

## 住宅購入者と住宅事業者の双方を60年間支えるアフターサポート商品 「家価値60年サポート」を4月6日より提供開始

ハイアス・アンド・カンパニー株式会社(本社:東京都品川区 代表取締役社長:濱村聖一 以下、ハイアス)は住宅購入者と住宅事業者を60年間の長期に渡ってサポートし続けるサービス「家価値(いえかち)60年サポート」を2018年4月6日より提供開始します。

「家価値60年サポート」は、従来の「ハイアス家価値サポート」で提供していた住宅設備機器の延長保証や24時間365日対応できるコールセンター、及び緊急トラブル時の駆けつけサービス、リフォーム時に顧客が利用できるポイントサービスなどに加え、定期点検の実施やレポート化の代行サービス、新築時の防蟻工事や保証の提供、OB客に向けたニュースレターの送付代行サービス、システムによる定期点検やメンテナンスの管理サービスなど、数多くのサービスを60年間提供するパッケージ商品として提供します。さらに、万が一住宅会社が倒産した場合でも、本サービスが住宅会社の代わりにアフターサービス全体を引き継いで実施する仕組みも整えています。

ハイアスでは、住宅事業者が住宅購入者を生涯顧客化することで顧客満足度を高め、アフターマーケットを獲得していく仕組み「ハイアス家価値サポート」を2016年4月から提供してまいりました。その中で、「さらなる長期的なサポート体制の確立」、「人的資源確保」、「顧客との接点創出強化」、「倒産リスクの解消」など住宅事業者が抱える課題に対して、「ハイアス家価値サポート」の約250社の導入会員とともにサービス品質のブラッシュアップを重ねてまいりました。

多くの住宅事業者の現状は、新築工事の受注活動と比較してアフターサポート業務が疎かになり、リフォーム工事の受注や紹介受注に十分に繋がっていません。背景にはアフターサポート業務自体の生産性が高くないこと、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。しかし顧客が安心して住生活を継続し、住宅の資産価値を下落させないためには適切な維持管理が必須要件です。住宅事業者の都合で十分なアフターサポートを受けられない状況は、昨今の住宅購入検討者のニーズとも乖離しています。

住宅事業者にとって、顧客の安心な暮らしを提供することで顧客満足度を高め顧客から選ばれる企業となるためにも、また、縮小する住宅着工市場において建て替えやリフォームビジネスのきっかけをつかむアフターマーケット獲得を拡大していくためにも、アフターサポート体制の確立は重要な経営戦略です。

ハイアスでは、今後も住宅購入者の住生活や住宅事業者の経営効率化・成果創出に繋がるソリューションの提供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 (証券コード: 6192 東証マザーズ)
- 設立: 2005年3月 ○ 資本金 3億5,823万円 (2017年10月31日時点)
- 所在地: 東京都品川区上大崎 ○ 役員数 133名 (2017年10月31日時点)
- 事業内容: 経営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、  
財産コンサルティング事業、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>