

平成25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25年度住宅産業CS大会を開催いたします。

平成24年度の住宅着工戸数は、89万3千戸で前年度比6.2%の増加となり、うちプレハブ住宅は13万4千戸で、前年度比4.6%増の伸びとなり3年連続の増加となりました。全着工戸数に占めるシェアは15.0%で前年度より0.2ポイント減少しましたが、ここ10年間では、依然として高い水準にあります。

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12回目の大会となります。多様化するお客様ニーズへの対応、お客様とのコミュニケーションの取り方やこれからのコミュニティのあり方、新たな情報発信など、我々が取り組むべき多くの課題について、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、更なる内容の充実を図り、「CS大会」の名称にふさわしい大会を目指します。

平成25年度メインテーマは「CSへの取り組み」とし、サブテーマを「多様化するお客様とのつながり」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、帝国ホテル ホテル事業統括部長 風間 淳様をお願いしております。1890年に開業し、120年以上に渡り世界のお客様を迎えてきた「帝国ホテルのおもてなしの心」を中心に話させていただきます。

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】 積水ハウス株式会社

感性豊かに情報発信する接点

積水ハウスは、人間性豊かな社会と暮らしの創造に向けて、良き信頼関係を築けるよう、積極的な情報開示を感性豊かにしています。そこで今回は、多様化するお客様とコミュニケーションを行う、各種拠点の事例をご紹介します。

2.【事例発表】 株式会社安藤・間

持続可能な地産地消型社会実現への取り組み スマートコミュニティ

安藤ハザマはコンソーシアム“横浜スマートコミュニティ”に参画しています。コンソーシアム活動を通じ、再生可能エネルギーと系統電力とを高度に協調連携制御する“自律分散電源システム”によるエネルギーのハウス間連携に代表される様々なスマートコミュニティ手法を活用し、地域の絆を育み、人間主体の幸福を追求した新しいライフスタイルを追求しています。スマートコミュニティを、持続可能な地産地消型社会実現の為の手法であると考えており、その鍵となるコンセプト並びに、社内外を含むいくつかの展開事例をご紹介します。

3.【事例発表】 大成建設ハウジング株式会社

お客様とのつながり続ける新たな点検メンテナンス制度

大成建設ハウジングのプレハブ鉄筋コンクリート住宅「パルコン」は発売後44年が経過。その間に、長くお住い頂いているお客様が増え続けてきました。全般に、お客様の高齢化は顕著で、代替わりも進み、場合によっては売却も考えるといった傾向が出てきています。そうした実態を踏まえ、お客様とのつながりをより緊密に続けていくために、新たな点検メンテナンス制度を工夫しました。その取り組み経緯を発表いたします。

4.【事例発表】 旭化成ホームズ株式会社

FAQシステムの活用による業務効率とCSの向上

旭化成ホームズは、2010年より全国50以上の支店で個別に対応していたお客様からの受付を全国9拠点のコールセンター【ヘーベリアンセンター】に集約しています。

1) お問い合わせへの活用 2) コミュニケーターの教育支援ツール 3) 過去の情報の蓄積を目的として2011年よりFAQシステムをヘーベリアンセンターに導入して業務効率化、CS向上を図りました。

5.【特別講演】 株式会社帝国ホテル

帝国ホテルのおもてなしの心

1890年に開業し、120年以上に渡り世界のお客様を迎えてきた帝国ホテルの「おもてなしの心」、帝国ホテルのCS（顧客満足）向上に向けた取り組みなどをご説明いたします。

概要（項目）

1. 帝国ホテルの紹介
2. 日本におけるホテルの変遷
3. よいホテルの条件
4. 帝国ホテル おもてなしの心
5. さすが帝国ホテル推進会議
6. 「おもてなしの心」の信条

平成25年度 住宅産業CS大会プログラム

日 時	平成25年10月4日(金) 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 センター棟 417(セミナーホール)
テ — マ	「CSへの取り組み」～多様化するお客様とのつながり～
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 伊 藤 明 子 三 橋 敏 宏
11:00 ＼ 11:40	事例発表 積水ハウス株式会社 感性豊かに情報発信する接点 CS推進部 東京オフィス 課長	津 下 清 志
11:40 ＼ 12:50	<昼 食>	
12:50 ＼ 13:30	事例発表 株式会社安藤・間 持続可能な地産地消型社会実現への取り組み スマートコミュニティ 建築事業本部 技術部 環境・技術 I Tグループ グループ長	岩 藤 泰 男
13:30 ＼ 14:10	事例発表 大成建設ハウジング株式会社 お客様とのつながりを続ける新たな点検メンテナンス制度 CS統括部 品質保証部長 リフォーム統括部 リフォーム営業部長	小 池 胤 雄 柿 沼 健 児
14:10 ＼ 14:50	事例発表 旭化成ホームズ株式会社 FAQシステムの活用による業務効率とCSの向上 施工・アフター推進本部 アフターサービス推進部 グループ長	松 島 卓
14:50 ＼ 15:00	<休 憩>	
15:00 ＼ 16:20	特別講演 株式会社帝国ホテル 帝国ホテルのおもてなしの心 ホテル事業統括部 部長	風 間 淳
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	伊 藤 大 輔

参加申込方法

(1) 同封申込書に必要事項をご記入のうえ、参加料を添えて下記までお申込み下さい。

〒100-0013 東京都千代田区神田小川町2-3-13 M&Cビル

社団法人プレハブ建築協会

電話 03-5280-3121 (担当:長田、新村)

FAX 03-5280-3127

(問合せ先 TEL 090-8591-1785 当日のみ利用可)

(2) お申込みは、来る**9月13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5,800円**(消費税250円、昼食チケット代を含む)を徴収いたします。

(4) 参加料を銀行にお振込みの場合は、
みずほ銀行 新橋中央支店 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、**300名**とします。

会場略図

国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟 417 (セミナーホール)

[住所:東京都渋谷区代々木神園町3-1]

●交通のご案内

◎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

※お車でのお来場はご遠慮下さい。

