
参考にしていく。
約1年間、駆け足で
改革を進めてきた。思
い通りにいかない部分
もあるが、タイミング
次第で成果も出てい
けると思う。

客さまだ。
LPガスの需要拡大
は、成熟した市場だけ
に他社のお客さまを奪
うことにもなりかねな
い。当社のような地域
密着企業では、難しい
かと思う。
グループ全体の電話
対応や請求業務などの
事務処理を一括して行
うカスタマーセンタ
ーの設立は、顧客デー
タベースの整備が終わ
ったところだ。来年5月

今後は、再生可能エ
ネルギーや蓄電池、発
電機や防災バルクなど
で自然災害に備え、地
球環境にも優しい商品
を重視する営業活動を
進めていく。いままでの
やり方に固執せず、こ
だわりを捨てることを
念頭に、社員一同力を
合わせ前進していきたい。