

長期優良住宅時代のアフター戦略

A 4 縦判 112 頁 一般頒価 55,000 円 (税別)

シリーズ調査資料「アフター需要・OB顧客実態調査」(50,000 円)と同時購入で、下記の追加特典をご用意いたしました。

特典①

本調査資料をお申込みの場合、主要大手メーカーの今年度のストック施策等をまとめたレポートをお付けします！

特典②

本調査資料と同時に、「アフター需要・OB顧客実態調査」をお申込みの場合、セット価格(1万円引)でご提供します！

新築&リフォームOB客を繰り返し優良客に育てる戦術は！

- ① スtock活用で収益の出るアフター&リフォームの体制は？収益性トップは旭化成
- ② スtock活用の基本は有料メンテナンス工事実施率アップ・適正担当Stock数？
- ③ スtock活用に向くOB客・向かないOB客・その見極めの方法と仕組みは？
- ④ スtock活用はOB客との接点強化！ついに出た、OB専任副支店長、その活動内容
- ⑤ スtock活用は売り込みより<点検力>・成果を上げる点検と事前のアプローチ方法

Stock活用に向け
大手のアフター対応が変化！

ビルダーが活用出来る
大手のノウハウを公開！

大手でもStock活用は
地道な地上戦法！

(株)住宅産業研究所 (月刊TACT発行元)

〒160-0022 東京都新宿区新宿 2-3-11 御苑前ビル Tel 03-3350-0781 担当:津田

(お申込は裏面の申込書にご記入のうえFAXしてください)

ご記入いただきました個人情報は、今後、商品、請求書の発送、各種サービスのご案内などをお届けするために使用いたします。また、弊社ホームページに掲載の「個人情報保護方針」に従い、適切に管理いたします。

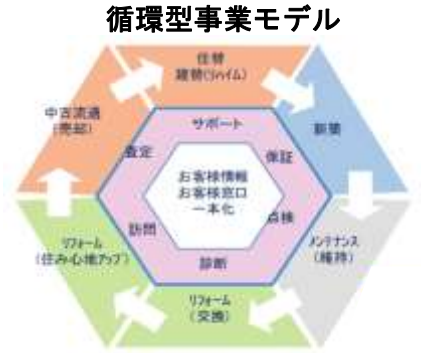
ご登録情報は、調査資料の発送など外部業者へ預託することもありますので、予めご了承ください。また、ご記入いただいたご本人には、ご自身の個人情報の開示請求、間違いがある場合には訂正、削除を求める権利がございます。

当社の個人情報保護に関するお問い合わせ、ご相談、及び要望などございましたら、総務課の個人情報取扱窓口までご連絡をお願いいたします。

～資料掲載内容抜粋～

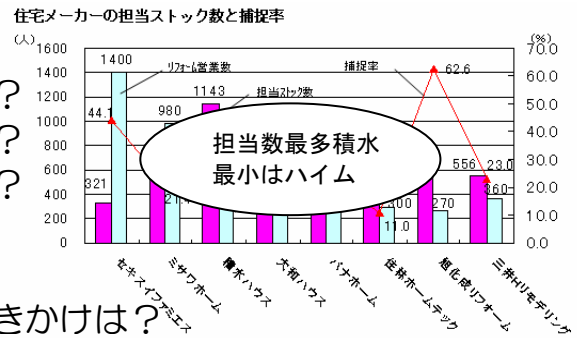
新築市場縮小時代！これからの住宅供給スタイルは？

- ☆ ストック住宅に関するユーザーへのCS評価アンケート
 良くも悪くも、担当者の対応が影響大
- ☆ 守りのアフター ⇒ CSのアフター そして
 これからは 需要創出型のアフターへ
- ☆ 住宅長寿命化への政策は2つ、その対策と内容
 - ・ 長く持つ住宅を建てる ⇒ 長期優良住宅
 - ・ 建てた住宅を長く持たせる ⇒ 改修促進政策
- ☆ 一世代一住宅の事業モデルから、長期循環型モデルへ



