

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】 ミサワホーム株式会社

《CS向上と住生活価値向上の提案、営業情報の創出》

～コールセンター及びWeb体制構築によるコミュニケーション強化～

生活者のベネフィットを追求していくためには、建物の長寿命化などを進めていくハード部分の取り組みに加え、居住者の住生活というソフト面での価値向上が求められています。

コールセンター機能の拡大とWebサービスの充実により、オーナー様とのコミュニケーションを強化するとともに、住生活の価値向上提案を通じてオーナービジネスの機会を創出する体制構築の活動をご紹介します。

2.【事例発表】 株式会社ヤマダホームズ

《ずっと安心してお住まいいただくために》

～積立型プリペイドカード「ワイメンバーズカード」の運用を通じて～

リフォームやメンテナンス等に使える、オーナー様限定の積立型プリペイドカード「ワイメンバーズカード」の仕組みが誕生して3年。日々感じるのは、「オーナー様に建物の維持管理の大切さをわかってもらうためにはどうすればいいのだろう」ということです。今でも試行錯誤の運用の中で私たちが考える、「ずっと安心してお住まいいただくために住宅メーカーができること」を発表させていただきます。

3.【事例発表】 東京ガス株式会社

《東京ガスグループのCSについて》 ～お客さまから選ばれ続けるために～

電気、ガスのエネルギーの自由化により、企業間競争が激化していくなかで、エネルギー企業として選ばれ続けるために、グループとして何をどう考えているのか。社員一人ひとりが「何のために」「誰のために」業務に取り組むのか。日々の業務のなかでいただくお客さまからのご要望やご指摘をもとにどのように業務を改善するのかなど、実際の事例とともにご紹介いたします。

4.【特別講演】 川田 茂雄氏

《業界の顧客満足度No.1企業を目指して》

クレーム処理では、お客様とは最悪の出会いばかりです。そんな最悪の出会いであっても、丁寧にお話しをする中で、何としても気分を変えてもらい、真のリピーターになってもらうしかクレームの本当の解決はないのです。安易にお客様を突っぱねて、勝った！と思っても、そのお客様が次に、他社の製品を買ったり、使ったのでは商売は成り立ちません。時代がどんなに変わっても「ロコミの世界を大切にする」この一語に尽きます。

2019年度 住宅産業CS大会プログラム

日 時 2019年10月11日(金) 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」～お客さまと企業を末永くつなぐ責任と信頼～

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
13:00	挨拶 国土交通省 住宅局 住宅生産課長	武 井 佐 代 里
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	縄 田 俊 之
13:00	【事例発表】 ミサワホーム株式会社	
13:40	≪CS向上と住生活価値向上の提案、営業情報の創出≫ ～コールセンター及びWeb体制構築によるコミュニケーション強化～ カスタマーサポート推進部 コミュニケーション推進課 課長	竹 重 明 徳
13:40	カスタマーサポート推進部 オーナーサポート企画課 課長代理	高 橋 良 裕
13:40 13:50	< 休 憩 >	
13:50	【事例発表】 株式会社ヤマダホームズ	
14:30	≪ ずっと安心してお住まいいただくために ≫ ～積立型プリペイドカード「ワイメンバースカード」の運用を通じて～ 技術本部 設計統括部 設計部 上席課長	安 部 文 子
14:30	【事例発表】 東京ガス株式会社	
15:10	≪ 東京ガスグループのCSについて ≫ ～お客さまから選ばれ続けるために～ お客さまサービス部 CS推進グループ	中 村 厚
15:10 15:20	< 休 憩 >	
15:20	【特別講演】	
16:20	≪ 業界の顧客満足度No.1企業を目指して ≫ クレーム処理研究会主宰	川 田 茂 雄
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6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 5,500円**(消費税500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	