

JHSがご提供する未来のアフター戦略

～アンケートから見えるリアルな課題とこれからの対策～

ジャパンホームシールド株式会社

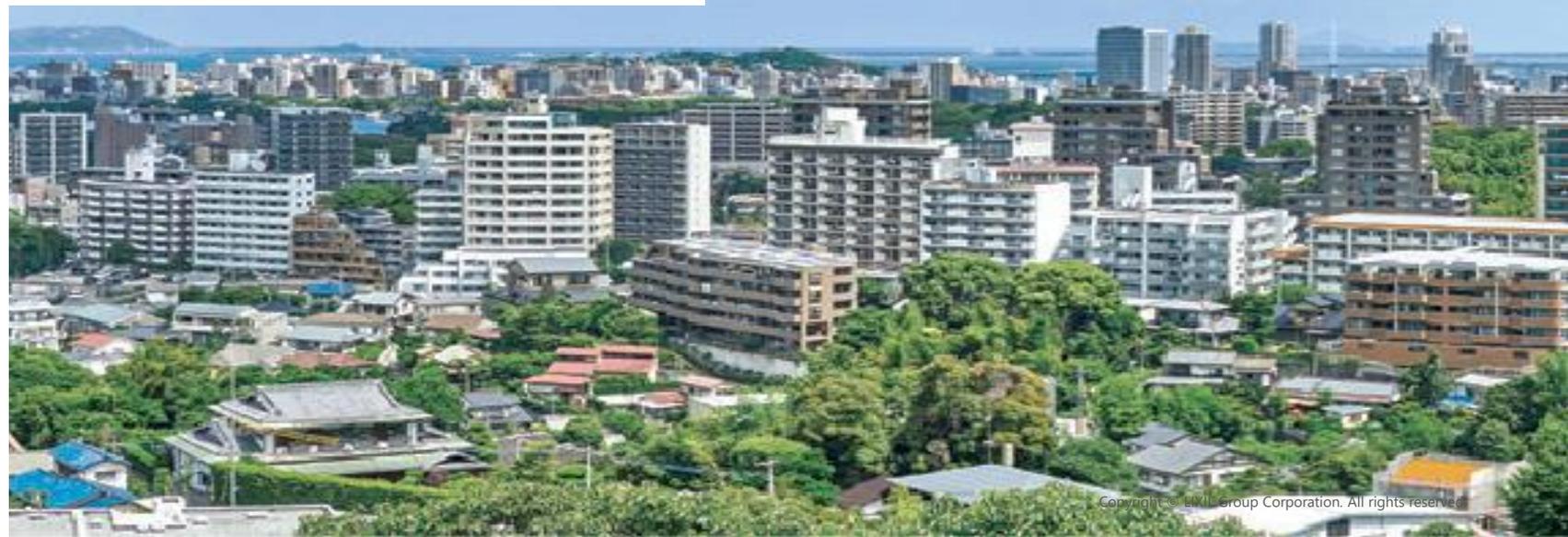
営業戦略部 営業サポート課

2023/6/16



**JAPAN
HOME
SHIELD**

建てるを支える。
住まうを想う。



アンケートについて

About 調査概要

■目的

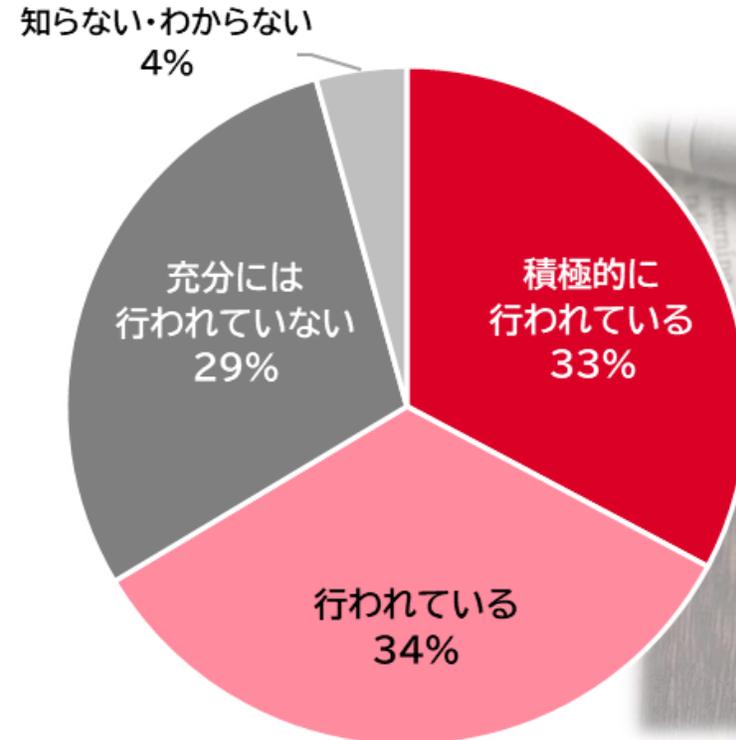
建設業の2024年問題に際して、住宅業界の働き方の実態を把握し、
業界の課題解決につながる事業開発を行うことを目的に意識調査を実施しました。

