

プログラムは、CSへの最新の取り組みに関して、会員企業2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】 サンヨーホームズ株式会社

ライフサポート事業本部 常務執行役員 細井昭宏氏

《 人生100年時代の住まいづくりを目指して》

～ 保育園から介護事業の運営、そしてロボット開発への挑戦～

日本の社会環境は、自宅で出来るだけ長く快適に暮らすことを求めます。その際住まいは、社会との関わりや様々な場所へ通うことが容易で、家族や友人達と笑い、時には泣き、励まし合える“舞台”となります。当社は、保育園や通所介護施設などの運営を通し得られた100歳まで元気に暮らすための工夫やサービスにより、いつまでもお客様に寄り添う会社となるための取組みをご紹介します。

2.【事例発表】 積水ハウス株式会社

CS推進部 品質保証室長 小川広幸氏

CS推進部 部長 矢野康司氏

《 大規模自然災害発生時の初動対応システムについて 》

近年、大規模な自然災害により、甚大な被害が発生するケースが増えています。混乱する被災地の中で、オーナー様の安否、建物の被害状況を把握し、迅速な復旧・復興につなげていくためには、グループ連携、及びリアルタイムで正確な情報共有を行う事が必須となります。今回、当社において、これらを実現する為の初期対応ツールとして構築した大規模自然災害対応システムについてご紹介いたします。

3.【特別講演】

元株式会社高島屋 お客様相談室長 川合健三氏

《 聴ける販売員を育てる》

最近の販売員は専門性がありません。「でも・しか」販売員が激増しています。販売員は商品知識が必要ですが、それだけではいけません。「聴く力」・「聴き取る力」が備わっている販売員こそ、お客様の気持ちにそった接客ができ、お客様の気持ちを感じとりながら、お客様にご満足していただける接客ができる販売員といえます。このような販売員を育てることが必要です。そのためには、経営トップから管理監督者までが「聴く力」・「聴き取る力」が備わったカウンセリングセールスの理論を学ぶ必要性があります。

＜プロフィール＞

1974年 中央大学経済学部卒業(株)高島屋に入社

1980年 横浜店人事部教育課にて教育担当係長として社員教育を実施

2007年 横浜店顧客グループマネジャーとして、お客様からの声に実際に対応し、相談室員へのスキル指導、売場責任者へのクレーム対応のノウハウを指導

2020年度 住宅産業CS大会プログラム

日 時 2020年10月12日(月) 13:00～16:10

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」～“新しい生活様式”に対応したCSのあり方～

時間	内 容	(敬称略)
13:00	開会のことば 一般社団法人プレハブ建築協会 専務理事	平 松 幹 朗
13:30	挨拶 国土交通省 住宅局 住宅生産課長	石 坂 聡
13:30	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
13:30	【事例発表】 サンヨーホームズ株式会社	
14:00	≪ 人生100年時代の住まいづくりを目指して ≫ ～ 保育園から介護事業の運営、そしてロボット開発への挑戦 ～ ライフサポート事業本部 常務執行役員	細 井 昭 宏
14:00 14:15	< 休 憩 >	
14:15	【事例発表】 積水ハウス株式会社	
14:45	≪ 大規模自然災害発生時の初動対応システムについて ≫ CS推進部 品質保証室長 CS推進部 部長	小 川 広 幸 矢 野 康 司
14:45 15:00	< 休 憩 >	
15:00	【特別講演】	
16:00	≪ 聴ける販売員を育てる ≫ 元株式会社高島屋 お客様相談室長	川 合 健 三
16:00 16:10	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	中 村 孝

参加申込方法

(1)同封申込書に必要事項をご記入のうえ、下記宛てお申込みください。

〒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:本堂、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 5,500円**(消費税500円含む)を徴収いたします。

(4)参加券はお申込み受付後、追ってお送りします。

(5)参加料については、本大会後にお送りする請求書に基づきお振込みください。

(6)定員は、**220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)

