

(一社) プレハブ建築協会 CS・品質委員会 CS小委員会主催

「住まいる小町」 活動のご紹介



(一社) プレハブ建築協会 CS・品質委員会 CS小委員会は、アフターサービス業務に従事する女性ホームドクターを「住まいる小町」の愛称で呼び、顧客に対するホスピタリティやアイデアなどを従来のサービスに融合させることによって、新しいサービスや価値を開拓していく活動を始めました。この活動を通じて生まれた自由なアイデアをきっかけとし、住宅オーナーにとってよりご満足いただける点検とは何かを追及していきます

活動を通じて、SDGs目標5「ジェンダー平等を実現しよう」目標8「働き甲斐も経済成長も」を促進します。

活動のご紹介①

◆オフサイトミーティング

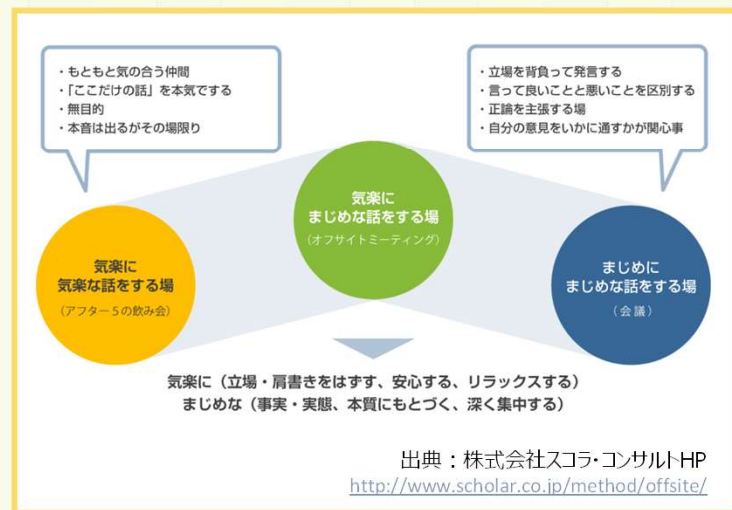
働く女性が増えてきた一方で、各社の事業所単位や部署単位では依然として女性比率は低い状況があり、継続的に活躍して頂くためにも、企業間の垣根を乗り越えて、同じ業務に従事する者として共に悩みを打ち明けられる仲間をつくることを目的として開催しています。

「オフサイトミーティング」は「気楽にまじめな話をする場」として5名程度のグループに分かれ、その場での会話は公開しないことを条件に「自由に」「ある

がまま」に感じたことを話してもらいました。参加された方からは、『普段感じていたもやもやを共有できる仲間ができ、一人ではないということに安心できた』とのご感想をいただいています。

グループワークでは「わたしたちのやりたいこと」について、自由

にアイデアを出してもらいました。活動を通じて広く社会に自分たちの仕事を知ってもらいたいという意見が多く出されました。



活動のご紹介②

◆点検ロールプレイング見学会

「女性のホームドクターは各社社内でも少数であるため、自身のレベルを確認する場も少ない」との意見から、課題となる自らのレベルを認識し、さらに業務改善・スキルアップに役立てる目的で、点検ロールプレイング見学会を開催しました。

各社の点検（全体像や流れ、点検内容等）についてはほぼ同じでした。一方で演じられた3名の女性ホームドクターの共通点として、お客様からの問いかけに対する押しつけのない的確な説明、そして人柄の現れた丁寧な言葉と柔らかい物腰での和やかな雰囲気づくりなど、お客様との距離感を縮めるコミュニケーションスキルの高さが際立っており、アンケートでも「手本としたい」「勉強になった」との声が多くあがっていました。

こうした活動により各社のホームドクターが切磋琢磨してスキルを上げることは、お引渡以降のロイヤルティをより高めることに繋がります。今後は点検以外のテーマでも、ホームドクターのスキルアップに繋がる『気づき』の場を提供してまいります。



活動のご紹介③

◆推奨メンテナンス・グッズ 10選

定期点検時に実際にご紹介しているメンテナンスグッズの中から、住宅オーナーご自身がメンテナンスすることを前提に、おすすめ商品を10商品に厳選しました。ホームセンターや通販サイトでも販売されている商品ばかりなので、住宅オーナーが自ら購入しやすい商品群となっています。通販カタログや季刊誌への掲載、住宅オーナー専用の通販サイトで購入ができるように、会員各社で取り組んでいます。

推奨グッズ10選



万能Jrくん
(株)マルシン



ウタマロクリーナー
(株)東邦



ワンステップ・スプレー・
クリーナー
アルタン(株)



ガンジーインキ消し
【ボールペン用】No800
(株)カズキ高分子



ピーピースルーフ
和協産業(株)



バイオ
お風呂のカビきれい
(株)コジット



外壁・玄関ブラッシング
スポンジ AZ655
アズマ工業(株)



カビナイト
もこもこ泡クリーナー
飛雄商事(株)



水の激落ちくん
LEC(株)



水垢とりスキージー
W596
(株)マーナ

【問い合わせ】

(一社) プレハブ建築協会 CS・品質委員会 CS小委員会

旭化成ホームズ(株) 青方 aokata.hb@om.asahi-kasei.co.jp

大和ハウス工業(株) 中村 nakamura-da@daiwahouse.jp