

平成23年度

住宅産業CS大会

開催のお知らせ



社団法人 プレハブ建築協会

平成23年度住宅産業CS大会を開催致します。

平成22年度の住宅着工戸数は、81万9千戸で前年度比5.6%増と前年の大幅減少から再び増加となり、うちプレハブ住宅は12万6千戸で、前年度比1.1%増という結果でありました。ただし、全着工戸数に占めるシェアは15.3%で前年度より0.7ポイント減少しました。

こうした状況の中、3月11日に東日本大震災が発生しました。プレハブ建築協会も国や県の要請を受け、会員を挙げて応急仮設住宅の建設を通じた被災地の復旧支援に取り組んで参りました。今後の本格的な復興に向け、安全安心な住まい創りや環境配慮型の住宅の普及推進等を通して、豊かなストック型社会の実現を図るべく積極的な貢献を果たして参ります。

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10回目の大会となります。お客様満足度向上に向けた具体的な取り組みや、経営的視点からの事例紹介など、内容の充実を図り、「CS大会」の名称にふさわしい大会を目指します。平成23年度メインテーマは「CSへの取組み」とし、サブテーマを「絆(きずな)」といたしました。テーマに基づき、会員企業4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、「絆が生まれる瞬間～ホスピタリティの舞台づくり～」をテーマに企業活性化、人材育成、社内教育などの講演など幅広い活動を実践されている、元ザ・リッツ・カールトン・ホテル・カンパニー・日本支社長であり、現在「人とホスピタリティ研究所」所長の高野 登様をお願いしております。

会員各社の各部門・各階層の方々の幅広いご参加をお待ちしております。

プログラムは、**CSへの取り組み**に関して、会員企業4社からの事例発表と特別講演となっております。それぞれの内容は概略、次の通りです。

1.【事例発表】 積水化学工業株式会社

お客様の声を活かしたサービス提供による CS 向上

セキスイハイムは、環境・快適・経済性の追求により、「永く住み続けられる住まい」を提供し、ご入居後の充実したサポートにより「安心な暮らし」を提供することを通じてCS向上を目指してきました。CS向上のためには、お客様に接する各プロセスで、お客様の声をよく聞き事業に活かす取り組みが重要となります。今回は、お客様の声を収集するしくみとして「お客様アンケート」「CATミーティング」、活用の事例として「入居時のけじめ」などを紹介します。

2.【事例発表】 戸田建設株式会社

環境への取り組みによるCS向上 ～CO2 マイナス40%に向けて～

戸田建設は、本年3月に、環境最先端テナントビル「TODA BUILDING 青山」を竣工致しました。このビルはCO2の排出量を一般のビルに比べて40%削減できます。この代表事例の他にも、施工中の省CO2活動を実践する低炭素施工システム「TO-MINICA (TODA Minimum Carbon Construction)」、女性中心の「エコリーダー」が展開する社内のエコ活動等を積極的に推進しています。お客様と社会のために戸田建設がどのようにお役に立てるかについて、幾つかのCS事例を報告します。

3.【事例発表】 パナホーム株式会社

お客様との継続的リレーションの構築によるCS向上 (PanaHome CLUB の発足)

パナホームは、『住宅産業』から『暮らしの総合産業』への事業展開を目指し、お客様に対して、引渡し以降もお役に立てる企業でありたいと考えています。そのために、従前の『パナホームふれ愛友の会』を発展させ、本年4月より既築のすべてのお客様との接点強化を目指し『PanaHome CLUB』を発足しました。お客様専用ホームページや季刊誌による情報提供・生活関連商品の通信販売・自然災害保険制度など、お客様との関係を深める事例を紹介します。

4.【事例発表】 大和ハウス工業株式会社

住まいのお手入れアドバイスによる顧客満足度の改善活動

大和ハウス工業は、住宅産業協議会の「住宅・住宅設備に関するCSアンケート調査」結果で、アフターサービスの満足度評価のうち「お住まいのお手入れに対するアドバイス」の項目に対する評価が特に低かったため、「アドバイス能力の向上」を目指し、顧客満足度の改善活動を行ってきました。その改善活動事例紹介と実施結果について報告します。

5.【特別講演】 人とホスピタリティ研究所

『絆が生まれる瞬間』～ホスピタリティの舞台づくり～

ホテル事業の経験・体験を通じて、多くの出会いの中から何を学び、どんな知識・技能を身に付け、どんな価値観で人間関係を築き上げてきたかなど、リッツカールトンの成功事例を交えながら、「絆が生まれる瞬間～ホスピタリティの舞台づくり～」についてご講演いただきます。

平成23年度 住宅産業CS大会プログラム

日 時	平成23年10月13日(木) 10:30~16:30
場 所	国立オリンピック記念青少年総合センター 国際交流棟 国際会議室
テ — マ	「CSへの取組み」～絆(きずな)～
主 催	社団法人 プレハブ建築協会
後 援	国土交通省・経済産業省
協 賛	公益財団法人 日本生産性本部

時 間	内 容	(敬称略)
10:30 ∩ 11:00	開会のことば 社団法人プレハブ建築協会専務理事 挨拶 国土交通省住宅局住宅生産課長 挨拶 経済産業省製造産業局住宅産業窯業建材課長	菊 田 利 春 橋 本 公 博 土 井 良 治
11:00 ∩ 11:40	事例発表 積水化学工業株式会社 お客様の声を活かしたサービス提供によるCS向上 住宅カンパニー CS・品質保証部 担当部長	遠 藤 利 喜
11:40 ∩ 12:40	< 昼 食 >	
12:40 ∩ 13:20	事例発表 戸田建設株式会社 環境への取組みによるCS向上 ～CO2 マイナス40%に向けて～ 環境事業推進室 室長	樋 口 正 一 郎
13:25 ∩ 14:05	事例発表 パナホーム株式会社 お客様との継続的リレーションの構築によるCS向上 (PanaHome CLUBの発足) CS推進部 CR推進グループ チーフマネージャー	川 原 史 朗
14:10 ∩ 14:50	事例発表 大和ハウス工業株式会社 住まいのお手入れアドバイスによる顧客満足度の改善活動 CS推進部 教育グループ グループ長	菅 信 行
14:50 ∩ 15:00	< 休 憩 >	
15:00 ∩ 16:20	特別講演 『絆が生まれる瞬間』～ホスピタリティの舞台づくり～ 「人とホスピタリティ研究所」所長	高 野 登
16:20 ∩ 16:30	閉会のことば 社団法人プレハブ建築協会 教育実施委員会委員長	真 鍋 正 司