■実施概要

- ・ 実施期間 2023年4月18日(金)～ 27日(木)
- ・ 調査対象 住宅・建設事業者（弊社に名刺登録のあるお客様）
- ・ 回答者 229名
- ・ 調査方法 インターネット

残業時間管理について

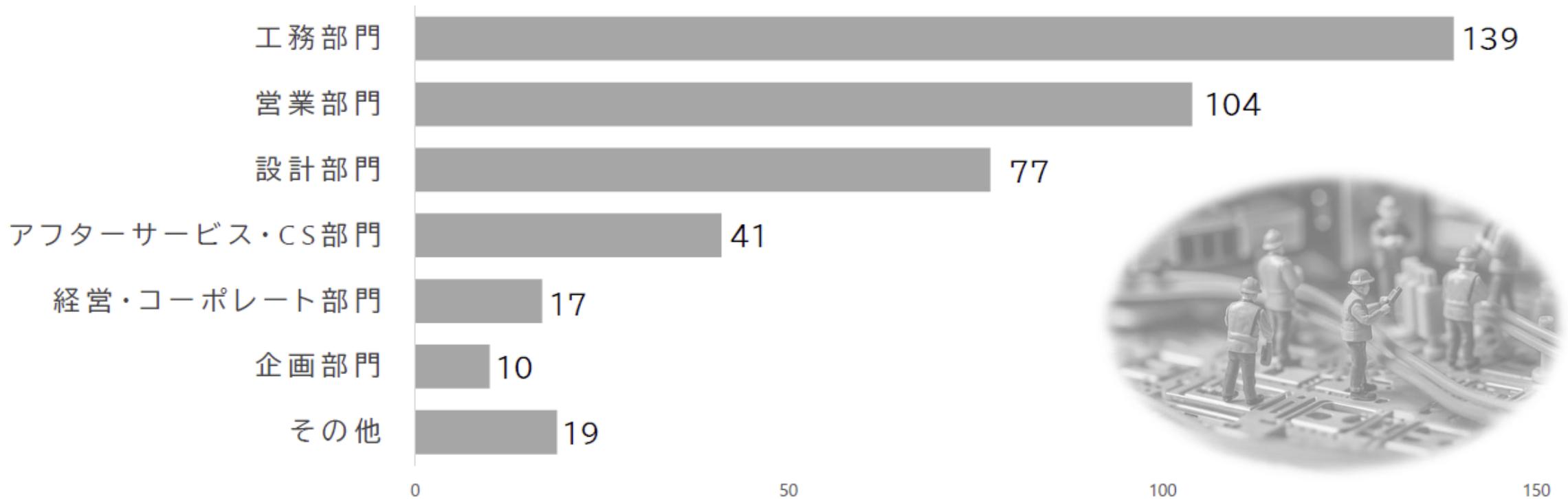
働き方改革法を見据えた残業時間管理が行われていますか？
例：「月45時間」の時間外労働の規制



管理は6～7割実施されており浸透してきている、取り組みが充分には進んでいない先は約3分の1

残業時間管理について

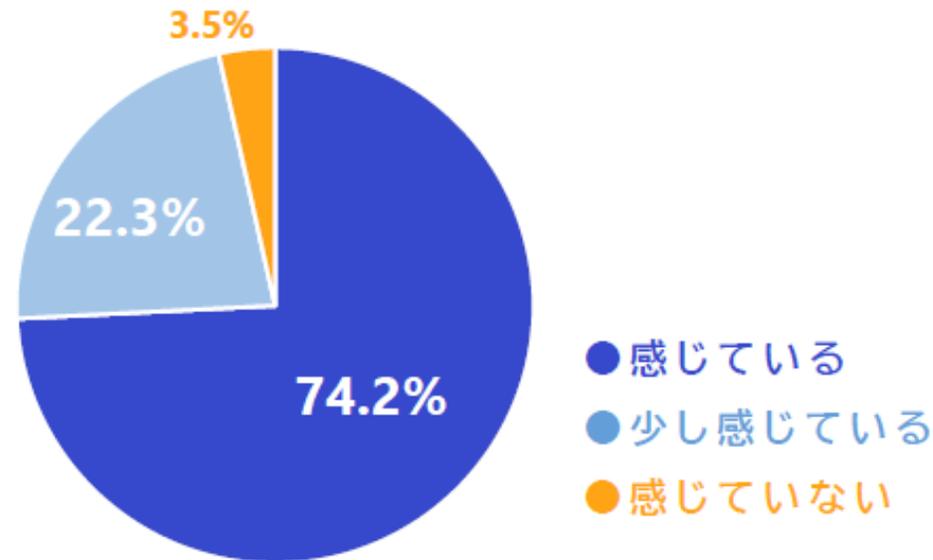
時間外労働や休日出勤が多い(多そう)と感じるのは、どのような部門ですか？(複数回答)



