

競合差別化とアフター手間削減を実現し 顧客満足が向上する秘訣

2024年11月29日



ジャパンホームシールド株式会社
マーケティング部 販売促進G
岡部健広

©JAPAN HOME SHIELD CORPORATION
ALL RIGHTS RESERVED.



About us

ジャパンホームシールド株式会社

設立	1990年3月1日
本社	〒130-0026 東京都墨田区両国2-10-14両国シティコア17F
代表	代表取締役社長 勅使河原 隆巳
資本金	60億円(資本剰余金含む)
登録	一級建築士事務所 東京都知事登録 第64851号・第64852号 国土交通省 測量業登録 第(1)36745号
主要取引銀行	三井住友銀行 東京中央支店、 三菱東京UFJ銀行 本所支店
従業員数	358名 (2024年3月末)
技術顧問	藤井 衛 (東海大学名誉教授) 株式会社設計室ソイル

Service

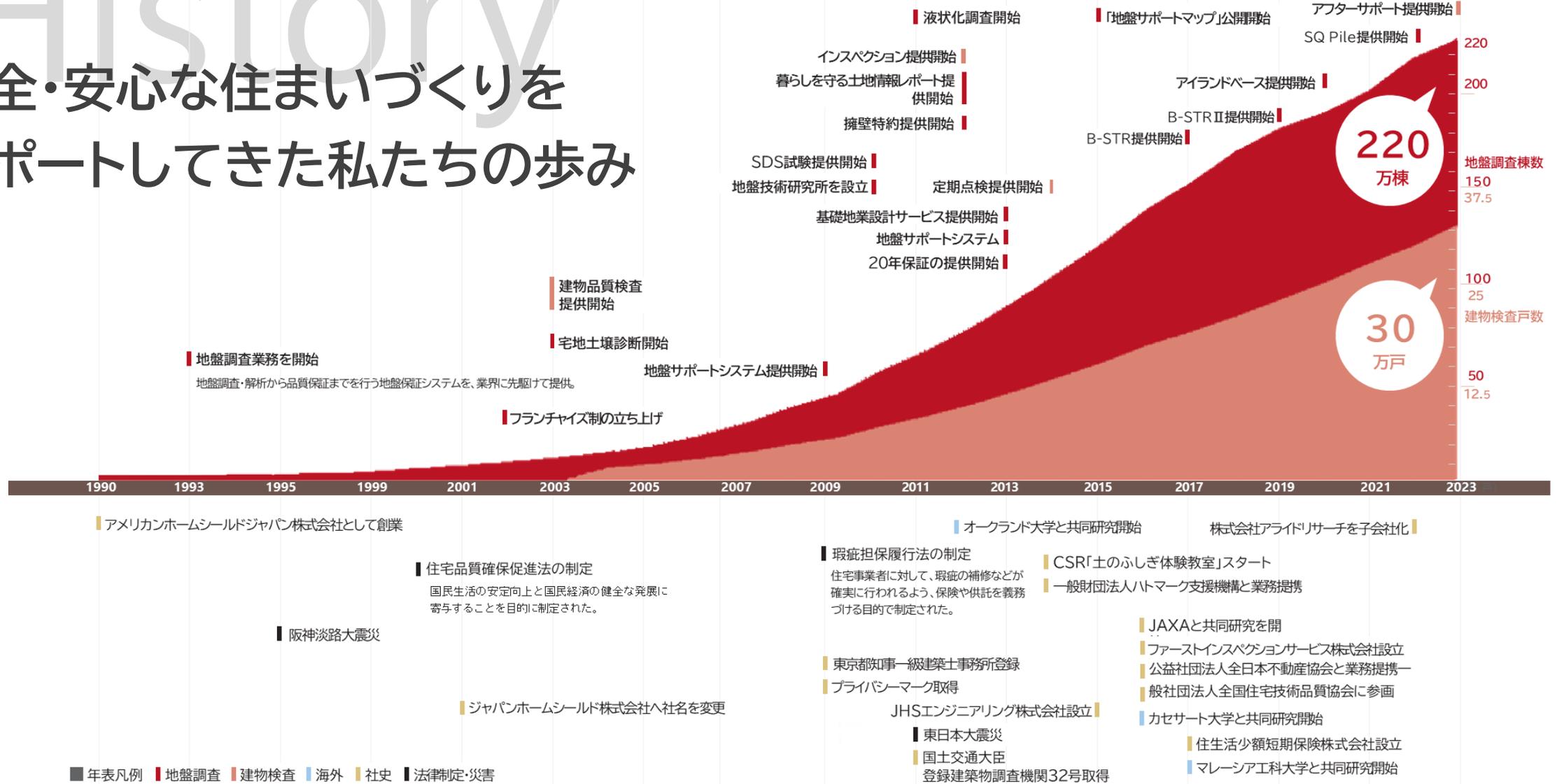
地盤ソリューション事業
建物ソリューション事業
デジタルソリューション事業

JHS Group

JHSエンジニアリング株式会社
ファーストインスペクションサービス株式会社
株式会社アライドリサーチ

History

安全・安心な住まいづくりをサポートしてきた私たちの歩み



手間をかけずに

競合との差別化ができて

アフターサービスが充実して

顧客満足度が向上する秘訣ありませんか？

差別化に成功する
会社の取り組み



新築住宅で可能な
アフター手間削減



顧客満足度を上げる
長期保証

差別化に成功する会社の取り組み

保証制度とアフターサービスの充実

初期保証の長期化と長期間の点検

ハウスメーカー	構造保証	防水保証	最長保証期間	定期点検回数
積水ハウス	30年	30年	永年	30年間で7回
大和ハウス	30年	30年	60年	30年間で8回
ミサワホーム	35年	30年	60年	35年間で9回
セキスイハイム	30年	30年	60年	60年間で13回
住友林業	30年	30年	60年	30年間で7回
パナソニックホームズ	35年	35年	60年	35年間で9回
一条工務店	30年	15年	30年	10年間で3回
三井ホーム	25年	25年	60年	30年間で7回

※WEBサイトなど公開情報による(2024年8月自社調べ)

