

飯田グループホールディングス
IG 一建設株式会社

一建設株式会社様

業種	住宅
導入サービス	リペア / 点検 / 検査 / コールセンター フロアコーティング / 水まわりコーティング 抗ウイルス抗菌コーティング クラウド型顧客支援ツール
用途	仕上がり品質の均一化 施工品質の向上 / 人手不足 買主様への安心訴求 / CS 向上

COMPANY PROFILE

一建設株式会社
代表者/堀口 忠美 代表取締役
設立/1967年
従業員数/1,606名
資本金/32億9,850万円

飯田グループホールディングスの中核を担う住宅建設会社として1967年に設立されて以来、伝統的な木造在来工法を研鑽・発展。全国120以上の店舗で地域に密着した営業を展開しています。お客様ニーズに的確にお応えでき、分譲戸建住宅を軸にした住まいのライフサイクルをご提供しています。



業界に先んじてキャンディルグループとともにアフターサービスを強化
ホスピタリティあるサービスを「ツナゲルクラウド」で提供していく

▲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

点検・アフター対応は社員の業務負担が大きかった
全国規模で均一レベルの点検サービスを求めている

一建設様では、2006年頃よりキャンディルグループのパーンリペアのリペアサービスを採用いただいています。その後、2011年頃より一建設様が業界に先んじてアフターサービスの強化を始めるにあたり、点検業務の委託先を探されているタイミングで、パーンリペアから点検サービスをご提案し、採用いただくことになりました。当時、同業他社では点検業務を委託する動きはありませんでしたが、全国展開しており、急成長を続けてきた一建設様では、その頃から点検業務のボリュームがかなり大きく、同社工事部において点検対応およびアフター対応が負担になっていたため、委託先を探していたとのこと。

「私自身も先行して採用していたリペアサービスの現場を見る経験があり、かなりしっかりと養生をやっていて安心して任せられると感じていました。点検サービスの採用のポイントは、キャンディルグループの全国展開・直営スタッフ体制と、第三者的指摘をしていただけなことでした。弊社社員に代わって全国規模で均一レベルで対応いただけるようになったことで、工事部社員の負担が激減し、本来業務に注力できるようになり、会社としてさらなる成長も見込めるようになりました。」(一建設株式会社 CS推進部部长 鈴木常雄氏)

採用の経緯

長年の点検業務で積み上げられた実績を評価 生産性や人件費の抑制も実現できた

点検に引き続き、引き渡し前検査、コールセンターなど多くのバーンリペアのサービスも採用いただいています。コールセンター採用前は、お客様から全国120以上の営業所や社員個人宛てに寄せられるお問い合わせに対応に苦労されていたのですが、バーンリペアのコールセンター採用後はお客様のお問い合わせをコールセンターに集約できるため、社員の方からは「工事や営業に注力できる」という声があったとのこと。

「長年にわたって弊社の点検業務を問題なく担い続けたバーンリペアさんには多大な信頼を置いており、安心して他の業務

も任せられると判断しました。実際、委託したさまざまな業務で期待どおりの効果を上げていただいています。バーンリペアさんが膨大な労務量を弊社に代わり負担いただけることで生産性の向上や人件費の抑制も実現できています」(鈴木氏)

また、一建設様とバーンリペアの間で定例会を実施し、業務をよりよくするための意見交換も頻繁に行っています。「弊社の各部署の業務をよく知るバーンリペアさんが、中まで入り込んでくれて、弊社と一緒にやっていただいているという感じがしますね」(鈴木氏)

採用の効果

「ツナゲルクラウド」で専用会員サイトを開設 良好な接点の維持を通じてホスピタリティあるサービスを

一建設様では数年前から専用会員サイト開設の構想があり、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」をご提案させていただきました。競合他社からの提案と比較した結果、機能面と費用面の優位性を感じ、2021年1月より「ツナゲルクラウド」β版を約半年にわたって関東圏で試験運用、同年8月より正式採用し、全国展開していただきました。

機能面においては点検履歴が反映できる点に特に優位性を感じていただけたとのこと。

最後に各サービスだけでなく、キャンディルグループのサービス開発と提案姿勢を含めて評価していただきました。「ツナゲルクラウド」を含め、これまで採用させていただいているサービス全般において、弊社が求めるサービスを積極的に開発し、ご提案いただけていると感じます。「弊社ではライフサイクルサポート事業をいかに回すか」がこれからの課題です。今後は「ツナゲルクラウド」を利用して開設した弊社の会員サイト「はじめCLUB」の中でも、弊社が特に取り組みを強化しているリフォームをはじめ、買取再販、リースバック、建て替え、新築戸建などをお客様にご案内してい

きます。「はじめCLUB」は、お客様にとっては思いついたときにいつでも弊社に連絡できるという安心感であり、そういったサービス提供をさせていただいている弊社への信頼感にもつながります。「はじめCLUB」で“お客様との良好な接点の維持を通じてホスピタリティあるサービスを提供できる”と認識しています」(鈴木氏)



一建設株式会社 CS推進部部長 鈴木常雄氏

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.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。