工務部門という回答が最も多く、営業部門、設計部門と続いた。

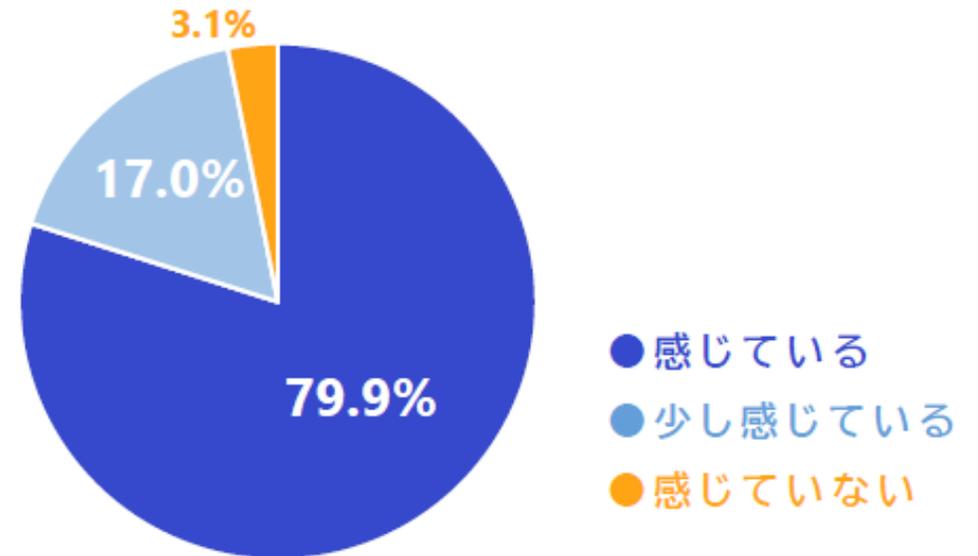
人手不足や高齢化の実感

建設業を取り巻く人手不足問題。
実際に人手不足だと感じますか？



✔ 回答者の96.5%が
人手不足を感じていた。

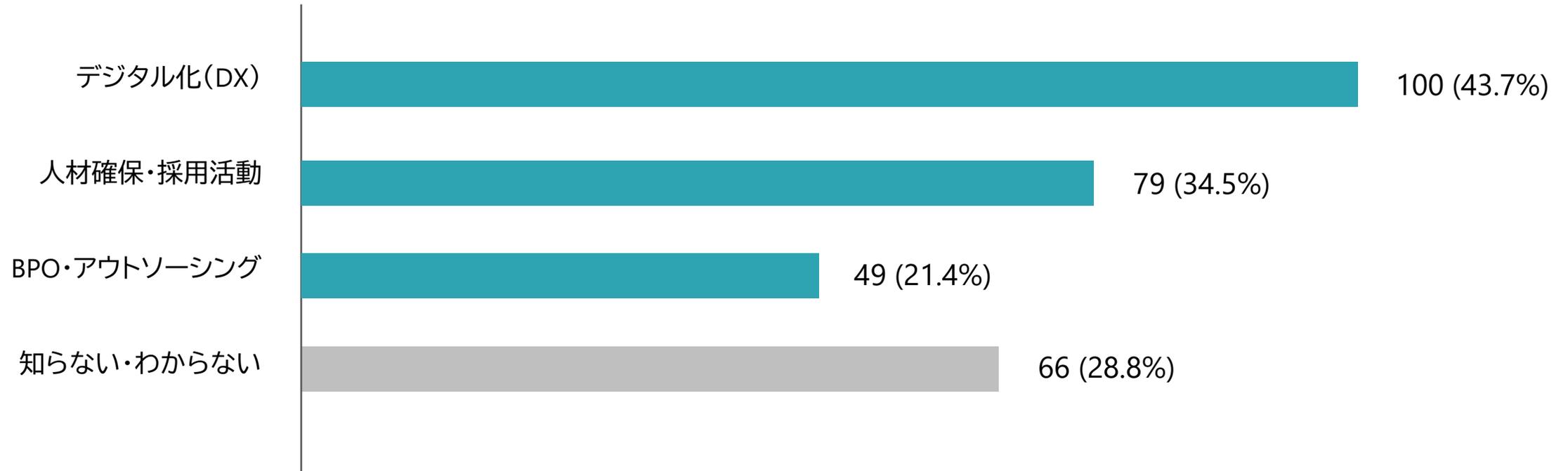
現場の就業者や技術者が
高齢化していると感じますか？



✔ 回答者の96.9%が、
現場の高齢化を感じていた。

各社の対策の方向性

労働時間の適正化に向けて、取り組んでいることはありますか？(複数回答)