注文住宅だけではない、分譲住宅にも長期保証の波



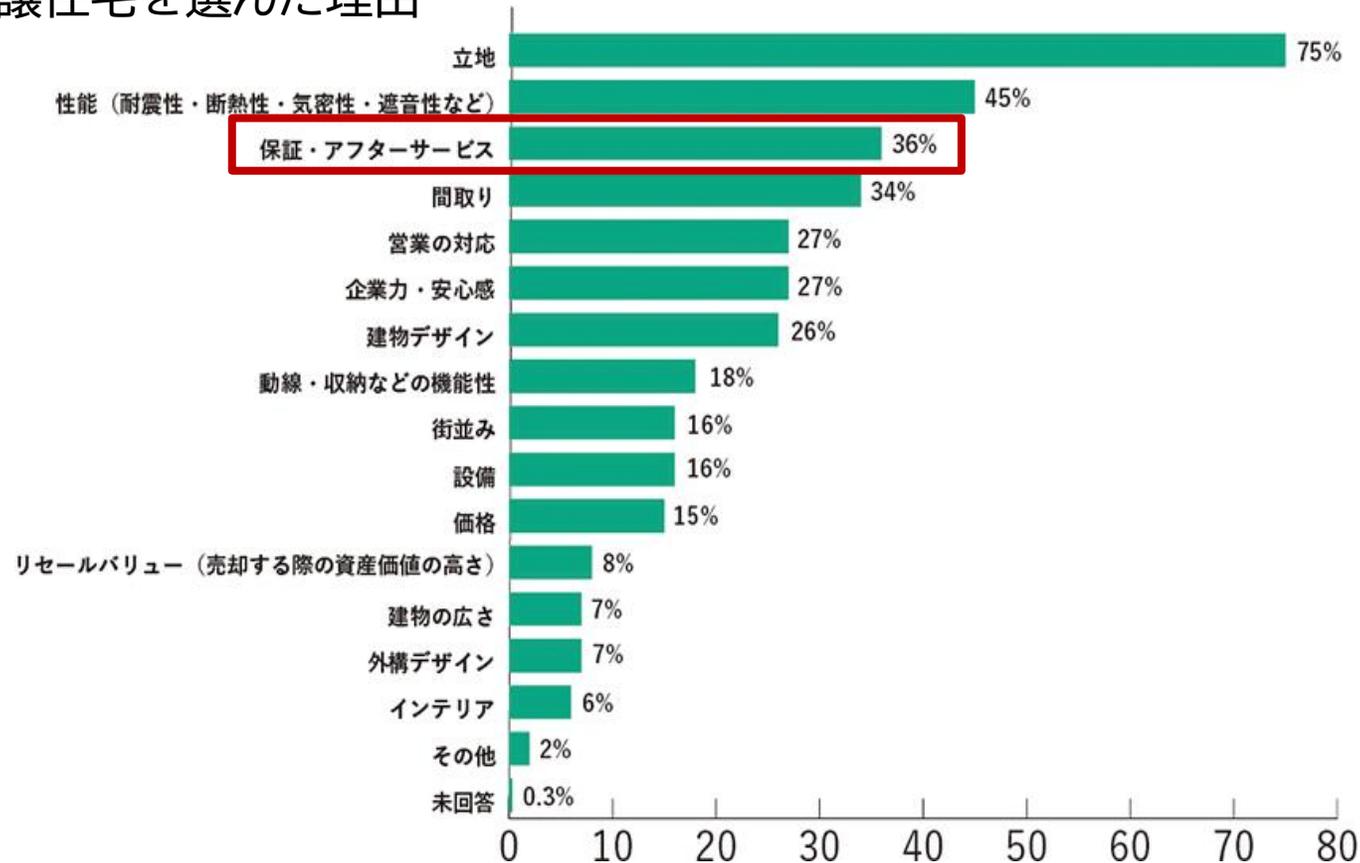
30年初期保証

24時365日
アフターサポート

出典:大和ハウス工業株式会社WEBサイト
<https://www.daiwahouse.co.jp/bunjo/readymadehousing/index.html>

