

平成28年度

住宅産業CS大会

開催のお知らせ



本大会は、会員各社の日々の活動がお客様の満足につながるよう、知恵の交流と方向性を合わせる機会を提供し、「協会会員各社の情報交流を行うことで、業界の品質レベルを高め、より一層の顧客満足を目指し、住生活の向上に寄与する」ことを目的としております。

本年度は、「住宅産業CS大会」として15回目の大会となります。お客様ニーズに対応して長期にわたり感動満足頂くため、コミュニケーションの取り方や新たな情報提供のあり方など、我々の取り組むべき課題は数多くあります。今回はこれらの課題に対して各会員企業や住宅産業以外の企業が取り組んでいる最新の具体的事例を紹介するなどにより「住宅産業CS大会」の名称にふさわしい内容の大会を目指していきます。

平成28年度のテーマは、「CSへの取り組み」～小さな感動の積み重ね、その先に・・・～といたしました。テーマに基づき、会員企業(旭化成ホームズ(株)・サンヨーホームズ(株)・大成建設ハウジング(株))3社による事例発表と特別講演を実施いたします。

特別講演は、ANAビジネスソリューション(株) 烏田智子氏に、組織におけるコミュニケーションの重要性、感じの良い話し方・聞き方、ANAにおける組織力の向上の取り組みと実績について、いくつかの具体的事例を交えながらご講演いただきます。

会員各社の各部門・各階層の方々の幅広いご参加を、是非ともお待ちしております。



日 時	平成28年10月13日(木) 12:30～16:30
場 所	国立オリンピック記念青少年総合センター カルチャー棟 大ホール
テ — マ	「CSへの取り組み」～小さな感動の積み重ね、その先に・・・～
主 催	一般社団法人 プレハブ建築協会
後 援	国土交通省・経済産業省
協 賛	公益財団法人 日本生産性本部



プログラムは、CSへの最新の取り組みに関して、会員企業3社からの事例発表と特別講演となっております。それぞれの内容は概略、次の通りです。

1.【事例発表】 旭化成ホームズ株式会社

《ライフタイムシェアの向上から生涯価値の提供へ》

お客様との接点(点検・不具合対応・季刊誌・ウェブサイト・イベント開催等)を増やし、お客様の生活がより豊かになるようなサービスや商品の提供を通して、将来発生するリフォームや住み替え等さまざまなお客様ニーズの担い手としてご認識いただける関係実現への取り組み。

2.【事例発表】 サンヨーホームズ株式会社

《“お引渡し迄”に決まる“お引渡し後”のお客様満足とその維持》

近江商人「商売の十訓」のひとつ“無理に売るな、お客様の好むものを売るな、お客様の為になるものを売れ”をここに、お引渡し後のCSとその維持を目的に、顕在および潜在のコンプレインを解消するため、社員・協力会社・施工店監督員までのプロセススタンダードの再構築と徹底により、お引渡し前から絆づくりを始める。

3.【事例発表】 大成建設ハウジング株式会社

《住まいと暮らし ～女性が嬉しくなる生活提案～》

「1億総活躍社会」の実現は、女性一人ひとりが自分らしく輝ける環境づくりがテーマです。女性の社会進出が進み、いまや働く女性はどんどん増えています。仕事に家事に育児に、女性は本当に忙しい!“料理がもっと楽しくなる”“収納や片づけが大好きになる”“家にいながら私が私になる時間”をテーマに女性のための暮らしのアイデアをご紹介します。

4.【特別講演】 ANAビジネスソリューション(株) 烏田智子 氏

《 ANAグループのCS展開 》

高品質なサービスを提供するためには、従業員間の信頼関係が構築できていることが最も重要である。

コミュニケーションの基礎となる「話し方・聴き方」について確認するとともに、組織力を高めるストロークについてご紹介。

自分以外は皆、お客様であるという「内部顧客」の考え方をご紹介し、より良い職場風土をつくることの重要性をお伝えする。

顧客満足(CS)と従業員満足(ES)を支える取り組みについてANAの事例をご紹介し、今後の取り組みについて考える機会とする。

平成28年度 住宅産業CS大会プログラム

日 時 平成28年10月13日(木) 12:30～16:30
 場 所 国立オリンピック記念青少年総合センター カルチャー棟 大ホール
 テーマ 「CSへの取り組み」～小さな感動の積み重ね、その先に・・・～