(7)新型コロナウイルス感染拡大を鑑み、今後の状況や行政機関からの指示・要請や自然災害などによって、中止または内容を変更する場合がございます。

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



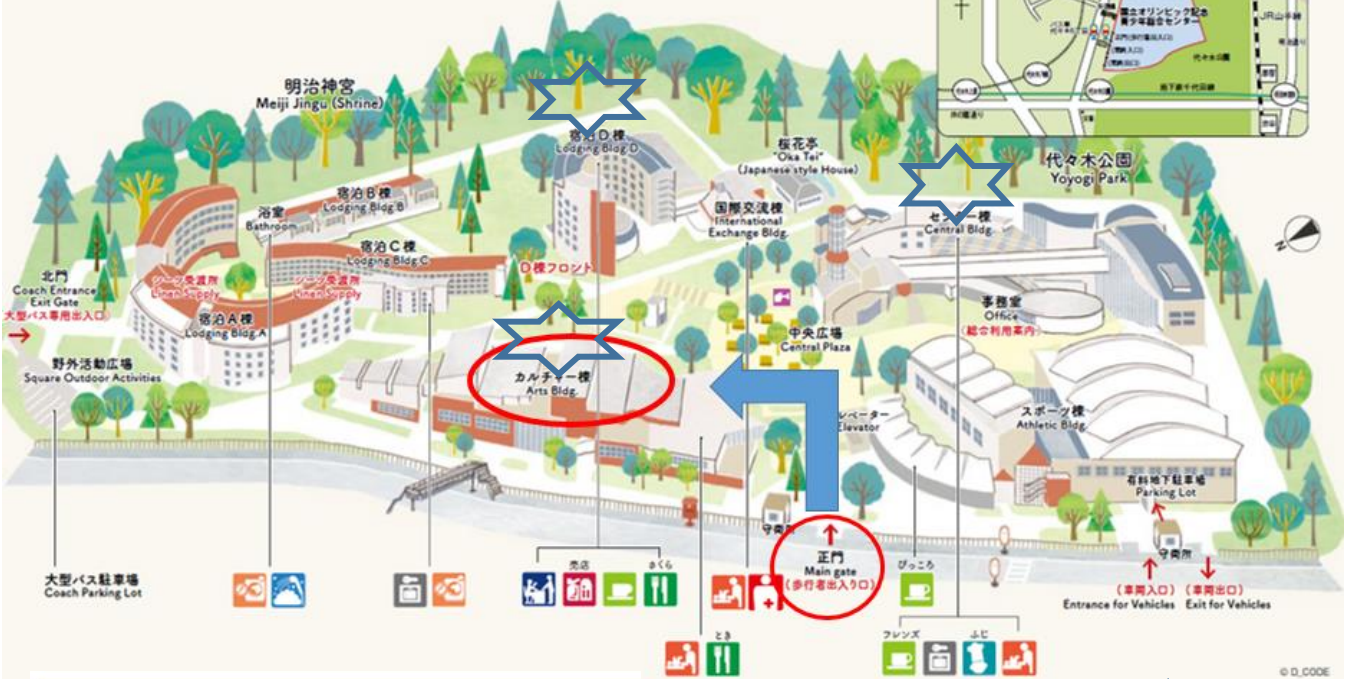
施設の案内 Map of the Center

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>

- 食堂
■ 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
- 自販機
■ 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

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)より 代々木5丁目下車 渋谷駅西口(14番)より



カフェテリアふじ



カウンター受け渡し提供の広々とした食堂です。

(センター棟2階)
TEL 03-3467-8014

利用時間	内容	料金
朝食 7:30~8:30	完全オーダー制	500円
昼食 11:45~13:00	メイン 2種類から1品 選択	620円
夕食 17:30~18:30	完全オーダー制	690円

※食事提供はカウンターでの受け渡しです。
※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(利用日3日前の15時まで受付・対象等により割引あり)。

<参考> 食事処・・・



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30席)
TEL 03-5453-0707

利用時間	内容
11:00~14:00	昼食
17:00~22:00	夕食
※ ランチ710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)
TEL 03-5790-0013

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

新型コロナウイルス感染拡大防止対策

<当日の体調確認と体調不良時のお願い>

発熱等の風邪の症状・味覚障害等がある場合、感染症陽性者との濃厚接触がある場合、過去2週間以内に感染が引き続き拡大している国・地域への訪問歴がある場合など、新型コロナウイルス感染症の疑いがある方は、必要に応じて保健所やかかりつけの医師などに相談の上、当日の参加を控えていただくようお願いいたします。

会場に来られた場合でも、咳を繰り返すなどの体調不良が見られた場合などには、参加中止のお願いをさせていただくことがあります。あらかじめご了承ください。

<検温実施について>

受付時に体温測定を行いますので、スタッフの指示に従い、必ず検温にご協力をお願いいたします。

発熱等(37.5℃以上または平熱比+1℃)認められた場合は、入場をお断りする場合がございます。

<入場(・退場)時の混雑を避けるためのお願い>

当日の会場については、12時より入場開始できるようにしますので、入場時の混雑を避けるため、余裕をもってご来場をお願いいたします。

入場時に行列ができる場合には、離隔距離をとって整列の上、入場をお願いいたします。また、退場時は、会場スタッフの指示に従い、順次の退場にご協力をお願いいたします。

<参加人数の縮小について>

収容人数の30%程度を募集いたしました。 756名(最大)⇒220名

<プログラムの短縮について> 終了時間を例年より20分短縮いたしました。16時10分終了予定です。

<会場内での注意事項>

・離隔距離の確保、対面での会話などの参加者同士の接触の回避

会場においては、離隔距離をとった席の配置(2席空けての指定席)をご用意しておりますが、着席時以外においても、参加者同士の離隔を保つようお願いいたします。

開催前・後、休憩時においても、対面での会話や飲食など、参加者同士の接触を控えるようにお願いいたします。

なお、開催前・後、休憩時において、トイレが混雑した場合には、最低1m(できるだけ2mを目安に)の間隔を空けた整列をお願いいたします。

・咳エチケット・マスクの着用、手指の消毒など

感染予防のため、咳エチケット・マスクの着用やせっけんを使用した手洗い・手指の消毒をお願いいたします。また携帯用手指消毒用アルコールの会場内へのお持ち込みも可能です。

会場スタッフもマスクを着用します。必要に応じて、フェイスシールドの装着などで安全を確保いたします。

また、館内出入口には消毒液を設置しますので、手指の消毒をお願いいたします。

・館内の換気と服装と服装の注意

館内は換気のため、適宜、窓やドアなどを開けます。室温の高低に対応できるよう服装には注意してください。休憩時間を例年より、5分延長し15分間といたします。

<喫煙について>

館内は、すべて禁煙となっておりますので、ご協力をお願いいたします。

<接触確認アプリについて>

接触確認アプリ「COCOA」のインストールのご協力をお願いいたします。

アプリは「App Store」または「Google Play」からインストールできます。

<その他>

感染拡大防止対策の徹底に関して、本留意事項に記載した事項を守っていただけない場合や、当日会場でのスタッフの指示に従わない場合などには、参加をお断りすることがありますので、ご注意ください。

感染拡大防止の必要に応じて、氏名、緊急連絡先が保健所などの公的機関へ提供され得ることをあらかじめご了承ください。

以上