注文住宅だけではない、分譲住宅にも長期保証の波

ダイワハウスの分譲住宅を選んだ理由

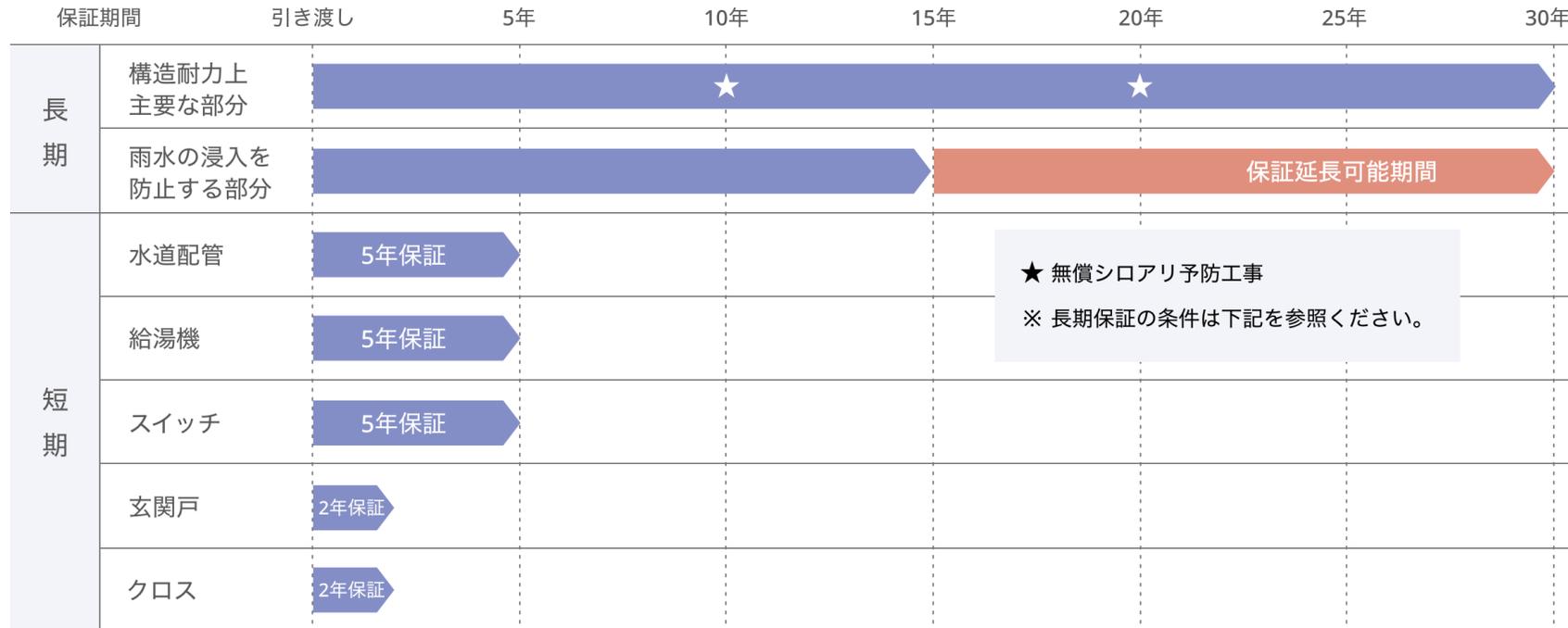


出典: 大和ハウス工業株式会社WEBサイト
https://www.daiwahouse.co.jp/tryie/column/build/condo_owner_questionnaire/index.html

