



LONGLIFEを支える顧客サービス HEBELIAN NET. (ヘーベリアンネット)

2023.01.24

旭化成ホームズ株式会社



旭化成ホームズ株式会社

LONGLIFE戦略部企画室 室長

清田 恒平

(セイタ コウハイ)

略歴：戸建て営業担当、営業課長
2020年4月より現職

業務：ブランド戦略推進
バリューチェーン強化・推進活動
CRM構築と活用に向けた業務変革
LONGLIFEサービス企画立案／構築 など

✓背景

✓HEBELIAN NET.について

✓さいごに

背景

A large, tilted, light-colored cube floats in the air in a residential area at dusk. The background shows a row of houses, utility poles with power lines, and a clear sky. The overall mood is serene and contemplative.

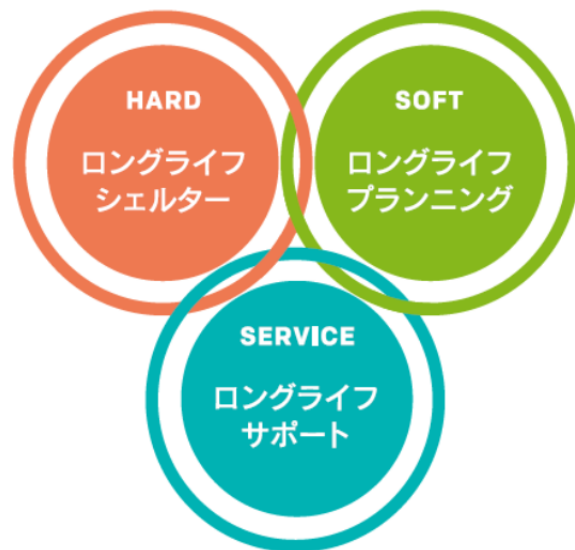
Talking HAUS

あなたと、人生について話したい。

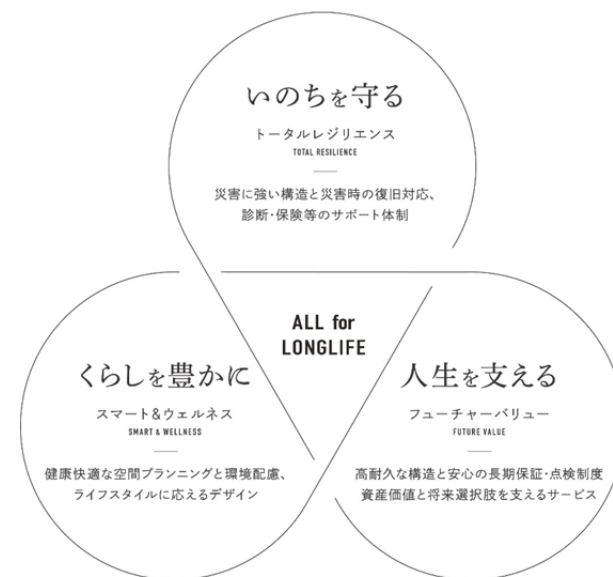
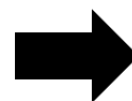
ライフステージに寄り添ったサポートで価値を創出すること

