

# 2017年 暮らしの瓦版 10月号

## 「いいご縁」アフター管理サポートサービスについてインタビューを受けました



弊社では、新築の建物をお引渡ししてから、2年間は自社の現場担当者が定期点検を行います。3年目以降は、3年目、5年目、7年目、10年目の4回の定期点検を外部に依頼しています。

点検のプロに第3者の目で各室はもろろの事、床下から、天井裏、外部全般をチェックしてもらいますので、お客様にとっても非常に安心で、信頼していただけます。

その点検を依頼しているのが、㈱アイジーコンサルタントさんです。躍進を続ける優良企業さんです。

その㈱アイジーコンサルタントさんが、毎月発行されている「いいご縁」のインタビューを受けました。

法律・規制を守るだけでなく、「心」の通う関係構築を目指して

アフター点検を強化しようと考えたきっかけ

2007年に住宅瑕疵担保履行法が成立・公布され、今後は口約束だけの点検実施では不十分になる、確実に点検を実施できる仕組みが必要だと考えるようになったことがきっかけです。

もともと、2000年にISOを導入し、アフター点検の年数・マニュアルを整備していました。また、住宅瑕疵担保責任保険は義務化の1年半前には導入するなど、アフターメンテナンスの体制を整えることについて、常に取り組んできました。ただ、「マニュアルがあるから」「保険があるから」というだけではダメだという考えがありました。

「半年・1年・2年」を、現場監督が担当していました。一方、瑕疵

担保の期間は「10年」ですから、この期間をどう対応していくかが課題でした。また、おかげさまで新築のご依頼が増えていましたし、メンテナンス専属の社員もいない状況でした。

こうした状況を踏まえ「10年間のメンテナンス」を確実に実施できる仕組みを検討した結果「外部の力を借りる」という結論に至りました。

アフター管理サポートサービスを知ったきっかけ

そんな折に「アフター管理サポートサービス」を知りました。

きっかけはアイジーさんがサービスの紹介に来られたことでした。ね、確か、アイジーさんがアフター管理サポートサービスの提供を始めた年（2009年）だったと思います。新しく始まった、定期点検がシステム化されたサービスということ

で説明を受けました。色々と話を聞いていく中で、サービスの内容だけでなく、アイジーさんの考え方に共感しました。タイミン

グよく訪問されたことも、何かの「ご縁」だと思っただけでした。他社のサービスもいくつかありましたが、企業姿勢や考え方に共感したことが、導入を決めた最大の理由です。

サービス活用のポイント

半年・1年・2年目の点検は社内点検です。総務でアポイントを管理し、現場監督が点検を実施します。3年目以降の点検で、アイジーさんの点検を活用しています。

当社での活用ポイントは、「第三者に任せること」と「任せきりにしないこと」の2点です。

「第三者に任せること」は透明性の確保が、「任せきりにしないこと」は顧客満足・顧客感動が目的です。当社の理念として染み込んでいる考え方に「お客様には、満足だけでなく感動してもらわねばならない」ということがあります。透明性の高い点検を行うにつれ、お客様に感動して頂けるサービスにする手法として、アフター点検に自身自身が立ち会うことをお客様に内緒にしているの

「社長が来てくれた！」と大変驚き、喜んでくださいます。点検スタート時に、顔合わせのような形でコミュ

ニケーションを取りますが、点検自体は手順通りアイジーさんが主導で進めてもらいます。アイジーさんの点検員さんとも普段からコミュニケーションが取れていますので、安心してお任せしています。

「第三者に任せること」と「任せきりにしないこと」は、相反するように見えますが、この2つを両立させることで、効果が2倍・3倍になると感じています。

社長が自らアフター点検に取り組む理由とは？

私が自らアフター点検を先導して行うことで、社員が自分の業務（新築現場管理・リフォーム工事）に集中できるようにになりました。また、是正対応が必要になっても、気が楽なようにですね。当社はお客様に恵まれ、大きなトラブルもなく、工事もスムーズに進みます。それでも、是正対応は気が重いものです。かと言って、無理に社員にやらせても、質が下がってしまいます。

当社はありがたいことに、ボランティア精神の旺盛な社員が多いです。これは、今までの経営者が培ってきた文化であり社員たちが誇りに上げた社風だと思います。それを活かすために、是正対応について「無償のサービス」と「対価を得る仕事」の線引きを取って曖昧にし、社員の判断で、お客様に喜んでもらえるように行動することを優先して

います。社員を会社のルールでガチガチに縛ってしまうと、社員のベクトルが「会社」に向いてしまい、面倒になって「じゃあ、やらない」となってしまうか

ね。こうした取り組みは、中小企業だからこそできることなのかもしれません。経営者としてはダメなのかもせぬ。経営者として、社員の強みとして捉えています。そのためか、当社は「わゆる「営業」がいなくても、現場監督が仕事を取ってきます。リフォームのリピート率・紹介率も他社さんより高いと言われていますが、こうしたことの背景にあるのは、社風だと思っています。「利他の精神」「お客様を感動させる」という考え方が、社風として根付いていると感じま