差別化に成功する会社の取り組み

ホームページで「長期間安心」をわかりやすく伝える

【一条工務店のアフターサポート】



※平成30年10月9日以降に新規契約・新規仮契約された住まいが対象です。

出典:一条工務店HPより
<https://www.ichijo.co.jp/aftersupport/>

保証長期化とアフターサービスの充実



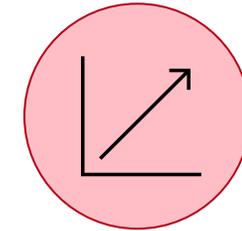
新築着工減

差別化戦略と紹介やリ
フォーム獲得に繋げる
ために顧客との関係性
を仕組化



競争の激化

集客・SNSでわかりや
すい比較材料、付加価
値を上げる取り組み



住宅品質の向上

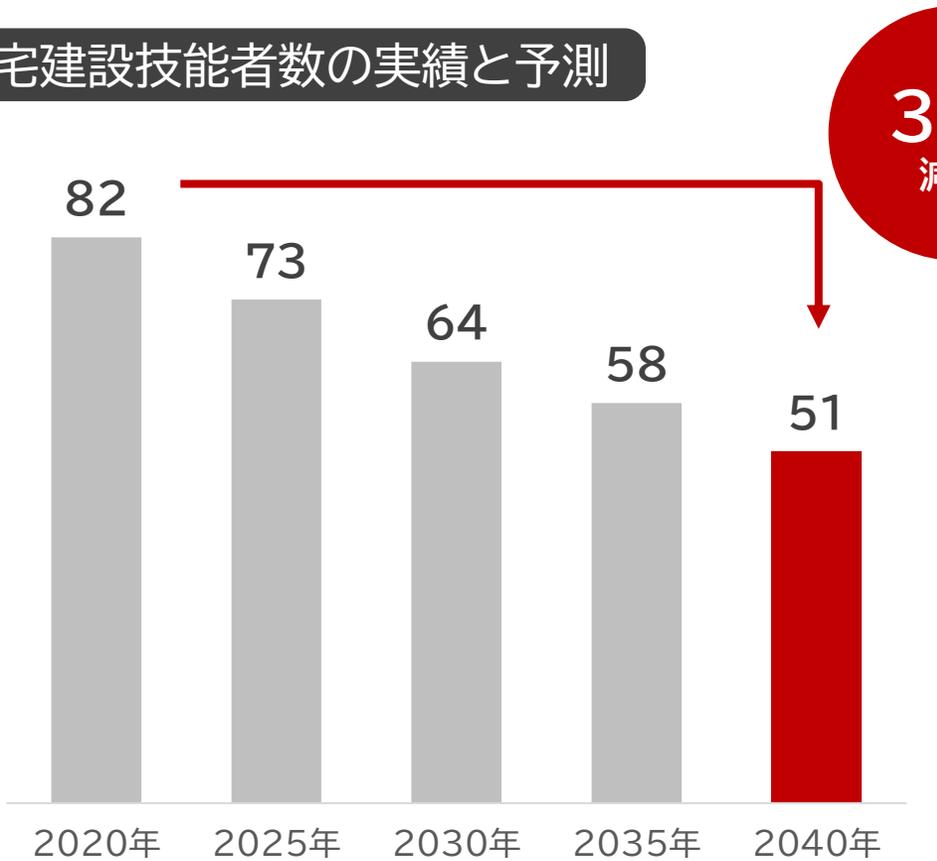
技術の進化、建築資材
の品質向上

大手ハウスメーカーにしかできないのでは？

新築住宅で可能なアフター手間削減

人材不足の課題

住宅建設技能者数の実績と予測



単位:万人

