

提案名	元請業者による住宅履歴情報の蓄積・活用を支援するサービス	部門	維持管理・流通等のシステムの整備
提案者	株式会社 I N A X サービス事業推進部		
概要	住宅設備メーカーによる工務店等のサポートのための履歴情報システムの整備の提案。		

■概 評

コールセンターが点検内容や修理内容の進捗を管理し住宅履歴書に入力していく仕組みを評価した。また、自社製品の利用の有無に関わらず支援するシステムとして高い波及効果が期待されることも評価した。

■提案の基本的考え方

工務店様・ホームビルダー様が、住宅の初期データから引渡し後の履歴までを長期維持管理するには、「引渡し後の問合せや、修理・点検の依頼・実施状況の一元化」が課題となります。

弊社では、この「引渡し後の情報の集約と維持管理」に注目し、全国の工務店様・ホームビルダー様を対象に、以下のサービスを提供します。

○24 時間 365 日修理受付・手配代行のコールセンターで住宅履歴を管理

引渡しした施主（お客様；以下お客様とします）からの様々な依頼や問合せ等をコールセンターに集約し、修繕、点検、リフォームなどの依頼・実施状況を漏れなく住宅の履歴書データベースに登録します。直接工務店様・ホームビルダー様で受けた依頼についても、全てコールセンターに報告していただくことで登録漏れを防ぎます。（サービス名称：統合カスタマーサポート）

○インターネット上にお客様ごとのマイページを作成・運営

お客様は、工務店様・ホームビルダー様からマイページにアクセスするための ID とパスワードを入手し、ログインすることで、図面や点検・修理履歴などをいつでも確認できます。お客様自身が住宅履歴書の情報をいつでも確認でき、必要なサポートを受けられることは、大きな安心感につながります。（サービス名称：オンラインカスタマーセンター）

■ 提案内容

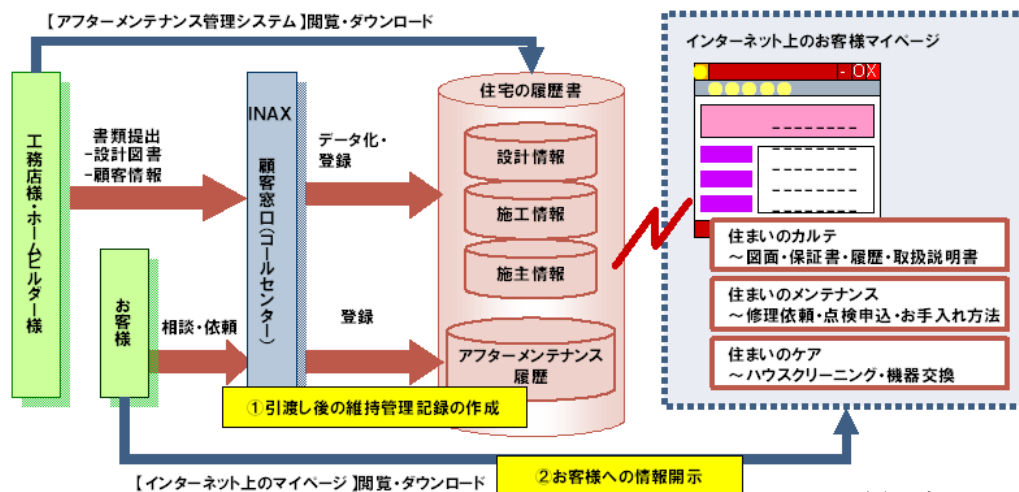


図 1.サービス全体概要図

1. 統合カスタマーサポート～引渡し後の維持管理記録の作成（図1中の①）

工務店様・ホームビルダー様のアフターメンテナンス窓口（コールセンター）を運営しながら、『住宅の履歴書』を作成するサービスです。図面等の初期情報を『住宅の履歴書』に登録し、24時間365日引渡し後のアフターメンテナンス窓口を代行することで、引渡し後のお客様からの修理依頼・点検依頼などの情報を集約し、『住宅の履歴書』を作成・維持管理します。

《特長》

- ①コールセンターが、修理などの進捗を管理し、『住宅の履歴書』に入力します。
- ②修理等の手配先から進捗の報告がない場合は、随時確認し、確実な情報入力に努めます。
- ③工務店様・ホームビルダー様は、蓄積された住宅履歴の情報をいつでも閲覧できます。
- ④工務店様・ホームビルダー様で作成した点検報告書なども、自社で『住宅の履歴書』にアップロードができます。

2. オンラインカスタマーセンター～お客様への情報開示（図1中の②）

インターネット上にお客様サポートのためのマイページを開設します。お客様は、必要に応じて、図面や検査結果、点検結果、修理結果などの住まいに関する書類・履歴の閲覧、点検の予約・修理の依頼ができます。これらの情報をいつでも確認でき、必要なサポートを受けられることは、お客様にとって大きな「安心感」につながります。

《特長》

- ①お客様は、インターネットの専用ページからいつでも修理依頼や点検予約ができます。これらの依頼も、工務店様・ホームビルダー様のご要望に応じて、コールセンターにて手配・進捗の管理や、『住宅の履歴書』への入力を行います。
- ②メールマガジン等、お客様と工務店様・ホームビルダー様を長期に渡って繋ぐサポートをします。
- ③アクセスはお客様専用のIDとパスワードで管理し、個人情報の管理も確実に行います。
- ④情報の整備を自社にて行われる場合は、マイページだけの契約も可能です。

○ご利用方法

このサービスは、全国のどの地域の工務店様・ホームビルダー様でも使用可能であり、INAX製品の使用有無に関わらず、広く開かれたサービスとなっています。（本サービスは有料です）

住宅の履歴書の仕様変更や、追加で収集すべき項目が増えた場合についてもINAX側が一括でシステム変更を実施することにより、1社で構築する場合よりも投資費用を抑えながら、タイムリーに対応することができます。

■提案者からのコメント

この事業を推進していくことにより、工務店様・ホームビルダー様の事業効率の向上と合理的な運営を実現し、さらには、お客様と工務店様・ホームビルダー様の間の信頼感を高め、長期に渡る関係維持に貢献していくと共に、適切な維持管理による住宅の長寿命化の実現に貢献して参りたいと思っております。