「お客様」の
HEBEL HAUSの全ての活動 いのちを守り、くらしを豊かにし、人生を支えること

ALL for LONGLIFE

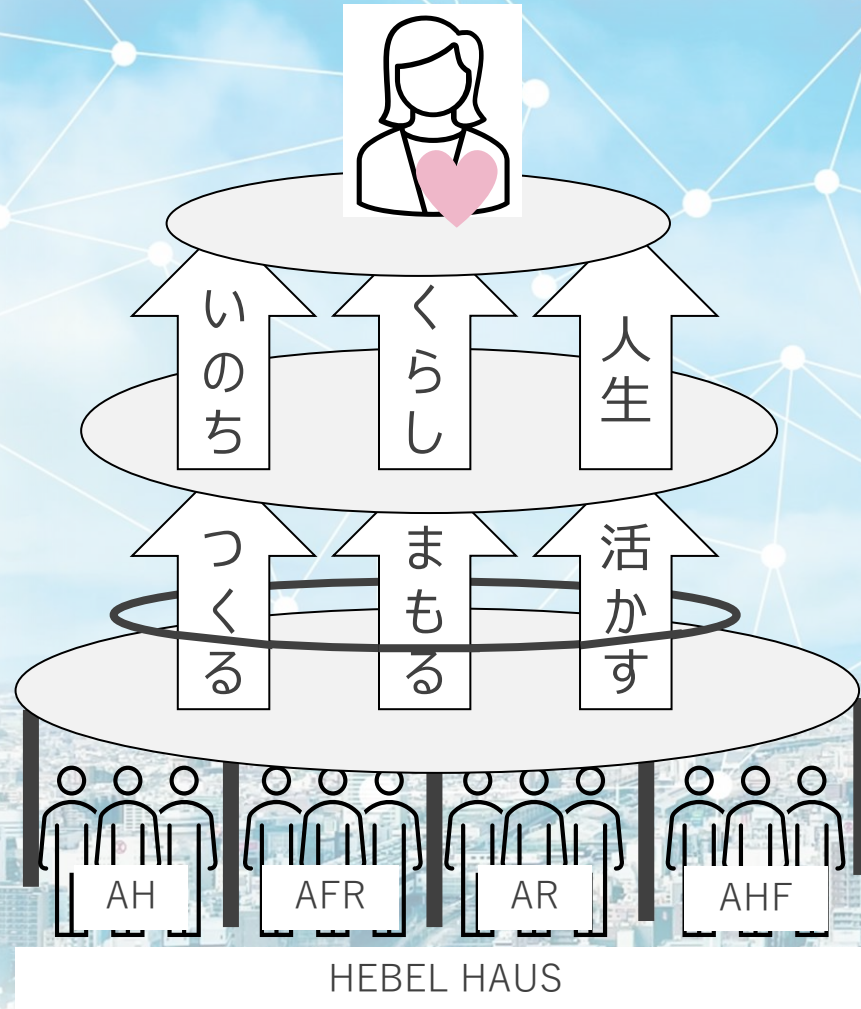


<これまで> ロングライフ住宅戦略
「ハード・ソフト・サービス」を柱とする、
長持ちする【建物】を提供



<これから> LONGLIFE戦略
長持ちする建物をベースに、
【お客様】の「いのち・くらし・人生」を
支えるトータル価値を提供

お客様の満足向上・CXの推進

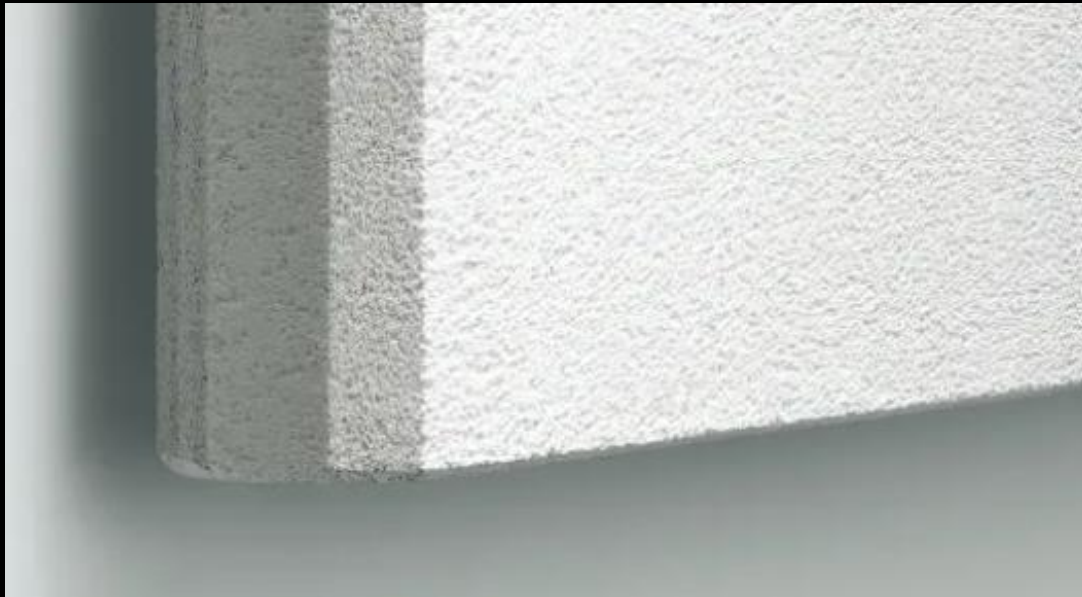


LONGLIFE実現のため
お客様に価値提供する

バリューチェーンの強化
=グループシナジーを最大化

デジタル活用
デジタルでグループシナジー
最大化の実現を補完する

すべては「安心」「安全」な暮らしのためにこだわり続けるヘーベルハウスの性能



ALC コンクリート・ヘーベル

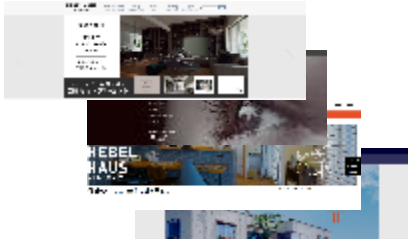


鉄骨躯体

情報提供・収集

情報集約・蓄積