出典:野村総合研究所2023年6月
「2040年の新設住宅着工戸数は55万戸に減少」

技能者は減少する

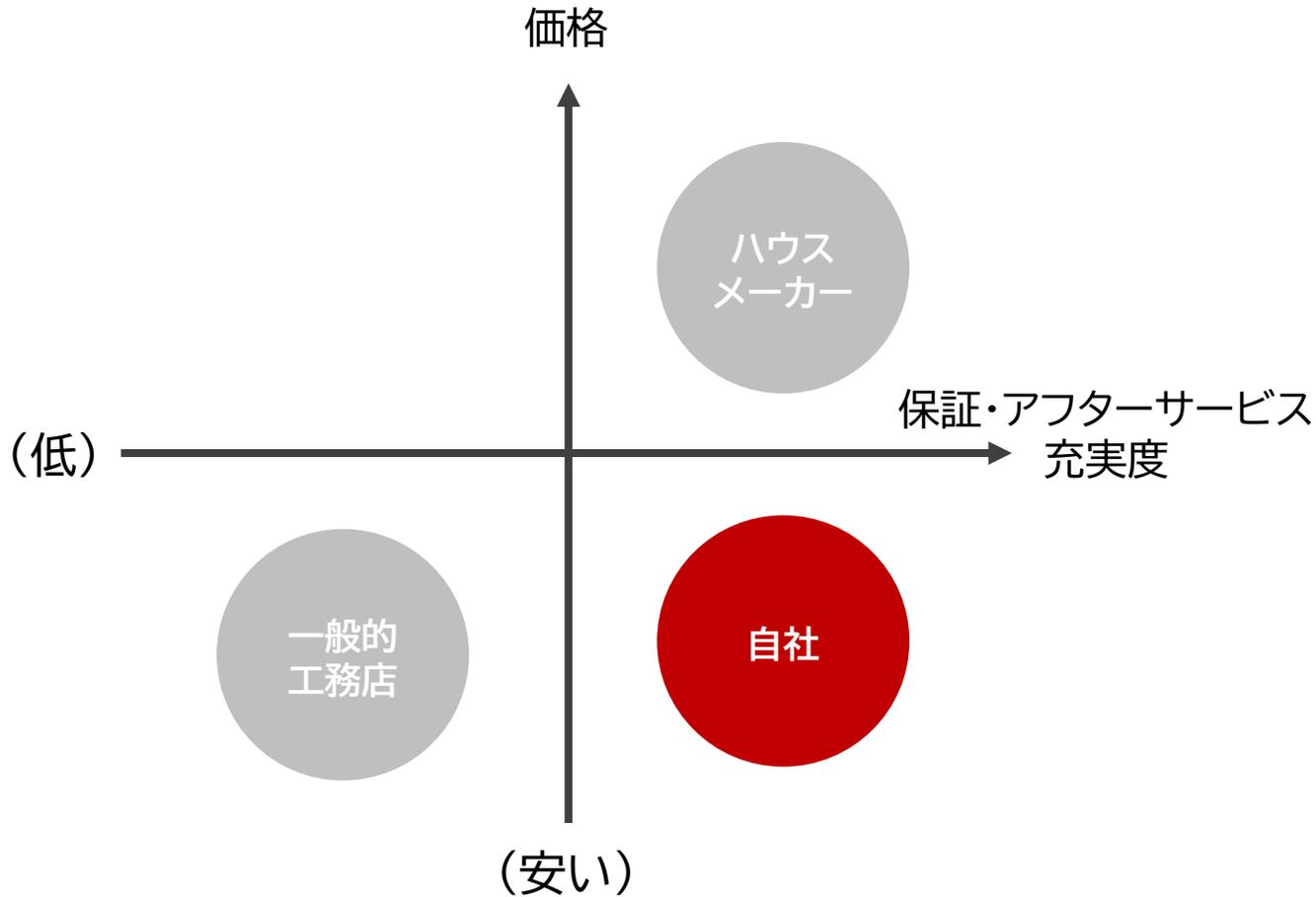
品質確保と継承の課題

アフター、点検対応ができない

営業系と工務系の人員配置

新築住宅で可能なアフター手間削減

手間なく差別化、自社の強みにする



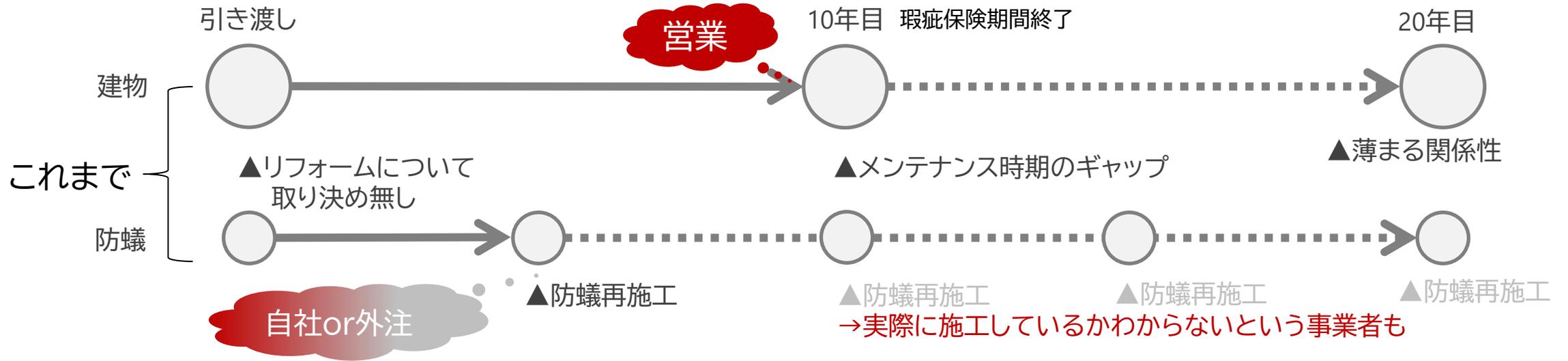
目指すポジショニング

長期品質保証と