時間	内 容	(敬称略)
12:30	開会のことば 一般社団法人プレハブ建築協会 専務理事	合 田 純 一
}	挨 拶 国土交通省住宅局 住宅生産課長	眞 鍋 純
13:00	挨 拶 経済産業省製造産業局生活製品課住宅産業室長	杉 浦 宏 美
13:00	【事例発表】 旭化成ホームズ株式会社	
}	《ライフタイムシェアの向上から生涯価値の提供へ》	
13:40	オーナーサービス推進本部 オーナーサービス推進部長	田 村 祐 介
13:40		
}	< 休 憩 >	
13:50	【事例発表】 サンヨーホームズ株式会社	
}	《“お引渡し迄”に決まる“お引渡し後”のお客様満足とその維持》	
14:30	生産本部 技術部 マネージャー	西 山 明 広
14:30	【事例発表】 大成建設ハウジング株式会社	
}	《住まいと暮らし ～女性が嬉しくなる生活提案～》	
	カスタマー本部 リフォーム営業部長	渡 邊 健 介
15:10	横浜支店設計部 課長	関 美 和
15:10		
}	< 休 憩 >	
15:20	【特別講演】 ANAビジネスソリューション株式会社	
}	《ANAグループのCS展開》	
16:20	人材・研修事業部 マネージャー	烏 田 智 子
16:20		
}	閉会のことば 一般社団法人プレハブ建築協会 教育実施委員会委員長	永 田 博 彦
16:30		

参加申込方法

(1) 同封申込書に必要事項をご記入のうえ、参加料を添えて下記宛てお申込み下さい。

〒101-0052 東京都千代田区神田小川町2-3-13 M&Cビル

一般社団法人 プレハブ建築協会

電話 03-5280-3121(担当:金森、新村、中島)

F A X 03-5280-3127

(問合せ先 TEL 080-3429-3121当日のみ利用可)

(2) お申込みは、**9月9日(金)**までに到着するようにお願い申し上げます。

なお、お申込みの受付は、定員に達し次第締め切らせていただきます。

(3) 参加料は、**1名 5,400円**(消費税400円含む)を徴収いたします。

(4) 参加料を銀行にお振込みの場合は、

みずほ銀行 新橋中央支店 一般社団法人プレハブ建築協会
普通預金口座(番号 1032334)へお願いします。

(5) 参加券はお申込み受付後、追ってお送りします。

(6) 定員は、**400名**とします。(定員を超えた場合にはお断りさせていただく場合がございます)

会場略図

国立オリンピック記念青少年総合センター カルチャー棟(大ホール)

<住所>東京都渋谷区代々木神園町3番1号

<交通案内>

◎小田急線

・参宮橋駅 下車 徒歩7分

◎地下鉄 千代田線

・代々木公園駅 下車
4番出口(公園口)
徒歩10分

◎京王バス

・新宿西口(16番)より
代々木5丁目 下車
・渋谷駅西口(14番)より
代々木5丁目 下車



施設の案内 Map of the Center

国立オリンピック記念青少年総合センター
〒151-0052 東京都渋谷区代々木神園町3番1号
申込受付専用電話 03(3469)2525 FAX. 03(3469)2277
ホームページ <http://nyc.niye.go.jp>

- | | | |
|--|--|--|
|  ●食堂
■ DINING HALL |  ●喫茶コーナー
■ COFFEE SHOP |  ●サービスコーナー(宅配便)
■ SERVICE CORNER |
|  ●レストラン
■ RESTAURANT |  ●売店
■ SHOP |  ●コインランドリー
■ COINLAUNDRY |
|  ●宿泊専用浴室
■ BATH ROOM |  ●自販機
■ VENDING MACHINE |  ●オストメイト対応トイレ
■ MULTI-PURPOSE ROOM |
|  ●コインロッカー
■ LOCKER |  ●おむつ交換所
■ CHANGE THE DIAPER PLACE | |

- 交通案内
- 小田急線 参宮橋駅下車 徒歩約7分
 - 地下鉄千代田線 代々木公園駅下車 徒歩約10分(代々木公園方面出口)
 - 京王バス 新宿駅西口(16番)2号 代々木5丁目下車
渋谷駅西口(14番)2号



© O_CODE