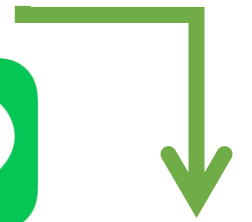
情報提供・提案



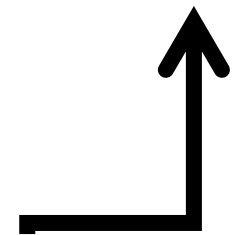
デジタル活用



お客様の意向別に
情報提供・提案



HEBEL HAUSの各担当者
(AH/AFR/AR/AHF など)



なぜデジタル活用なのか？

旭化成グループは、2021年に「Asahi Kasei DX Vision 2030」を策定し、「私たち旭化成はデジタルの力で境界を越えてつながり“すこやかな暮らし”と“笑顔のあふれる地球の未来”を共に創ります」と宣言するとともに、その実現に向けた「DX推進ロードマップ」を示しました。旭化成ホームズグループも、このロードマップに歩調を合わせ、2024年からのデジタルノーマル期に向けて段階的にデジタル変革を進めています。



最前線（営業・設計・工事）の 業務におけるデジタル機器の活用

オンラインでのお客様との打ち合わせ、報告書や図面類の電子化によるペーパーレス化、シンククライアント端末の整備、各現場でのデジタルデバイスの活用などにより、高品質な業務を効率的に遂行できる環境を整えました。