アフターサービスの充実

高品質で安い価格

新築住宅で可能なアフター手間削減

20年間手間なく関係を維持してリフォーム獲得



資産価値を維持する選択

新築時しかできないこと

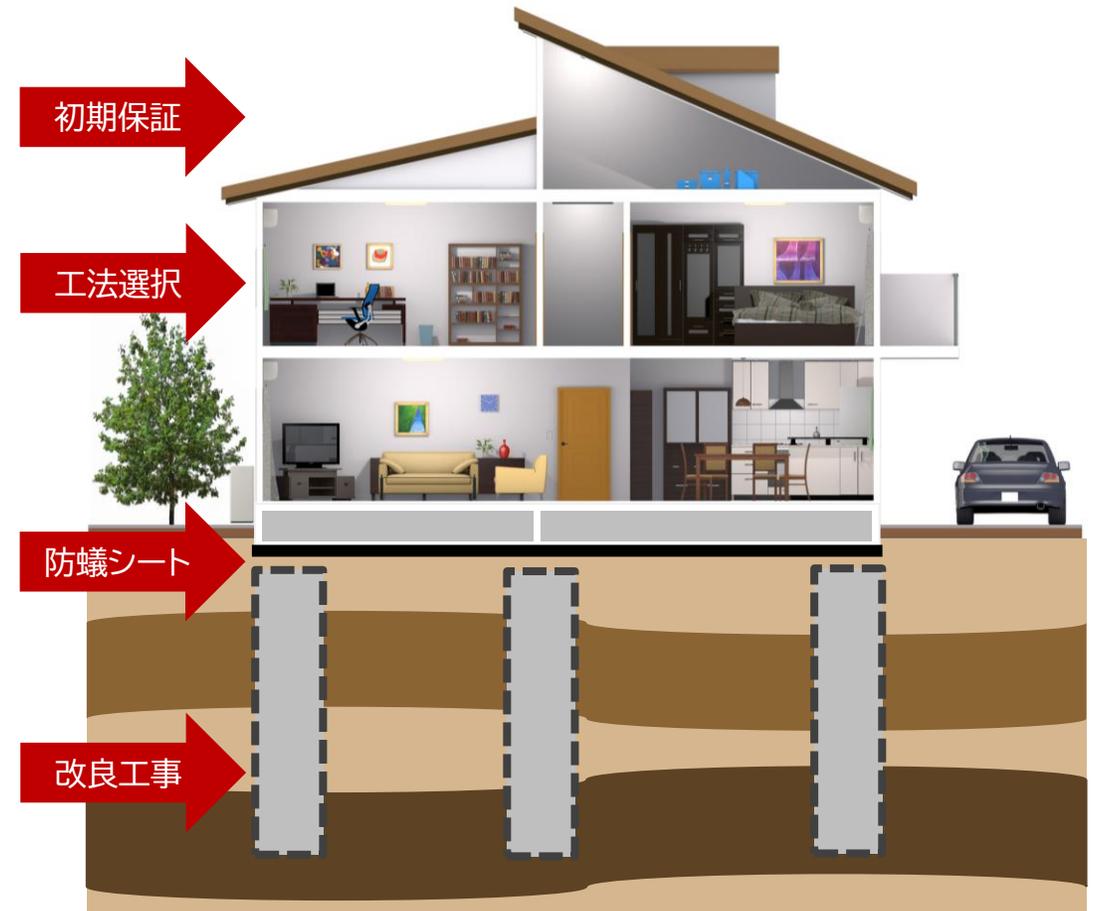
初期20年長期保証付帯

住宅の工法を選ぶ

防蟻シートの施工

地盤判定結果による改良工事の判断

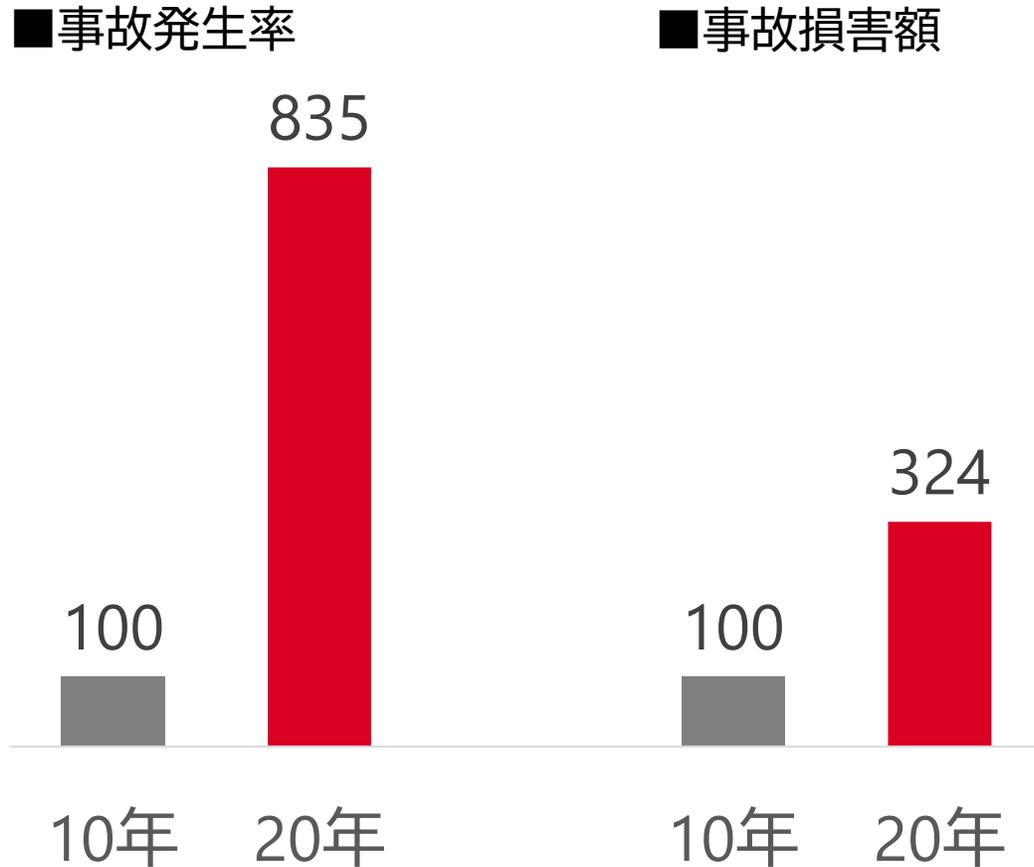
...



