



地域に寄り添い、信頼を積み重ねる 「オンリーワン」の販売店へ

暮らしを幅広く支える、 地域密着の企業

青森県三沢市に本社を構え、三沢・八戸・十和田エリアを中心に地域の暮らしを支える株式会社オリワン。1976年の創業以来、LPガスや灯油などのエネルギー供給をはじめ、ガス機器・住宅設備の販売・施工、結婚式場「きざん三沢」の経営や弁当宅配、不動産賃貸など、多岐にわたる事業を展開している。

社名の「オリワン」は「オンリーワン」に由来する。地域やお客様から信頼され、選ばれる存在に。そして、ほかでは真似できない価値を提供できる唯一無二の会社を目指す——。その思いは、日々のお客様との向き合い方にも息づいている。

青森県は、冬の寒さが厳しく、暖房や給湯設備が暮らしに欠かせない地域だ。また、高齢化も進んでいることから、機器の使い方の説明やトラブル対応、定期的な訪問など、きめ細かなサポートも求められるという。「まだ使えるからと、不具合を我慢してしまうお客様もいらっしゃいます。困っていることをプロの目線でどう引き出し、最適なお提案につなげていくかが大切だと思います」と話す一戸取締役統括部長。

営業から施工まで、 一貫対応で信頼を築く

同社の大きな強みは、営業から施工、アフターフォローまでを同じ担当が一貫して担う体制だ。

「お客様のご要望や現場の状況を誰よりも深く理解する担当が施工まで行うことで、正確で細やかな対応ができることが強みです」。担当が途中で変わらないため、お客様とのやり取りもスムーズで、この一貫対応が、お客様の安心感やその後の信頼関係にもつながっているという。

その一貫対応を支えるのが、一人ひとりの確かな技術力だ。若手社員は経験豊富な先輩社員と一緒に現場を回り、施工を手伝いながら技術を身につけていく。先輩がお客様と接する姿を間近で見ることで、技術だけでなく「お客様とどう向き合うか」という姿勢も自然と受け継がれていくそう。

さらに、技術力だけでなく、社員の知識向上や情報共有にも力を入れている。制度や機器を取り巻く環境が変化中、必要に応じて外部から講師を招いた社内説明会を開催。新しい情報を社員同士で共有し、そこで得た知識を、お客様への説明や提案に生かしている。



エアコン 2027 年問題に関する社内勉強会の様子

積極的な提案を展開し KOT イエローグループ 1 位に

こうした日頃の取り組みが一つの大きな成果となって表れたのが「King of Threee 2025」(KOT) だ。4年ぶりに復活した「全国 No.1 販売店決定戦」で、オリワンはイエローグループで 1 位を獲得した。

期間中は週 1 回の朝礼などで目標や進捗を共有し、社員一人ひとりがキャンペーンに参加しているという意識を高めた。「日頃からお客様との信頼関係を築いてきたからこそ、いろいろな商品をご提案できる土台がありました。それが大前提としてあって、これまで積み重ねてきたものの結果だと思っています」と一戸取締役統括部長は振り返る。

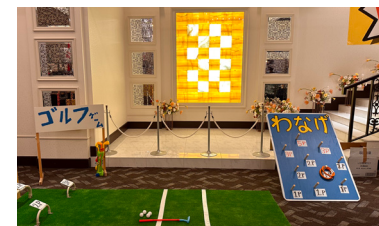
KOT のためだけに始めた特別な取り組みではなく、地域のお客様と長年築いてきた関係や日々の仕事の積み重ねが、イエローグループ 1 位という結果につながった。

一方、KOT をきっかけに、新しい販売方法にも挑戦した。その一つがビルトインコンロのキャンペーンだ。これまでは、お客様から問い合わせがあった際に販売することが中心だったが、今回はチラシを作成し、担当が一軒一軒お客様へ声を掛けた。「ビルトインコンロはお問い合わせをいただいてから販売することが多い商品でした。でも今回は、『この機会にどうですか』とこちらからアプローチできたことが良かったです」と手応えを語る。チラシも現場のメンバーが意見を出し合いながら社内で作成。どこを目立たせるか、どう伝えれば興味を持ってもらえるかを考え、提案につなげた。

そして現在、力を入れているのがガス衣類乾燥機の販売だ。自社で 1 台を用意し、約 10 日間お客様に貸し出すことで、実際の使い心地を体感してもらっている。この取り組みは、一戸取締役統括部長が伊藤忠エネクスへ出向していた際、仙台の営業所で行われていた施策を参考にしたものだそう。実際に使用したお客様の多くが購入につながっていたことから、「これはいいなと思って、取り入れさせてもらいました。良い商品だということは皆さんご存知でも、実際に使ってみるとは違います。使っていただくと『本当にいいものなんだね』と実感してもらえるんです」と話す。

地域とのつながりを深める 展示会

お客様との接点づくりとして、毎年開催する展示会にも力を入れている。三沢では昨年、2 日間で約 200 人が来場。お客様から「今年はいつやるの?」と問い合わせを受けることもあり、地域の恒例行事として定着しつつある。会場にはガス機器を並べるだけでなく、来場者への卵のプレゼントや「コストココーナー」など、楽しんでもらうための企画も用意している。「毎年やっているの、お祭りのような要素も少しずつブラッシュアップしています。社員みんなで意見を出し合いながら、もっと楽しんでもらえる展示会にしたいですね」と今後の展示会づくりへの思いを語る。商品を販売するだけではなく、地域のお客様が気軽に足を運び、「また来たい」と思える場をつくる。そこにも、オリワンらしい地域密着の姿勢が表れている。



2025年に開催した
展示会の様子



地域のお客様とのつながりを大切にしながら、さらなる目標にも挑んでいく。2026 年度の KOT では、一つのレッドグループに挑戦する。「参加するからには 1 位を目指したい」と一戸取締役統括部長。提案から施工まで一貫して寄り添うこと、提案に必要な知識を学ぶこと、より良い提案方法を考えること——。一つひとつの積み重ねを大切にしながら、オリワンはこれからも地域のお客様に選ばれる「オンリーワン」の存在を目指していく。

【会社概要】

株式会社オリワン

所在地 / 青森県三沢市東岡三沢 3 丁目 41-85

