

住まいる小町 通信

vol.2
2023.2

第1回 点検ロールプレイング見学会 開催



プレハブ建築協会「住まいる小町」活動の第2弾イベントとして、第1回点検ロールプレイング見学会が2022年11月7日(月)に錦糸町住宅公園のモデルハウスにて開催されました。

第1弾イベントだったオフサイトミーティングのご意見で、『他社のホームドクターと自らを比較をすることで自身のレベルを認識し、業務改善・スキルアップに役立てたい』というご要望から実現したイベントです。

当日は、ZOOMを利用したオンライン形式で開催され、オブザーバを含む51名の方にご見学いただきました。

ミサワホーム、積水ハウス、大和ハウス工業の3社にご協力いただき、女性ホームドクターとお客様役を1名ずつ演者をお願いし、お客様へのご説明に使用するツールや、お客様にお奨めしているグッズ等もご紹介いただきながら、できるだけ普段通りに演じていただきました。

大和ハウス工業

◆見学された方のご感想

- ・自分で実際に使用してみた洗剤を、お客様にお勧めするのは説得力があって素晴らしい
- ・修理にかかる時間を目安としてお伝えされていたのが分かり易いと思いました。
- ・点検時に給排水の説明を行い、さらに図面をお渡しして説明されたので、真似します!
- ・挨拶の重要性と、「ご安心いただけたらと思います」という声かけがあり、私がお客様の立場なら安心できるなどと思いました。
- ・点検終了後の説明で年次によってお渡しする書類を変える取組も参考になりました。
- ・前回の点検時不具合のその後を問診したり、雨天の時の玄関での養生等、気遣いが素晴らしい



ミサワホーム



◆見学された方のご感想

- ・女性1人での点検は、相当大変だと思いました。きちんとお客様と向き合って点検されている様子がよくわかりました。
- ・話し方のテンポがとても聞きやすく、一つ一つ「ありがとうございます」とお伝えしながら、丁寧に行われているのが印象的でした。
- ・お客様に外部点検に同行していただくのは、お客様・担当者にとっても不明点解消することに繋がり、建物をメンテナンスする上でも重要で凄く良いと思った。
- ・災害時の連絡先のご案内で、お客様の個人情報を自然な流れで取得され、安心感を与えている様子が勉強になりました。

積水ハウス



◆見学された方のご感想

- ・点検しつつ、お客様のご質問などにお答えしていくという進め方がとてもよかったです。
- ・室内の点検時に手袋をされていて、指紋をつけないようにしているんだろうと気を遣っているのがよくわかりました。
- ・ガスコンロ ガラストップの割れについて、実例を挙げて注意喚起されていて、オーナー様も実際のトラブルをイメージしやすく印象に残ると思いました。
- ・最後に紹介依頼もされていて、その様子から普段もかかさずされている事を感じ、見倣って自分自身も積極的にしていきたいと改めて感じました。

他にも、たくさんのご意見・ご感想をいただきました。今回の「感じたこと」や「気づき」によって、これからの点検がお客様によりご安心いただけるものになることを願っています。今後も定期的な開催出来ればと考えていますので、その際には是非ご参加ください。