

平成27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14回目の大会となります。お客様が多様化する中、個々のご要望やクレームへの対応の仕方やコミュニケーションの取り方はどうあるべきか、我々の取り組むべき課題も多様化しています。今回は、昨年参加頂いた皆様から要望の多かった「従業員満足(ES)向上」についての視点も踏まえた最新のCSへの具体的取り組み事例を、各会員企業や住宅産業以外の企業よりご紹介させていただき「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27年度のテーマは、「CS・最新の取り組み」～お客様の感動・信頼をやりがいに繋げる～といたしました。テーマに基づき、会員企業(積水ハウス(株)・トヨタホーム(株)・ミサワホーム(株)・(株)ヤマダ・エスバイエルホーム)4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、元JR東日本テクノハートTESSEI おもてなし創造部長の矢部輝夫氏に、新幹線の清掃現場において、どのように社員の意識改革を実現し「おもてなしの心」を浸透させたか、CS・ESの両面から、その成功の秘訣を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27年10月6日(火) 12:30～16:30
場 所 科学技術館 サイエンスホール
テ — マ 「CS・最新の取り組み」～お客様の感動・信頼をやりがいに繋げる～
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4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】 積水ハウス株式会社

「不具合の真実」

自然環境に日々さらされている住宅は、様々な外的要因(振動、異音、藻、空気質…)により、不具合を生じることがあります。そのような場面で、説明や対応に苦慮されたことはないでしょうか？そこで、少しでも問題解決の糸口となるような、不具合のメカニズムに関するレポートを発表します。また、東日本大震災の経験を生かし、官民連携の地域防災に取り組む事例を、映像でご紹介いたします。

2.【事例発表】 トヨタホーム株式会社

「クルマと家がつながる、新たな事業構築におけるCS活動」

これからさまざまな役割機能が期待されるクルマと住まいをつなげることにより、より快適な生活が実現できるとの考えの下、お客様の満足(CS)をより向上させるために、現在具体的に取り組んでいる事業をご紹介します。住宅メーカーとして何ができるか、今後何をすべきかについてご紹介します。

3.【事例発表】 ミサワホーム株式会社

「中長期CS重視 オーナーサポート体制の再構築」

今年度より、ご入居2年以降のオーナー様を中心に新たなCS向上施策を展開しています。また、社内のCSに対する意識向上施策も同時に展開しています。その施策事例を紹介します。

- ・中長期お伺い書運用
- ・ミサワポイント運用

4.【事例発表】 株式会社ヤマダ・エスバイエルホーム

「感動とときめきの住まいづくり」

お客様との出会いから竣工に至るまでのプロセスにおいて、どのようなことをすれば感動していただけるかを、現在「小堀の住まい設計工房」において具体的に取り組んでいる事例案件を紹介しながら、ご提案いたします。

5.【特別講演】 元JR東日本テクノハートTESSEI おもてなし創造部長 矢部 輝夫氏

「奇跡の新幹線劇場 ～顧客満足(CS)と従業員満足(ES)～」

従業員の定着率も低く、事故やクレームも多かった新幹線の清掃会社に「トータルサービス」の考えを定着させ、「おもてなし集団」へと変革させた、その取り組みについて成功事例を交えながら顧客満足(CS)と従業員満足(ES)の両面からわかりやすくご紹介いたします。

平成27年度 住宅産業CS大会プログラム

日時 平成27年10月6日(火) 12:30～16:30

場所 科学技術館 サイエンスホール

テーマ 「CS・最新の取り組み」～お客様の感動・信頼をやりがいに繋げる～

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
12:30	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住宅産業窯業建材課長	寺 家 克 昌
13:00	【事例発表】 積水ハウス株式会社 「不具合の真実」	
13:30	CS推進部 東京オフィス 課長	津 下 清 志
13:30	【事例発表】 トヨタホーム株式会社 「クルマと家がつながる、新たな事業構築におけるCS活動」	
14:00	CS推進部主査 兼 PHV推進グループ長	村 松 和 久
＜10分休憩＞		
14:10	【事例発表】 ミサワホーム株式会社 「中長期CS重視 オーナーサポート体制の再構築」	
14:40	CS企画部 CS企画課 課長	谷 口 真 琴
14:40	【事例発表】 株式会社ヤマダ・エスバイエルホーム 「感動とときめきの住まいづくり」	
15:10	小堀の住まい設計工房 係長	中 村 晃
＜10分休憩＞		
15:20	【特別講演】 「奇跡の新幹線劇場 ～顧客満足(CS)と従業員満足(ES)～」	
16:20	元JR東日本テクノハートTESSEI おもてなし創造部長 おもてなし創造カンパニー代表	矢 部 輝 夫
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	伊 藤 大 輔
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:小田、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11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

科学技術館 (サイエンスホール)

《交通のご案内》

- 東京メトロ東西線 竹橋駅
1b出口 徒歩7分
- 東京メトロ半蔵門線 九段下駅
2番・4番出口 徒歩7分
- 都営地下鉄新宿線 九段下駅
2番・4番出口 徒歩7分
- 東京メトロ東西線 九段下駅
2番・4番出口 徒歩7分

*お車での来場はご遠慮ください。

