流通・コンサルティング

ストック時代を支える 住宅履歴システム ①

細田工務店

業界先駆け、定期巡回メンテ導入

細田工務店は、創業昭和22年、首都圏を中心に戸建分譲住宅・注文住宅・リフォームなどの事業を展開している。用地取得から商品企画、設計、施工管理、販売、アフターメンテナンスまで全て手がける、直営施工・自社一貫体制を基本とした「永く愛される住まいづくり」を手がけている。昭和40年代から業界に先駆けて「定期巡回メンテナンスサービス」を導入するなど、アフターメンテナンスには早くから力を入れてきた。現在は、引き渡しから6カ月、12カ月、24カ月、60カ月に無償点検を実施。さらに10年目の点検を経て有償メンテナンス後に20年保証を実施している。また24時間電話受付の「アフターサービス窓口」を設置し、相談や迅速なメンテナンスの手配も実施する。

▲細田工務店が手掛けた戸建て団地の写真

「住宅性能表示制度」では平成13年全国初の「建設住宅性能評価書」を取得、近年では狛江市の分譲団地でCASBEE―すまい（戸建）の最高等級であるSランクを取得するなど、良質な住まいの提供に積極的に取り組んできた。

建物の履歴に関しては、既に平成12年に、顧客からの問合せや対応・補修履歴のデータベース「住宅履歴システム」を独自に構築。これに蓄積された膨大なデータを活用し、補修項目の調査分析・改善に力をいれている。

さらに、顧客が自宅のパソコンで図面や補修の履歴閲覧や定期点検の予約ができる、住宅履歴情報管理システム「オーナーサイトシステム」を立ち上げたが、日本住宅建設産業協会が「日住協いえかるて」を立ち上げたのを契機に、ユーザーメリットを考慮して全面移行した。

現況、施工物件の引き渡し後に加入を案内しているが、登録・運用の経費負担は顧客には一切ない。また、同社が従前に施工した建物の持ち主が、リフォーム発注の際に「日住協いえかるて」に加入するケースもあり、住宅履歴システムの重要度の認識は徐々に広がっているという実感を持っている。

創業以来貫いて来た「顧客第一主義」が、既存顧客からのリフォーム依頼の多さに評価されるように、同社では今後も顧客に向き合う「住まいのパートナー」であり続ける。

◇　◇　◇

【会社概要】細田工務店◇東京都杉並区阿佐谷南3―35―21◇電話：03・3220・1111（代表）◇URL＝http://www.hosoda.co.jp/

（随時掲載）