

全国の工務店へ提供開始 「ハイアス家価値サポート」の提供範囲を2016年5月に拡大 「お客様の生涯顧客化とアフターマーケットの獲得力アップ」支援策

ハイアス・アンド・カンパニー株式会社(本社:港区白金台 代表:濱村聖一 以下、ハイアス)は、2016年4月よりR+house 会員企業に対しお客様の生涯顧客化とアフターマーケット獲得力向上の支援策として、「ハイアス家価値(いえかち)サポート」の提供を開始いたしましたが、ご案内する中でアフターマーケット獲得に関する事業者ニーズの高さを再確認し、2016年5月より「ハイアス家価値サポート」をR+house会員企業に限らず、全国の工務店に提供を拡大いたしました。

ハイアスでは、2016年4月に「ハイアス家価値サポート」をR+house会員企業とそのオーナー様向けの新サービスとして、会員企業とおお客様の継続的な関係性構築を目的に提供を開始いたしました。大手企業のアフターサービスの実働組織として豊富な実績を有する株式会社日本リビング保証とハイアスの業務提携により、大手業者と変わらない内容のアフターサービスメニューの提供を実現しております。

当初、R+house会員企業向けに提供することを目的としたサービスでしたが、ニーズの高さを再確認したことで全国の住宅会社様へ提供範囲を拡大することにいたしました。具体的にはR+house会員と同様に、住宅設備機器の引渡し翌月から10年間にわたる延長保証、居住中のおお客様の困りごとや要望をタイムリーに対応する365日24時間のコールセンターの設置、緊急対応サービス(年2回)、ポイントを利用した軽微なメンテナンスやリフォーム相談(需要の喚起)を提供します。

このサービスの開始により、全国の住宅会社で建築をしたオーナー様の顧客満足度を更に高め、地域住宅会社そのものの評判を高め、紹介顧客につながるオーナーさまの生涯顧客化の実現を目指し、地域住宅会社の発展を目指します。

一般的に、地域住宅事業者のアフターサービスの現状は、新築工事やリフォーム工事の受注活動と比較して、業務が疎かになりがちです。背景にはアフターサービス業務自体の生産性が高くないことや、専門体制が整えにくいこと、費用負担などの問題があると考えられています。新築着工市場の縮小が見込まれる中、アフターマーケットの獲得につながる生涯顧客化は地域住宅事業者にとって重要な経営戦略です。

今後もハイアスでは工務店の利益創出に向け、経営効率化のサポートに努めてまいります。

■ ハイアス・アンド・カンパニー(株) 会社概要

- 設立:平成17年3月 ○資本金 3億242万円
- 所在地:東京都港区白金台 ○社員数 84名
- 事業内容:財産コンサルティング事業、住宅・建設・不動産事業のナレッジ開発、販売促進支援事業など
- 会社 URL: <http://www.hyas.co.jp> ○各種ソリューション紹介: <http://view.hyas.co.jp/>