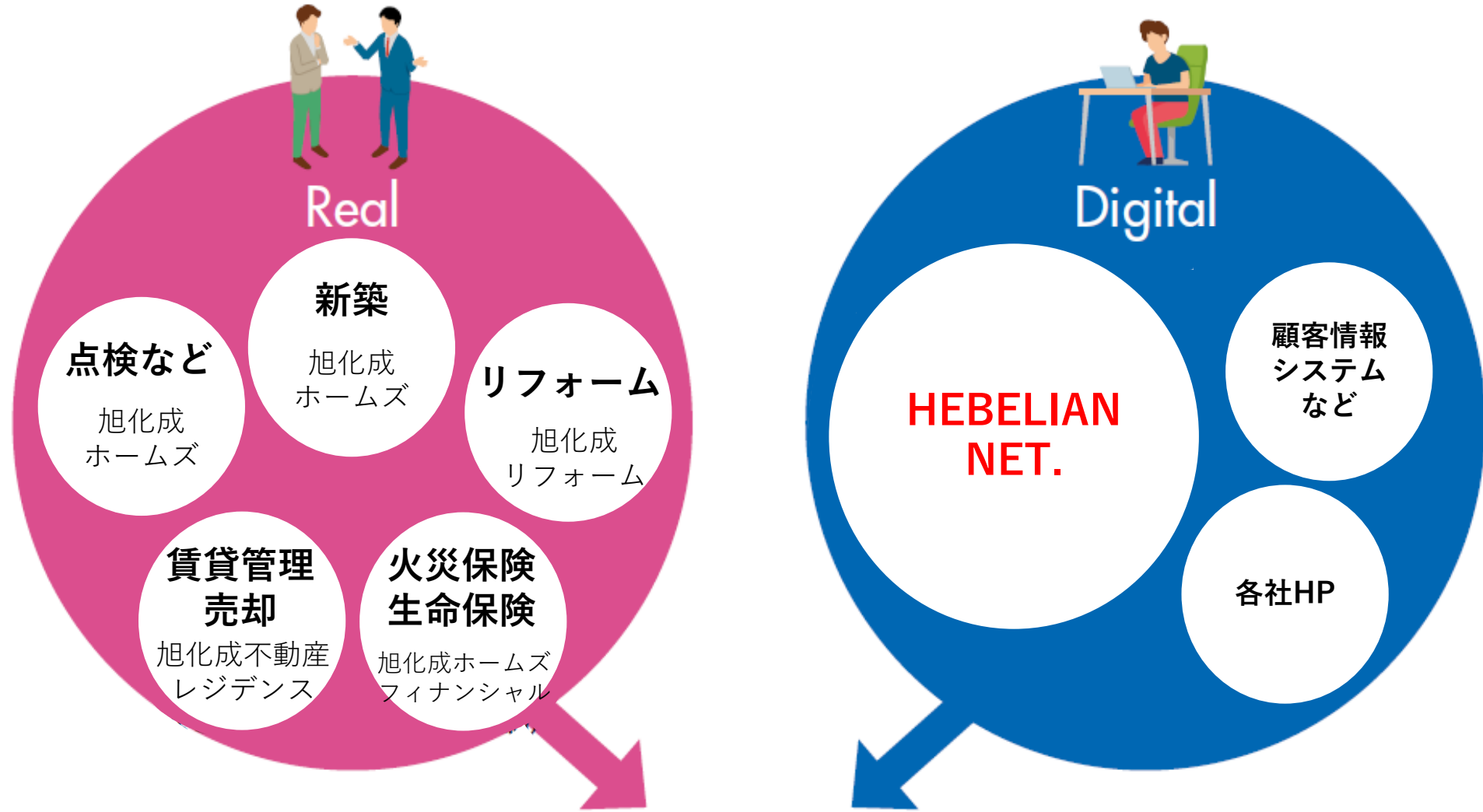


オープンバッジ制度を活用したデジタル人材の育成

旭化成グループ独自のオープンバッジ制度※ における「Level3（デジタルを業務改善などに活用できる人材の指標）」の取得率100%を目指して、デジタル人材の育成に注力しています。



※詳細は一般財団法人オープンバッジ・ネットワークWEBサイトをご覧ください。
<https://www.openbadge.or.jp/about-ob>



お客様に最適なタイミングに最適な提案を実現する

HEBELIAN NET.について

オーナー様とHEBEL HAUSを結ぶ専用の会員制ウェブサイト
HEBELIAN NET.を通じて、お客様の「安心で豊かな暮らし」をサポートする

会員：ご契約いただいたお客様とそのご家族様

会費：無料



2020 2021 2022 2023 2024 2025

構築

運用
開始

アクセス増

セッション増
利用回数増

定期利用

契約～着工

工事～引渡

引き渡し後



AH営業



点検担当



修理をお願いしよう

HCへ連絡



消耗品の交換をしなきゃ



リフォームできるかな？

AR担当



これからどうしよう

コンサル担当

◆入会

◆資料共有機能

◆定期点検WEB予約

◆建物保証内容の確認

◆通販サイト定期購入

◆リフォームコンテンツ

◆売却相談

◆打合せ内容の予習

◆アンケート

◆点検履歴

◆シニア向けコンテンツ

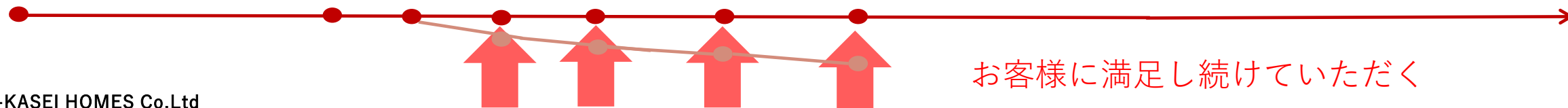
◆サービス紹介コンテンツ・暮らしを豊かにするコンテンツ・メールマガジンなどのコミュニケーション

HEBELIAN NET.