ストック活用で収益の出るアフター・リフォーム体制

- ☆ 収益性トップは、旭化成ホームズ、その理由は？
- ☆ その旭化成、点検員を外注⇒社員化。その狙いは？
- ☆ 高収益企業のOB捕捉率・担当ストック数などは？
- ☆ 保証延長率・有料メンテナンス工事実施率などは？
- ☆ 有料メンテ受注率上位の共通点は、
 アフター部門とリフォーム部門の連携にあり！
- ☆ 長期診断制度でOB客との接点構築・効果ある働きかけは？



ストック受注先行企業の詳細個表掲載！

AS・AMの体制・役割分担・手法を解説！

個表1

業種	平均売上高	平均利益率	平均従業員数	平均売上高/従業員	平均利益率/従業員
18.7%	1,014,817	9.4	99,601	10,188.9	9.8
17.7%	1,065,810	11.0	93,869	11,354.0	9.4
18.7%	1,065,810	11.0	25,085	42,491.9	8.7
18.7%	1,065,810	9.8	26,747	39,856.6	9.8
18.7%	1,709,834	9.0	30,700	55,694.6	9.8
18.7%	1,890,855	11.1	27,300	69,302.4	10.6

個表2

項目	内容
保証延長・有料メンテ実施率は？	保証延長率: 100% (AS/AM体制による)
工事内容・平均金額は？	平均金額: 10万円 (AS/AM体制による)
リフォームとの連携、内容・タイミングは？	連携: AS/AM体制による連携

個表3

項目	内容
AS・AMの体制・役割分担・手法を解説！	AS: 受注・見積り、AM: 施工・点検
AS・AMの体制・役割分担・手法を解説！	AS: 受注・見積り、AM: 施工・点検
AS・AMの体制・役割分担・手法を解説！	AS: 受注・見積り、AM: 施工・点検

