

平成29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16回目の大会となります。お客様の価値観が変化、多様化する中、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。今回はこの中で、現場でお客様に接する人たちがお客様との関係を深めてロイヤルカスタマー創出に取り組んでいる各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29年度のテーマは、「CSへの取り組み」～顧客ロイヤルティを高める先進企業に学ぶ～といたしました。テーマに基づき、会員企業(大和ハウス工業(株)・パナホーム(株)・スウェーデンハウス(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、NPO法人顧客ロイヤルティ協会理事長 伊藤秀典氏と理事のタカギユウコ氏に、CSを超える顧客ロイヤルティの考え方や重要性について、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29年10月5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」～顧客ロイヤルティを高める先進企業に学ぶ～
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(予定)
協 賛 公益財団法人 日本生産性本部(予定)
////////////////////////////////////

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】 大和ハウス工業株式会社

《アフターサービスから信頼を勝ち取る！》

アフターサービスを実施する中で、安心・安全にお住まいいただき、CS向上の取り組みは欠かせません。当社が平成27年度 新・ダイバーシティ経営企業100選を受賞できた理由のひとつとして「女性点検員」の活躍があります。オーナー様のお困りごとに対して、プロ意識を強く持ち、お手入れ方法を含めたアドバイスを実施することで信頼を得ている女性スタッフの事例を中心に発表させていただきます。

2.【事例発表】 パナホーム株式会社

《紹介に繋がるリレーション活動 ～オーナー様に寄り添う感動戦略～》

オーナー様と多様かつ多角的な接点が求められる昨今、点検や訪問などのリアルな接点に加え、WEBサイトや『あんしん倶楽部』などを通じて、安心を提供するバーチャルな接点を展開。さらにお客様の声や生活の実態を把握し、それを活かしたモノづくりで、その足元を固める活動も実施。それらの接点より創出されるシナジー効果により、サステナブルでお客様に寄り添うCS活動から、感動を創造し、真の評価(紹介)をいただけるカタチを目指します。

3.【事例発表】 スウェーデンハウス株式会社

《 北欧住宅と、その暮らしから学ぶCS 》

住宅先進国、スウェーデン。平均最高気温が10℃にも満たない厳しい気候の中、人々は様々な工夫により「心から豊かな暮らし」を実現しています。この日本でも「心から豊かな暮らし」を実現したい。そんな思いで創業時からワンスペック・ワングレードにこだわり、全ての住宅で高い基本性能をお約束しております。また「良い物を永く使う」という北欧文化に学び、永く快適にお住まいいただくためにご入居後も様々なノウハウをご提供しております。家の医者を目指すヒューズドクトル。「お引渡しした全ての家の主治医でありたい」。そんなお付き合いが、オーナー様の安心と信頼に繋がっています。

4.【特別講演】 NPO法人 顧客ロイヤルティ協会

《 CSを超える顧客ロイヤルティ 》

CSは、顧客に迎合することではありませんし、接遇の改善でもありません。そしてESは、社員を甘やかすことでもなければ、待遇を改善することでもありません。真のCSである顧客ロイヤルティとは、顧客の重要性を認識し、長期的な継続性のある利益の確保と維持ができる企業を創造することです。

今回はCS理論の中でも最も重要な「を」ではなくて「が」「コアとフリンジ」「グッドマンの法則」「MOTサイクル」などについて事例を交え解説します。

平成29年度 住宅産業CS大会プログラム

日 時 平成29年10月5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」～顧客ロイヤルティを高める先進企業に学ぶ～

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	長谷川 貴 彦
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】 大和ハウス工業株式会社	
13:00	《アフターサービスから信頼を勝ち取る！》	
13:00	CS推進部 教育支援グループ グループ長	松 尾 英 輝
13:40	柏支社 住宅事業部 お客様相談センター	鈴 木 藍 子
13:40	《 休 憩 》	
13:50	13:50	
13:50	【事例発表】 パナホーム株式会社	
13:50	《紹介に繋がるリレーション活動 ～オーナー様に寄り添う感動戦略～》	
13:50	CS推進部オーナーサポートグループ 所長	古 川 京 宏
14:30	CS推進部オーナーサポートグループ	平 野 裕 子
14:30	ブランディングデザイン部	朝 尾 夏 子
14:30	【事例発表】 スウェーデンハウス株式会社	
14:30	《北欧住宅と、その暮らしから学ぶCS》	
14:30	営業本部 営業企画グループ 担当部長	大 川 保 彦
15:10	営業本部 営業企画グループ	中 尾 展 子
15:10	《 休 憩 》	
15:20	15:20	
15:20	【特別講演】 NPO法人 顧客ロイヤルティ協会	
15:20	《 CSを超える顧客ロイヤルティ》	
15:20	NPO法人顧客ロイヤルティ協会 理事長	伊 藤 秀 典
16:20	NPO法人顧客ロイヤルティ協会 理事	タカギ ユウコ
16:20	16:20	
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	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、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)

F A X 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、**8月31日(木)**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
- RESTAURANT
- 浴場専用浴室
- BATH ROOM
- コインロッカー
- LOCKER
- 喫茶コーナー
- COFFEE SHOP
- 売店
- SHOP
- 自動機
- VENDING MACHINE
- おむつ交換所
- CHANGE THE DIAPER PLACE
- サービスコーナー (宅配便)
- SERVICE CORNER
- コインランドリー
- COINLAUNDRY
- オストメイト対応トイレ
- MULTI-PURPOSE ROOM



<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

※券売機による食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	