感情行動

- いよいよ家づくりが始まるんだ、ワクワクするね。
- 打合せ内容を予習できて安心だな。
- 工事進捗が写真で確認できるって有難いなあ。
- 家族で共有できると尚良いなあ。
- 点検の案内が来た。電話せずネットから予約できるから便利だな。
- 点検後にアンケートの案内メールがきた。HNで点検結果を見たついでに回答してみよう。
- 他のアンケートの回答状況もわかるから便利だな。
- あ、点検報告書がHNに掲載される。資産価値を証明するのに役に立つかもしれないな。
- 修理内容は、保証対象なのかな。HNから確認してからヘーベリアンセンターへ連絡しよう。
- 消耗品って通販サイトで定期購入できるんだ。いちいち他店で探さなくていいから便利だな。
- こんな風にリフォームして住んでいる人があるんだな。参考にしよう。
- 売却したり、シニア向けの賃貸に住み替えたり様々な選択肢があって安心だな。

満足度



お客様に満足し続けていただく

点検などの対面による定期的な接点を（当社の強み）

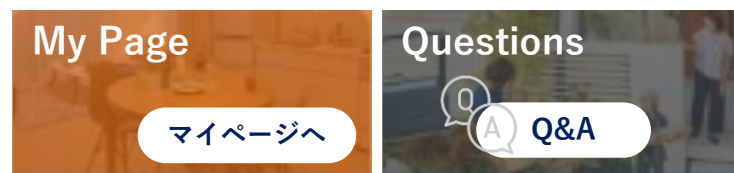


HEBELIAN NET.でお客様との接点を日常的に変える（強化）



個々のお客様に「今まさに欲しい！」情報を届けることができる

HEBELIAN NET.を通じたサービスの提供イメージ

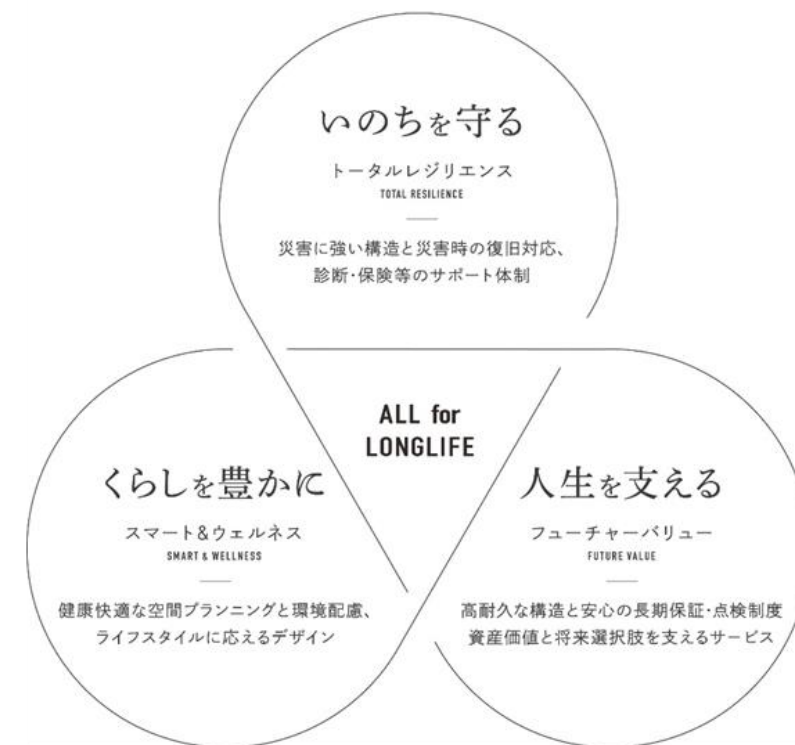


サービス

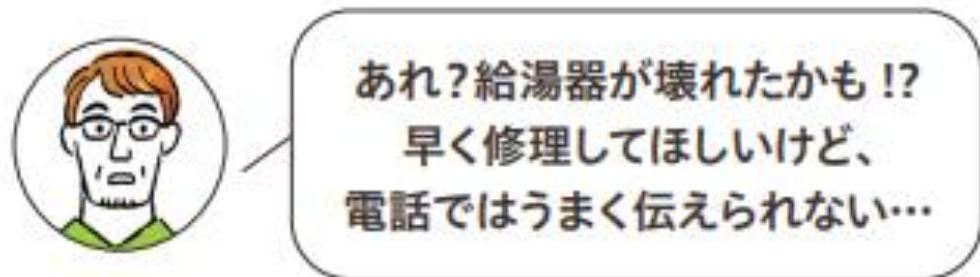
全てのサービスを表示



HEBELIAN NET.を通じて、
様々なコンテンツやサービスに
アクセスすることができる



「住まいの修理のお問い合わせ」がスマートフォンで簡単に！



≪ HEBELIAN NET.にご登録していると…



「オンラインショップ」で消耗品を定期購入ができる（替え忘れ防止）



浄水器のカートリッジ、
替えなきゃ替えなきゃ…と
思っているうちに、期限切れ!?