4割以上のビルダー様がDXに取り組んでいる、採用活動やBPOに取り組む会社も

対策における現場の声

労働時間の適正化に関連して、実現したいことや自社に足りないと感じることがあれば教えてください。



デジタル化により業務が増えることがある

次々とデジタルツールを入れるも、一貫性がなかったり、使いこなせるまでの猶予を考えていない

入社しても1年程で退社する者が多いため育成に欠ける

省エネ・エコ・SDGsなど要求される建物性能を確保するため作業量は増える

施主との打ち合わせに時間を取られる、一人当たりの現場が多すぎる

問題の把握すらできていない感じがします



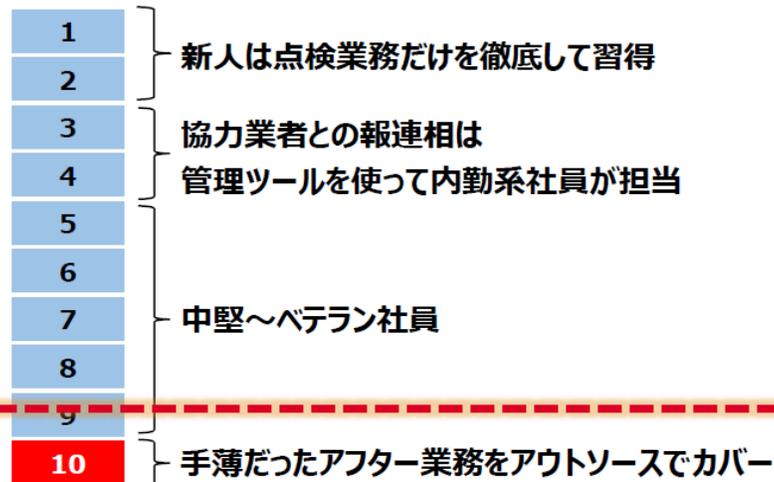
DXや人材確保も成果に繋がるまでに各社それぞれ課題があり、場合によっては負荷の増大にも

JHSがご提案するソリューション

分業化した業務プロセスの一部をアウトソーシング、「やるべきこと」にリソースを傾ける

分業により1人当たりの業務量を削減できる？

- 業務の習熟度によって担当業務を振り分ける
【工事】



分業化して人材を新陳代謝することで…

- 1人当たりの業務量・労働時間を削減し働きやすい環境で新たな人材を確保する
- 段階的な成長で新入社員の早期退職を防ぐ
- ベテラン社員は…
営業→建売販売、不動産、非住宅…
工事→リフォーム、インスペクション…

↓
事業多角化によって
持家市場の縮小に対応する

※布施編集長資料より抜粋

アフター対応には 多くの人手と時間が・・・

お施主さまからの様々な問い合わせ。
すぐに解決してあげたい！という責任感から、
夜間や休日にも臨時対応していませんか？



このアフターが 貴社の武器になる

ジャパンホームシールドのアフターサポートが
パッケージで新登場。大切なオーナーさまからの
相談受付から解決まで一気通貫で対応いたします。

着工 引渡

10年

20年

地盤サポートシステム 20年

定期点検代行 ※X年点検のみ等のスポット対応も可能

アフターサポート



コールサービス 住まいの総合窓口としてオーナーさまの問い合わせに対応



駆けつけ 水・鍵・ガラス・エアコン・給湯器



設備保証 設備の不具合・故障に対応



顧客管理システム すべての対応履歴を一元管理





24時間365日対応 コールサービス

住まいのトラブル専門のコールサービスが
オーナーさまの困りごとを解決します。

営業時間外や定休日の対応もお任せください。

貴社アフターサービス部門の効率化や
人手不足問題の解決にも貢献します。

Read more in the next slide [➔](#)

