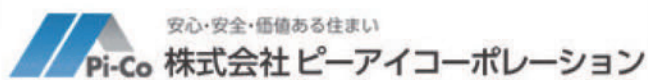


キャンディルグループ 採用事例



株式会社ピーアイコーポレーション様

業種	住宅
導入サービス	リペア/点検/コールセンター クラウド型顧客支援ツール (ツナゲルクラウド)
用途	集客を図りたい/CS向上

COMPANY PROFILE

株式会社ピーアイコーポレーション

代表者/折田浩一 代表取締役

設立/1986年5月

従業員数/52名

資本金/7,000万円

分譲住宅、注文住宅、土地購入、収益物件、建て替え、リフォーム、売却等をご提案する総合不動産会社として地元神奈川を中心に静岡、福岡に展開。安心・安全かつ快適なお住まいをご提供できるようチャレンジし続けていきます。



バーンリペアがアフターサービスを一括管理
アフターサービスを強化し、さらなるCS向上を目指す

▲クラウド型顧客支援ツール「ツナゲルクラウド」トップページ

採用の背景

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を先行採用 他社と比較してコストと仕上がりのバランスが一番よい



(左から)株式会社ピーアイコーポレーション
建設部 建築設計課 杉本香南子氏、建設部次長 川口泰志氏、
営業統括本部 販売課課長 高浪麻里子氏

ピーアイコーポレーション様に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を約5年前より採用いただいています。

「前職時代にいろんな補修業者を使ってみて、バーンリペアさんがコストと仕上がりのバランスが一番よいと感じたので、私が弊社に移ってからも引き続きバーンリペアさんに依頼しています。もっと安い業者もありましたが、人によって技術のバラつきがありました。その点、バーンリペアさんは一定のクオリティが担保されているので安心してお任せできます」(株式会社ピーアイコーポレーション 建設部次長 川口泰志氏)

採用の経緯

アフターサービス全般を一括管理したかった バーンリペアの全国拠点体制も決め手に

ピーアイコーポレーション様ではアフターサービス全般を一括管理したいという要望があり、リペアサービスに引き続き、点検サービスも採用いただきました。「すでに利用していたバーンリペアさんのリペアサービスの品質に満足できていましたし、**バーンリペアさんが弊社の神奈川、静岡、福岡の拠点をカバーできていることも点検サービス採用のポイントになりました**」(川口氏)

バーンリペアの点検サービスの印象について「普段は点検作業に立ち会うことはないのですが、**たまたまお客様宅で点検作業を目にする機会があり、とても丁寧な接客をしていることがわかりました**。それまでもク

レームなどが上がってくることもなく、安心してお任せできていましたが、その理由に納得しました」(川口氏)

また、同社では分譲住宅向けに定期点検ポータルサイトを自社で運用されており、注文住宅も始めるタイミングで新たなポータルサイトの作成を検討されていました。ちょうどその頃、バーンリペアからクラウド型顧客支援ツール「ツナゲルクラウド」ご提案させていただき、2021年1月のβ版から採用いただきました。「**既存の定期点検ポータルサイトと連携できたのがよかったです**」(同社 営業統括本部 販売課課長 高浪麻里子氏)

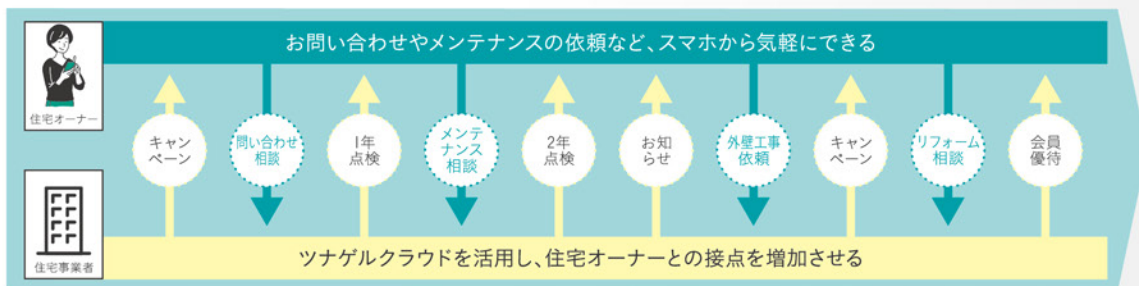
採用の効果

「ツナゲルクラウド」で毎月のDM発送作業から解放 アフターサービスの強化と担当者の手離れを実現

ピーアイコーポレーション様では「ツナゲルクラウド」採用前は、エクセルで管理したお客様情報をもとに定期点検のDM発送作業をアナログで行っていたそうです。「**毎月行っていたDM発送作業がなくなったので、空いた時間で他の業務ができます。アナログのDMとは違い、連絡漏れの心配がなく、アプリでやりとりできるため、アナログのDMに比べ、お客様のレスポンス率も上がっています**」(高浪氏)

今後は「ツナゲルクラウド」も活用しながら、同社のお客様に関するものすべてをバーンリペアのサービスで一括管理することを検討されています。「**弊社が新築5年目ということもあり、現在は1年、2年、5年の定期点検サービスをバーンリペアさんに依頼していますが、ゆくゆくは10年の定期点検サービスも依頼したいと考えています。バーンリペアさんには魅力ある商品が多く、いつも役立つ提案をしていただけると感じています。今後の新たなサービスにも期待しています**」(川口氏)

「ツナゲルクラウド」で住宅オーナー様との長期的・継続的なつながりを創出



生涯顧客化

ツナゲルクラウドの詳しい情報はこちらから



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.canddeal.co.jp/inquiry/>

URL : <https://www.canddeal.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。