HEBELIAN NET. にご登録していると…



LONGLIFEコンサルティングサービスが利用できる

→HEBEL HAUSのプロフェッショナルが悩みを不安を一緒に解決



子どもも独立したし、
老後の住まいを考えるべき？でも、
どうしていいのかわからない…



HEBELIAN NET.にご登録していると…



「地震・津波情報」で震災時に役立つ情報をタイムリーに確認できる！

「土砂浸水害危険度情報（キキクル）」でお住まいのエリアの危険度がわかる！



- ① 会員様のヘーベルハウスの立地を示すマークです。
- ② 地図の縮尺や位置を変え、他の地域を見ることもできます。
- ③ ホームボタンを押すと会員様のヘーベルハウスを中心とした地域表示に戻せます。
- ④ このボタンを押すことで、「震度情報」と「津波情報」を切り替えることができます。



- ① 会員様のヘーベルハウスの立地を示すマークです。
- ② 地図の縮尺や位置を変え、他の地域を見ることもできます。
- ③ このボタンを押すことで、危険度マップを切り替えることができます。
- ④ 色分けて危険度を示します。

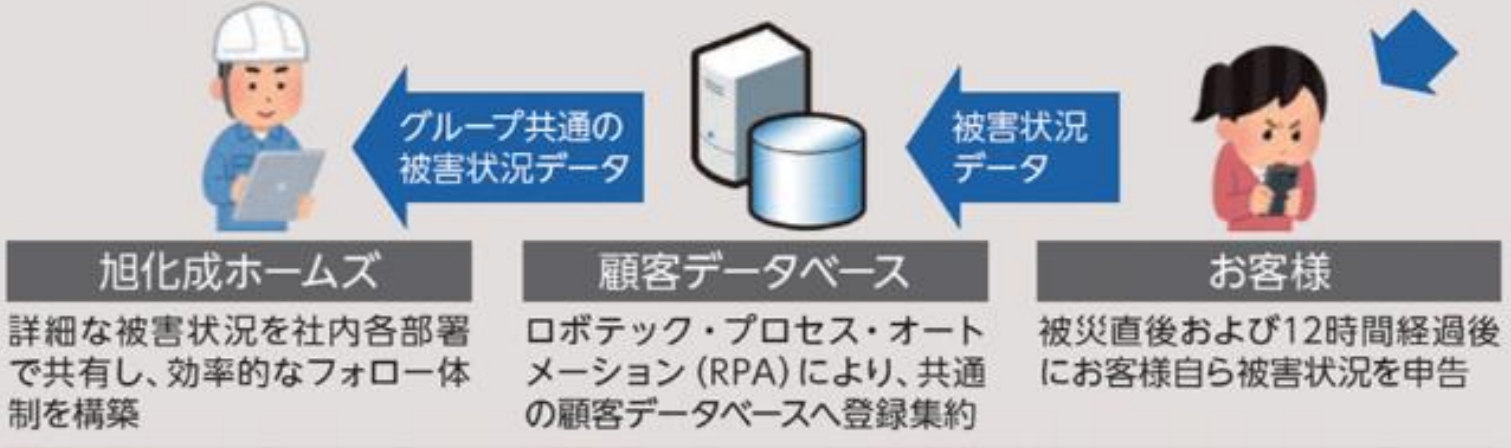
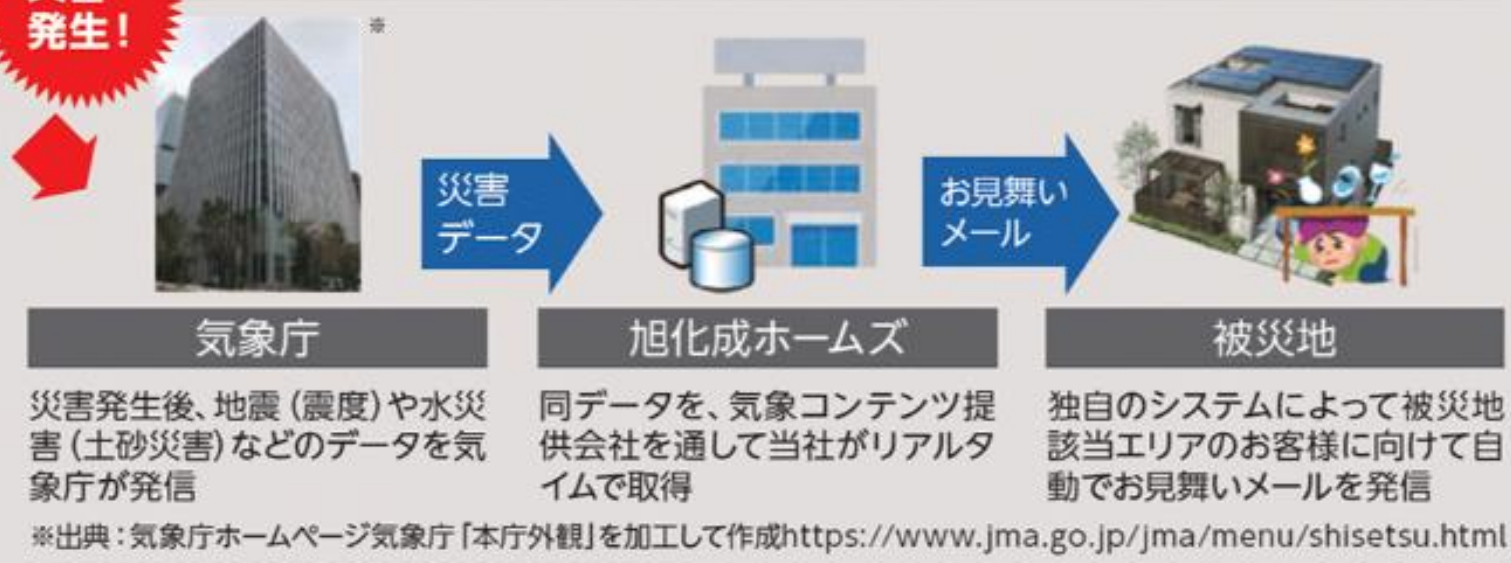
震度4以上で届く自動メールで、被災時の対処法を確認できる