住まいのトラブル専門の 私たちにお任せください

大手ハウスメーカーが採用する対応品質を支える豊富なマニュアルや研修設備、デジタルツール。安心の対応品質をご期待いただけます。

大手ハウスメーカー等
実績 約750社



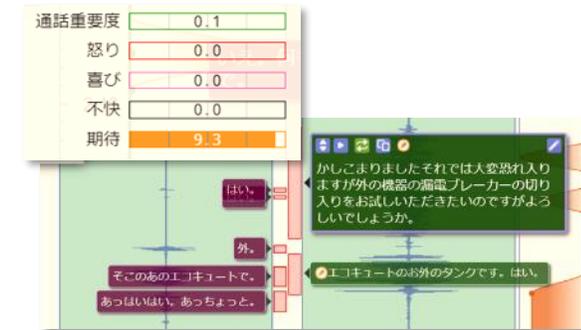
住宅専門の有人対応は
業界でもごく僅か

属人化から標準化へ
均質対応を支える体制



対応のバラツキをなくす
豊富なマニュアル・研修設備

有人×デジタル
最先端の対応品質



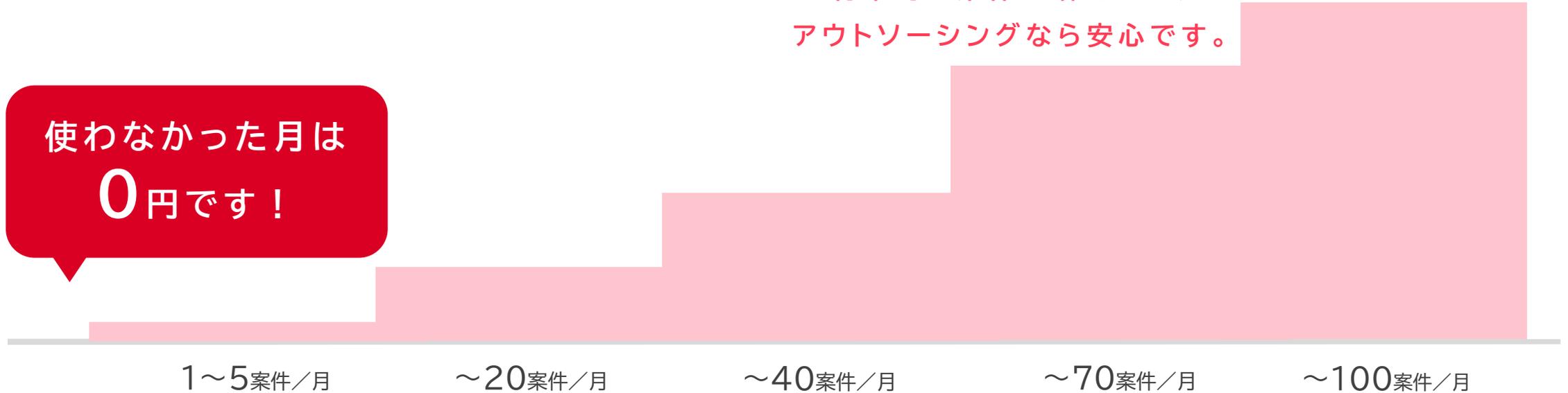
感情レベルや
通話データを分析

01 対応した案件の分だけ！ シンプルなワンプラン

“使った分だけ費用を支払うコールサービス”
コストに課題を抱えている企業さまにとっても、
無駄のない料金設定です。

将来的に案件が増えても、
アウトソーシングなら安心です。

使わなかった月は
0円です！



- ※ コールサービスは、初期費用が別途発生いたします。
- ※ ひと月当たり100案件を超えた場合は、案件ごとの従量課金となります。
- ※ 24時間駆けつけサービスは、オプション費用が別途必要となります。



設備保証

貴社と共にする想いは、
施主さまの「快適でより良い暮らし」です。
建物や地盤にプラスして、設備にも長期保証があれば
それは、施主さまの「いざという時」の支えに。
私たちは、建てる時も建てた後も
貴社と施主さまの良好な関係をサポートします。

Read more in the next slide [➔](#)

豊富なラインナップを 10年保証

わずかな費用でメーカー保証同等のサービスを10年まで延長。不具合の問合せ対応から修理まで代行いたします。貴社が引渡日までに設置した住宅設備の自然故障が保証対象です。

