

平成30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」ことを目的として実施しており、各社から毎回ご好評をいただいています。

本年度は、昭和51年に「住宅産業TQC大会(その後TQM大会と改称)」としてスタートし、平成14年から現在の「住宅産業CS大会」となり17回(通算43回)目の大会となります。

これまでの情報交流により会員会社は品質レベルの向上を重ねてきましたが、お客様の価値観が劇的に変化、多様化する中、新たなコミュニケーションの取り方、これからの暮らし方の提案や設備機器の情報提供のあり方など、お客様へのサービス向上に向けて我々の取り組むべき課題は数多くあります。

今回はこの中で、お客様の声から一つずつ改善に取り組み、ホスピタリティをもってロイヤルカスタマーを創出している会員企業や住宅産業以外の企業の最新かつ先進の具体的事例を紹介することにより、住宅産業各社のCS向上につなげられるよう企画いたしました。

平成30年度のテーマは、「CSへの取り組み」～顧客ニーズの多様化に対応する現場力向上の姿勢に学ぶ～です。テーマに基づき、会員企業(積水化学工業(株)・トヨタホーム(株)・三井ホーム(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、JCSI(日本版顧客満足度指数)調査、国内航空業界顧客満足度9年連続第1位の栄冠に輝いた株式会社スターフライヤー 澁 けい子氏 よりスターフライヤーの顧客満足度向上のための取り組みについて、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30年10月11日(木) 12:15～16:30  
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」～顧客ニーズの多様化に対応する現場力向上の姿勢に学ぶ～  
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。それぞれの概略は、次の通りです。

#### 1.【事例発表】積水化学工業株式会社

##### 《お客様対応力を強化したCS向上施策》～オーナーサポート人材育成によるCS向上の取り組み～

お客様のニーズを把握してお客様の期待に合わせた対応力を付けることがCS向上には不可欠です。お客様アンケートより、お客様のご不満・ご要望を把握してそれに応えるべく、現場での対応力を強化致しました。

一人一人のお客様のニーズを把握して対応する「対応力の向上施策」。蓄電池、HEMS等先進設備を有効に使う頂くとする「先進設備対応向上施策」。これら施策をご紹介します。

#### 2.【事例発表】トヨタホーム株式会社

##### 《トヨタホームのCS向上活動》

当社は、ブランドビジョン「Sincerely for You ～人生をごいっしょに。～」の具現化に向け、お客様の声の収集・解析と、建てた後の暮らしの経年変化に応じたサポートや有益な情報の展開を図り、全国の販売店と連携しCS向上に努めています。

会社方針にもCSNo. 1を掲げ、販売店も含めたCS推進体制づくりを働きかけ、CS向上活動を推進しています。

#### 3.【事例発表】三井ホーム株式会社

##### 《オーナー様向けサービスメニューのご紹介》～CSにゴールはありません～

当社ではCS向上に向けて「アンケートからのオーナー様の声」や「各部署からの問題提議」を整理し、一項目ずつ改善していく事が遠回りでもゴールに近づく事と信じて対応をしております。

今回は当社が取り組んでいるCS関連の改善施策での成功事例と今後の課題について当たり前に行うべきことの大切さを含めてお話をさせていただきます。

#### 4.【特別講演】株式会社スターフライヤー

##### 《小さなエアラインの大きなCS》

地方の小さなエアラインがなぜ、高い顧客満足※を維持し続けているのか。創業時から連綿と受け継がれるフロンティアスピリット、先見のビジネスモデル、現場社員のホスピタリティ溢れる「考動」、顧客満足に繋がる従業員満足の取り組み、トップマネジメントが社員へ熱く伝えるメッセージ等、具体的な事例を交え、わかりやすくスターフライヤーの取り組みをお伝えします。

※日本版顧客満足度指数調査「国内航空」9年連続1位

# 平成30年度 住宅産業CS大会プログラム

日 時 平成30年10月11日(木) 12:15～16:30  
 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」～顧客ニーズの多様化に対応する現場力向上の姿勢に学ぶ～

時間	内 容	(敬称略)
12:15	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
12:45	挨拶 国土交通省 住宅局 住宅生産課長	長谷川 貴 彦
12:45	挨拶 経済産業省 製造産業局 生活製品課 住宅産業室長	縄 田 俊 之
12:45	【事例発表】 積水化学工業株式会社	
13:25	〽️ ≪お客様対応力を強化したCS向上施策≫ ～オーナーサポート人材育成によるCS向上の取り組み～ 住宅カンパニー技術・CS部 CS・品質保証部 CSグループ グループ長	波多江 敏 彦
13:25		
13:35	< 休 憩 >	
13:35	【事例発表】 トヨタホーム株式会社	
14:15	〽️ ≪トヨタホームのCS向上活動≫ CS推進部 部長	平 田 英 二
14:15	CS推進部 CSサービス室 室長	伊 藤 一 史
14:15	【事例発表】 三井ホーム株式会社	
14:55	〽️ ≪オーナー様向けサービスメニューのご紹介≫ ～CSにゴールはありません～ オーナーサポート推進部 オーナーサポート企画グループ長	齋 藤 幸 朋
14:55		
15:05	< 休 憩 >	
15:05	【特別講演】	
16:20	〽️ ≪小さなエアラインの大きなCS≫ 株式会社スターフライヤー CS推進部 おもてなしセンター長	澁 けい子
16:20		
16:30	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	本 郷 淳

## 参加申込方法

- (1) 同封申込書に必要事項をご記入のうえ、下記宛てお申込み下さい。  
なお、参加料につきましては、下記口座にお振込み下さい。

〒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 03-5244-5197 (直) (担当:金森、新村、中島)  
03-5280-3121 (代)

FAX 03-5280-3127

Eメールアドレス kyomu@purekyo.or.jp

(問合せ先 TEL 080-3429-3121当日のみ利用可)

- (2) お申込みは、**9月7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 振込口座  
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)

### 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>

- 洗面
- DINING HALL
- レストラン
- BATH ROOM
- コインロッカー
- LOCKER
- カフェコーナー
- COFFEE SHOP
- 売店
- 自販機
- おむつ交換所
- サービスコーナー (宅配便)
- コインランドリー
- オストメイト対応トイレ
- おむつ交換所



<参考> 食事処...

<http://nyc.niye.go.jp/wp/d2-6-html/>

## カフェテリアふじ



セルフサービススタイルの大食堂です。

(センター棟2階・500席)  
TEL 03-3467-8014

利用時間	内容	料金
朝食 7:00~9:00	バイキング方式	470円
昼食 11:30~13:30	セットメニューからの選択方式	610円
夕食 17:00~19:00	セットメニューからの選択方式	680円

※券売機による金券の当日売りは数に限りがありますので、食数の多い場合は事前にお申し込みください(前日15時まで受付・対象等により割引あり)。

## レストランさくら



新宿副都心を展望できるレストランです。

(D棟9階・約60席)  
TEL 03-5453-0707

利用時間	内容
7:00~23:00	食事・喫茶・会食等
※モーニングセット500円 ランチ700円等	

## レストランとき



気軽に利用できる中華レストランです。

(カルチャー棟2階・190席)  
TEL 03-5790-0013

利用時間	内容
昼食 11:30~14:30	食事・会食等
夕食 17:00~22:00	食事・会食等
※ランチ600円~ ランチドリンクバー150円	