※修理が必要な場合には、届いたメールから修理依頼ができる



新機能「災害BOT」の特長



- 特徴**
- 災害時でも「つながる」安心感を提供
 - 災害時に知りたい情報をピンポイントで提供
 - ライフラインの復旧方法など災害直後に必要な処置をお知らせ
 - 効率的な点検・フォロー体制を構築

建物に設置した地震計で建物の被害を推定し、効率的なフォロー体制を構築する。



さいごに

ヘーベルハウス
ヘーベルメゾン
ストックヘーベルハウス
ストックヘーベルメゾン

よい
はじまりを
つくる



「レジリエンス認証」 GOLD取得

ストックヘーベルハウス
ストックヘーベルメゾン
旭化成リフォーム

60年点検システム

HEBEL HAUS
ALL for LONGLIFE

HEBELIAN NET.

いかす

まもる

ヘーベル電気



ヘーベルハウス・ヘーベルメゾンの再生可能エネルギーを「ヘーベル電気」を通じて事業活動に活用



旭化成ホームズは、気候危機に対する取り組みとして、2019年9月に企業が自らの事業の使用電力を100%再生エネルギーで賄うことを目指す「RE100イニシアチブ」に参加しました。当初はRE100達成時期の目標を2038年度としていましたが、2022年度にはこの目標を2024年度に繰り上げました。

RE100

CLIMATE
GROUP

CDP

■旭化成ホームズグループが展開する「まちもり」

「あさひ・いのちの森」における長年の植生調査・研究を通じて、高さの違う階層的な緑が存在すれば、そこに多様な生き物が引き寄せられ、動植物の連鎖である「エコロジカルネットワーク」が生まれることを確認しました。この形成を促します。

●街の緑がつながる『まちもり』計画イメージ



緑を増やす

小さなスペースであっても、植栽が可能な場所には緑を植えて、緑化面積を増やす。

多層構造に植える

自生する自然界の植物のように、高木・中木・低木・地被植物を織り交ぜ高低差をつける。

在来種を選ぶ

日本における一般的な植生を取り入れ、地域特有の生物ネットワークの維持に貢献する。



ALL for LONGLIFE