標準5機器6台



システムキッチン



システムバス



化粧洗面台



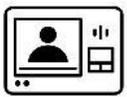
給湯器



温水洗浄便座

2台

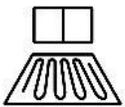
オプション



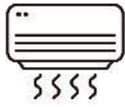
ドアホン
インターホン



24時間
換気システム



床暖房



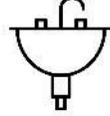
エアコン



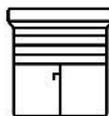
換気扇



スマートキー



手洗器



電動シャッター

洗濯乾燥機、浴室テレビ、浴室スピーカー、ディスプレイ、セントラルヒーティング等も対応しています。

Point

JHSの設備保証3つのポイント



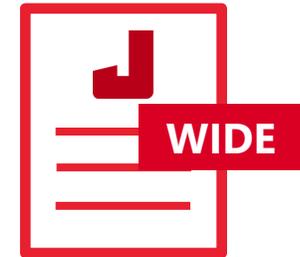
手間なく10年保証
あんしんをお届けします

建物や地盤にプラスして、
設備の長期保証で差別化を



修理代・出張費・部品代が
何度でも無料

- ・保証回数 限度なし
- ・保証金額 限度なし

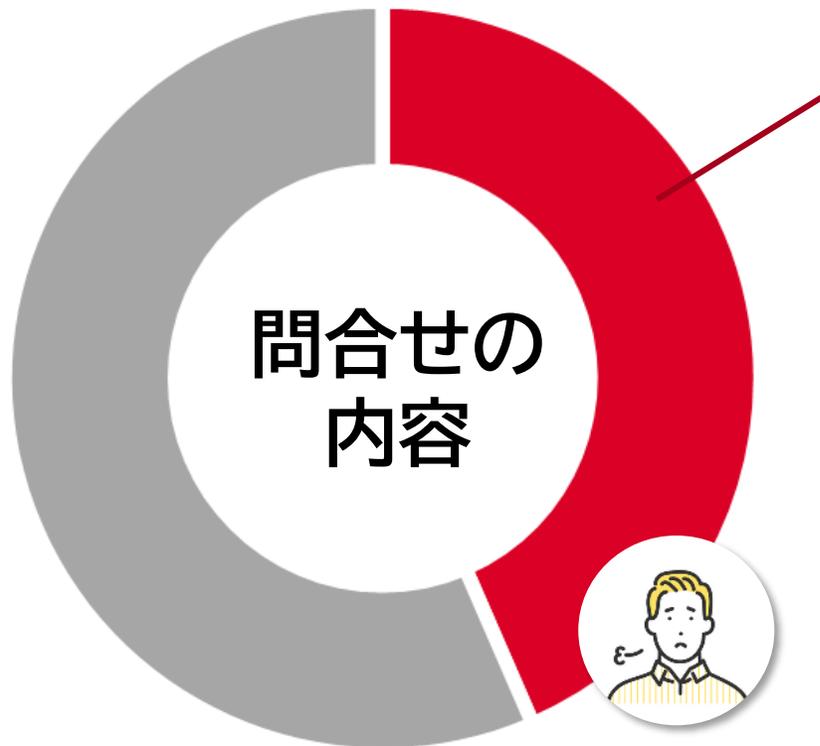


業界トップクラス
保証継承もワイドに対応

代替品への交換後も
保証を継承します

意外と現場の負荷が高い 「設備のトラブル連絡」

設備保証をつけるメリットは保証の延長で差別化が
図れるだけではありません。実は現場の負荷軽減にも
大きく貢献できるのもメリットです。



問合せ全体の**43.5%**が住宅設備に関する内容

設備に関する問い合わせの特徴として…

業務時間内のみならず夜間・休日問わず発生

緊急性が高く、早急な対応が必要な場合が多い

※ N=80,055 JHS調べ

保証の「安心」と即時対応の「安心」の両方が期待できます

定期点検代行

お引渡し後の定期点検は、OB顧客との関係を維持するために大切な機会の一つです。ただ同時に業務効率化に悩まれるケースをよく耳にします。そこで私たちが提案したいのは、定期点検のアウトソーシングです。

定期点検を私たちがしっかりと担い、建築会社様にはコア事業に集中していただくことが、私たちの定期点検サービスのコンセプトです。

Read more in the next slide 



アフター点検の関連業務を ワンストップでご提供

点検の実施のみならず、居住者様へのご案内から日程調整、さらに点検時の簡易補修※をJHSで代行引き渡し後のお客様対応をフォローし、御社の業務負荷を軽減します。



引渡し	●	点検2ヶ月前	●	点検日	●
物件の登録		物件情報を登録します			
スケジュール管理		御社の点検計画に合わせスケジュール管理を行います			
案内状送付		郵送にてお施主様へ点検時期をご連絡します			
日程調整		電話にて最終の日程確認を行います			
点検・簡易補修		お施主様宅を訪問し点検・簡易補修を実施します			
結果報告		報告書にて結果を報告します			