保証・定期点検のタスク・担当部門は？
 アフター&リフォーム部門の人員体制は？

SAMPLE

SAMPLE

アフターとリフォームの連携でOB捕捉率・売上げUP！

☆ 引渡し前からメンテナンス意識を上げさせる方法

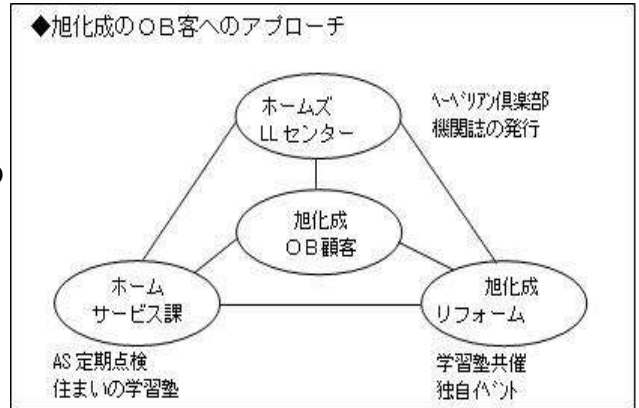
☆ アフターメンテナンス

複数プログラム選択性でOBの見極め

☆ OB客を組織化して、「ストック&新築」
受注のパイプ作り・上手くいっている
組織・形骸化している組織はどこが違う

☆ ネットOB専用サイトを活性化し、
FAN度アップ・2つの活性化策

☆ OB客専用窓口の設定で信頼度アップ
コールセンター総合窓口化へ見直し進む
住林OB専任副支店長設置その活動内容



ストック受注・売込みより効果がある「点検の方法」とは？

☆ 点検効果を高め～メンテ受注につなげる

事前のアプローチの仕方

納得度を上げる点検方法

いつ・だれが・どのように？

3段階訪問体制の狙いとやり方

☆ 見えない部分をどう見せる化？

ビジュアルで表現・検査機器の活用

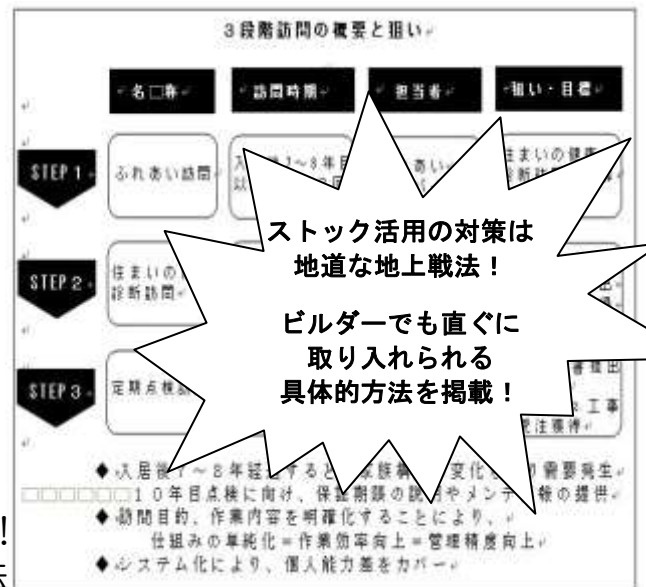
☆ 検査結果の報告は

チェックリストだけではダメ！

「住まいの健康診断書」で説明を！

その内容・書き方・伝え方

☆ 5年置き点検だけでは他社に抜かれる！
経費を抑えてOB客との接点維持する方法



長期循環型ストックビジネスも始動！ストックヘーベルの実績は？

☆ 30年後のライフスタイルは？ 人に貸して住替え・売却して住替え？

「移住・住替え支援認定住宅制度」を新築販売のサポートに活用

☆ 自社ストックを流通させてビジネスチャンスを生み出す！

メーカー中心にスタートさせた優良ストック制度「スムストック」

☆ 業界先行指標・自社中古物件の流通システム「ストックヘーベルハウス」

08年度の実績・平均販売価格・平均築年数・売却理由 等々

☆ 請負契約時に30年後の買取を保証

三洋ホームズ「くらし」リレーシステム」ユーザーの反応は？

ストック活用先行企業・詳細分析項目

収録企業	＜個表1＞	＜個表2＞	＜個表3＞
☆ 積水ハウス	◇6期分業績推移	◇アフターサービス ・定期巡回・担当者	◇ポイント解説 各社の特長や
☆ 大和ハウス	◇累積ストック数	◇長期保証システム	ノウハウを解説
☆ 積水化学工業	◇ストック関連組織図	・保証・サポート期間	・メンテ受注につな
☆ ミサワホーム	◇ストック関係社員数	・保証延長実績・条件 延長率・メンテ費用	げる訪問方法
☆ パナホーム	◇長期保証制度	◇長期優良認定の対応	・CSを高める
☆ 旭化成ヘーベル	◇定期点検システム	◇リフォーム受注経路	コールセンターの対応
☆ 住友林業	◇有償無償メンテ区分	◇中古流通・体制実績	・アフターとリフォームの連係
☆ 三井ホーム		◇OB組織・専用サイト	保証延長工事率を 上げる協力体制

購入申込書

お申し込み有難うございます。所定事項をご記入の上、下記 FAX までご返送ください。

FAX 03-3358-1429

資料名	(税別)	冊数
長期優良住宅時代のアフター戦略 (TACT会員特別価格)	55,000 円 (50,000 円)	冊
長期優良住宅時代のアフター戦略と アフター需要・OB顧客実態調査セット (TACT会員特別価格)	55,000+50,000 ⇒ 105,000 円 (50,000+45,000 ⇒ 95,000 円)	冊
TACT	会員 (No.) ・ 非会員	
貴社名		
ご住所	〒	
部署・役職	T E L () -	
ご氏名	F A X () -	
メールアドレス	@	
振込予定日	平成 年 月 日	振込銀行 みずほ・三井住友・UFJ

※TACT 会員の頒価は 1 割引となります。必ず会員No.のご記入をお願いいたします。(〒R付・①)
※振込予定日及び振込銀行名は必ず記入してください。

お問合せ先

(株)住宅産業研究所 TEL 03-3358-1407

〒160-0022 東京都新宿区新宿 2-3-11 担当：津田