社風は、社長の影響力というより

も、根本的には「社員」によりです。「社風は、社長だけでなく社員がつくるもの」という名言があります。本当にそうだと思います。会社を良くするには、みんなを取り組まねばなりません。社長がいくら良いアイデアを持って号令をかけても、社員が知恵を絞って改善しなければ実現しません。仕組みを作っても、実行するのは本人。本人のやる気次第です。

こうしたことから、当てつけがましく「俺がやってるから、お前もやれ」ということを言うわけではなく、社員が自ら気付き考え、取り組んで欲しいと考えています。逆に言うと、アフター点検の取り組みを社員に引き継いでいくことが今後の課題ですね。

お客様の反応に、変化はありましたか？

お客様には、お引渡し時に「10年間に4回の点検があります。費用は掛かるんですが、それは当社からのプレゼントです」と伝えていきます。「サービス」と言ってしまうと恩着せがましくなってしまうように感じますので「プレゼント」として

こうすることで、アフターメンテナンスに費用が掛かることを伝えることもできます。

実際、4回分の点検費用は当社の負担で行います。正直、仕事に直結はしていませんが、回り回って良い方向に向かっている感覚はあります。また、点検を確実に行うことで、トラブルの芽を早めに摘めていると思います。トラブルが大きくなると持ち出す費用を考えれば、初期費用として有効だと捉えられます。

こうした効果は、アフター管理サポートサービスを導入した当初は期待していませんでした。結果として、良い効果が出ていることを実感しています。

今後の課題と展望

今後は10年目以降のお客様の囲い込みに着手していきたいですね。新築から10年目までのお客様は、子育て期間と重なる方が多いためか、メンテナンスの費用など準備ができていない方もいらっしゃいます。

### 発行

新築・建替え・リフォーム・増改築のことなら

## 栃井建設工業株式会社

岐阜市河渡3丁目138番地

0120-520-523

ISO9001 認証取得



こうした方も、タイミングをずらしてご案内ができれば、きちんとメンテナンスをして頂くことができません。すでにアイジーさんの点検を活用しながら着手を始めていますが、引き続きフォロワー体制の確立のために協力して欲しいですね。良い事例や情報があれば、どんどん提案してください。

住宅瑕疵担保履行法が成立・公布されてから10年が経過（2017年7月現在）し、今後、業界として様々な問題が浮き彫りになることが想定されます。法律や規制を遵守することは当然のこととして「心」のある関係、すなわち信頼関係が重要になってくると考えています。アイジーさんとも「心」のある連携を強めていきたいですね。

おかげさまで  
56周年

# ふれあいタイム 第218号

タカラ 岐阜

パートナーショップ主催

## 『リフォームなんでも相談会』開催

9月30日(土) 10:00~16:00

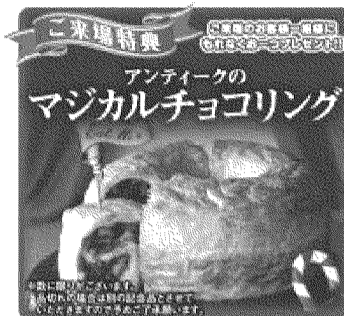
会場：タカラスタンド岐阜ショールーム  
岐阜市東鶉3-51 TEL058-274-3880

栃井建設の社員も常駐しておりますが、  
ご予約の方はショールームスタッフが対応させていただきます。

ご予約：0120-520-523 担当 兼子

「ライフプランナーサービス」実施しています

住宅ローンの借入・返済、住宅計画をきっかけに家計の見直し等



栃井建設のイベントや行事をご紹介するために、  
会社及び社長のフェイスブック投稿記事を掲載しています。

## 職場の教養

一般社団法人倫理研究所「職場の教養」より抜粋



渡邊 浩さんが写真2件を追加しました。

17時間前

ISO9000 2015 年度版への移行審査が終わり、クロージングミーティング  
です。2000年に取得して17回目の審査ですが今回も非常に有効でした。



岐阜の新築・リフォームなら53年の確かな実績 栃井

建設さんが写真2件を追加しました。

9月3日 15:11

SE 構法「重量木骨の家」ならではの醍醐味、おうちの中でこんなことが  
できるんです。



## 岐阜市河渡 土地販売情報

残り1区画  
商談中!!

～申し込み・お問い合わせ～

0120-520-523

担当 わたなべ いさお  
渡邊 勳

道路			10.407m	10.406m	10.409m
済	19.000m	19.000m			
定地分譲地 モデルハウス 建設中			10.408m	10.408m	10.409m
済	(約59.82坪)	商談中	済	(約59.82坪)	済
C			9.000m	B	A
道路			道路		

どんな小さなことでもお気軽にご相談下さい。  
当社は、お客様満足度地域No.1を目指しています。

栃井建設工業(株)ホームページ

<http://www.totii.co.jp>