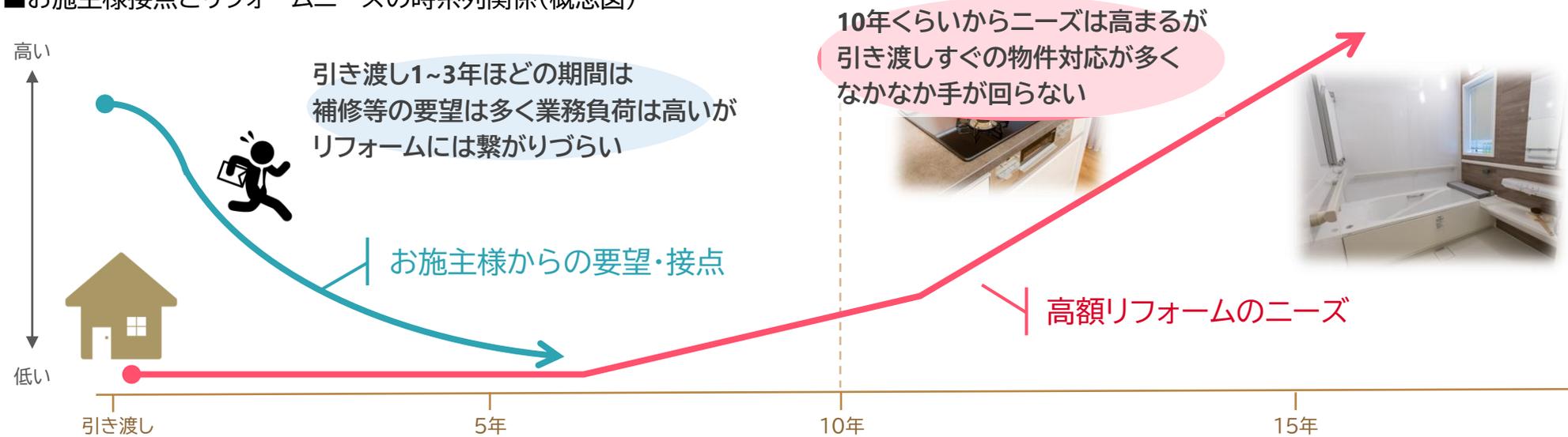
※簡易補修は10~15分程度の軽作業です。すべての不具合を補修するわけではありませんのでご注意ください。

日中にはなかなか電話が繋がらない「日程調整」まで、まとめてお任せいただけます

課題: せっかくのOB顧客だが、10年超のリフォームニーズにアプローチできていない

お施主様との接点は引渡し後が多いのに対し、リフォームニーズが高まるのはおおよそ10年以降
理想はアフター点検で接点を継続しつつ、ストック顧客からの受注に繋がりたいが・・・

■お施主様接点とリフォームニーズの時系列関係(概念図)



【ビルダー様から伺う声】

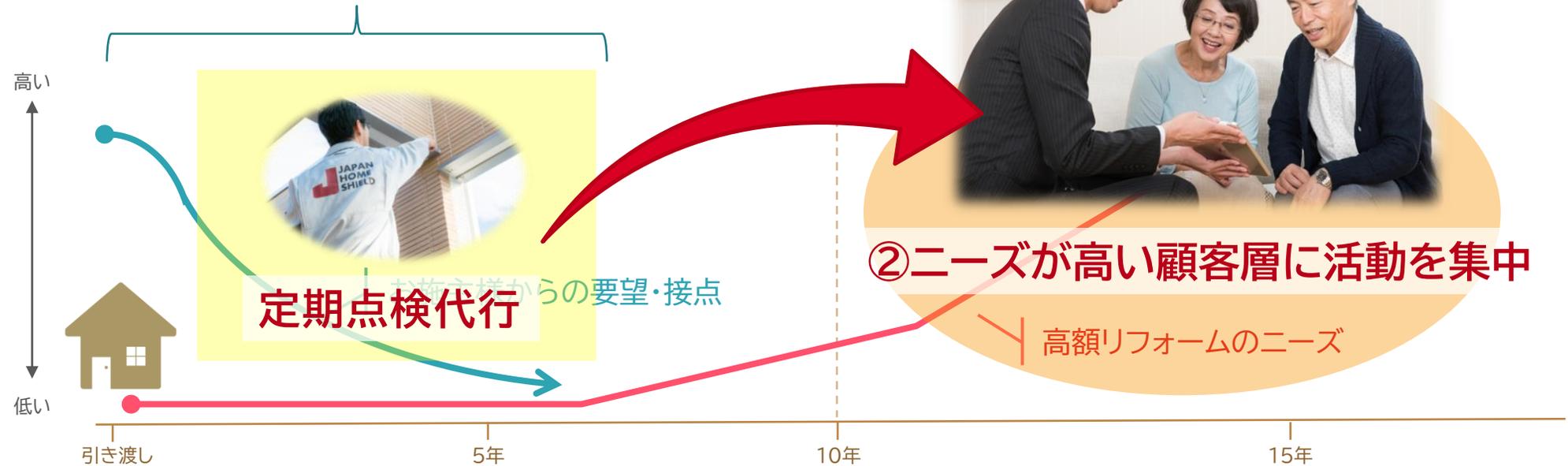
- 10年以降の顧客に集中したくても、引き渡し後のこまごまとした要望対応に手を取られてしまい、リフォームの営業にまで手が回らない
- アフター点検を行いたくても人手不足の影響で、顧客との関係を継続していくことが難しい



