



常盤工業株式会社様

業種	住宅
導入サービス	リペア/点検
用途	人手不足/営業担当者の手離れをよくしたい/ 買主様へ安心訴求/CS向上

COMPANY PROFILE

常盤工業株式会社
代表者/市川 浩透 代表取締役社長
設立/1951年
従業員数/93名
資本金/6,000万円

住宅をはじめ、オフィスや工場、学校や駅舎、医療・福祉施設、神社仏閣、生活インフラまで幅広い土木・建築の実績を持っています。女性設計士が手がける注文住宅ブランド「トキノハウス」は、カフェスタイルの家として子育て世代を中心に人気を博しています。



▲常盤工業様PVIはこちら



リペアでも点検でも不具合の原因まで熟知するバーンリペアとともに
自社で建てた建物が存在する限りお客様とお付き合いをしていきたい

▲住宅の定期点検作業の様子

採用の 背景

進行中案件で手一杯、OB客対応は不十分 メンテナンス対応の必要性を感じ始めていた

常盤工業様ではキャンディルグループのバーンリペアのリペアサービス採用前は、各現場で監督がリペア対応をしていました。「当時は監督が自分でやったり、器用な大工さんがやったり、多能工がやったりしていましたが、ときには直せずに取り替や塗替えになることもありました」(常盤工業株式会社 住宅事業部 ゼネラルマネージャー 袴田禎之氏)

また、点検は半年・1年・2年・5年の定期点検後は、常盤工業様からお客様へのアプローチを特に行っていなかったとのこ

と。「進行中案件で監督はいっぱいいっぱいOB客対応に手が回っていませんでしたが、ニュース記事や、協力会社やお客様の声などから『勢いのあったハウスメーカーもメンテナンス対応の悪さで評判を落とす』ということを耳にし、そうならないための対策を実施しなければならないと感じていました」(袴田氏)

採用の経緯

先行して採用していたリペアサービスを評価 客観的視点からの点検でお客様と自社の双方が納得

その後、常盤工業様が毎月受けている経営コンサルティングでメンテナンス対応の重要性が話題になったことに後押しされ、10年以降の点検の実施を検討することになりました。

先行して採用していただいていたバーンリペアのリペアサービスを高く評価いただいていたことと、点検実績が豊富なバーンリペアならではの第三者視点からの指摘に注目していただき、点検サービスの採用につながりました。

「バーンリペアさんのリペアサービスは、自分が設計担当として現場の補修箇所を何度も確認していて心配ないと感じていましたし、取替や塗替えなどの大掛かりな作業も減らせています。また、点検サービスを検討する際には、バーンリペアさんの営業担当から丁寧な説明を受け、これまでの点検実績を活かして第三者視点から付度なしの指摘をしていただけたことがわかり、お客様と当社の双方が納得する判断をしていただけたと感じ、採用を決めました」(袴田氏)

採用の効果

点検をきっかけにOB客とのつながりを構築 リフォームの見積依頼など問い合わせにもつながった

10年・15年・20年点検を始めるにあたり、引渡し当時の常盤工業様の担当者が退職・離職している物件もあったため、まずは全ての物件の担当者を決めることから始めました。

現在、下記の流れで10年以降の点検を行っています。

- ①常盤工業様の担当者からOB客に10年・15年・20年点検のご連絡
- ②バーンリペアによる点検、お客様アンケートの実施
- ③点検やアンケート結果により、メンテナンスが必要と判断された場合には、常盤工業様の点検専門監督が訪問
- ④リペアが必要と判断された場合には、バーンリペアが訪問

10年以降の点検は始めてまだ1年ですが、点検やアンケートをきっかけにリフォームの見積依頼などの問い合わせにつながるケースも出てきているそうです。

「点検の結果、メンテナンス不要と判断したお客様に対しても後日担当者からフォローのお電話を必ずするようにしています。当社から点検のご連絡をする前にすでに他の業者で外壁を塗り替え済みのお客様なども中にはいらっしゃいましたが…、**10年以降の点検を始めたことでOB客とのつながりができ、お客様が今、ど**

んなことを気にされているのか、現在の状況やお客様の本音を知ることができるようになったのはメリットと感じています。また、不安を感じているお客様をケアしたり、お客様のご意見を実現したりする組織としての風土づくりもできてきました。いただいたご意見を実現していくため、リペアでも点検でも、その原因を含めて不具合を熟知しているバーンリペアさんと一緒に取り組んでいることは心強いです。自社で建てた建物が存在する限り、お客様とお付き合いをしていきたいと考えています」(袴田氏)



常盤工業株式会社
住宅事業部 ゼネラルマネージャー 袴田 禎之氏

製品・サービスについてのお問い合わせは

株式会社キャンディル

CANDEAL
キャンディルグループ

〒162-0853 東京都新宿区北山伏町1-11
牛込食糧ビル3階

TEL : 03-6862-1701

お問い合わせフォーム : <https://www.candear.co.jp/inquiry/>

URL : <https://www.candear.co.jp/>

このパンフレットの内容は改良のために予告無しに仕様・デザインを変更することがありますのでご了承ください。