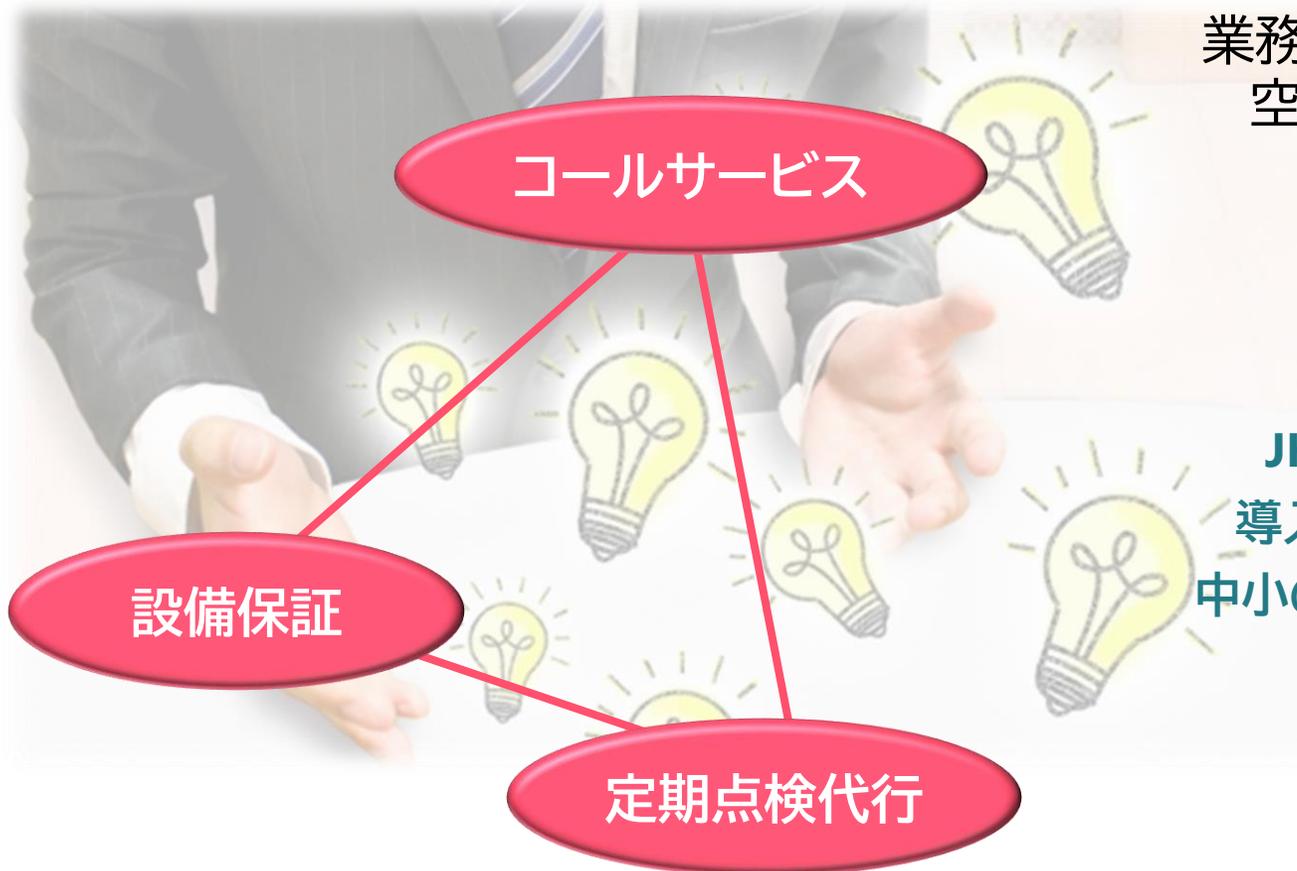
ニーズが高い顧客層に リソースを転換

定期点検代行を活用いただくことで、対応負荷が高い引渡し
すぐの時期を綿密にカバーしつつ、リフォームニーズの高い、
築年数が経過した顧客層への提案に活動を集中できます

リフォームニーズが低い期間はJHSがフォロー
⇒①アフター・リフォーム部門の皆様の負荷を軽減



まとめ・・・ワンストップ・低リスクで即効性の高い負荷軽減対策を



業務のアウトソーシングで直接的に負荷を下げ
空いたリソースで更なる対策を進めていく

-
-
-

JHSのアフターサポートは「使った分だけ」
導入リスクが低く、大手ビルダー様はもちろん
中小のビルダー様でも導入しやすいのが特徴です



「貴社が本当にやりたいこと」に取り組むための
アフター体制構築をお手伝いします



商品内容のご説明、貴社の課題に合わせたご提案をご希望の際は、JHS担当営業にお申しつけください。
また本ウェビナーのアンケートにて商品提案について「ぜひ聞いてみたい」をご選択いただければ、
弊社担当よりご連絡差し上げます。

建てるを支える。住まうを想う。