顧客満足度が上がる長期品質保証

顧客満足度を上げる長期保証

既存住宅検査から読み解く築20年までのトラブル発生リスク



築10年までを100としたとき

築20年までの

事故率は**835%**

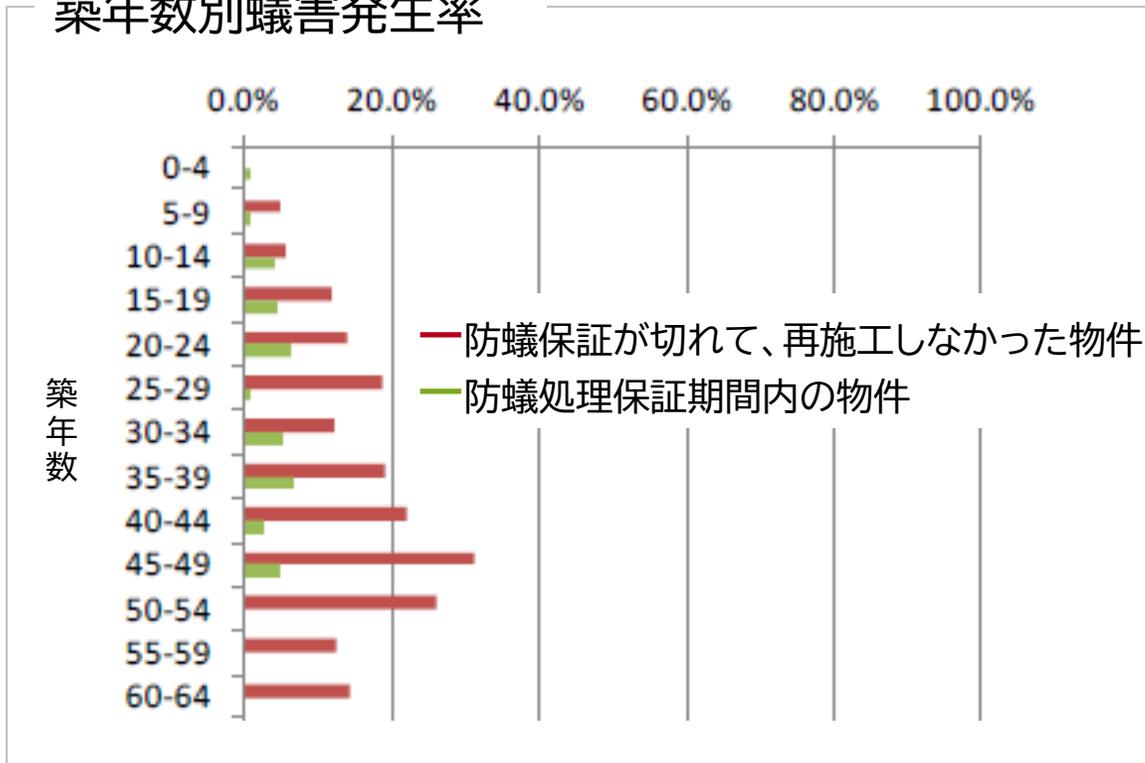
損害額は**324%**

※自社調べ
2016～2022年度までのJHSグループ既存住宅状況調査および既存住宅事故補修実績による。

顧客満足度を上げる長期保証

シロアリ被害の実態とそのリスク

築年数別蟻害発生率



※日本長期住宅メンテナンス有限責任事業組合
国土交通省補助事業シロアリ被害実態調査報告書を元に作成

保証が切れた物件は
その後に再処理をしなければ、被害が増大

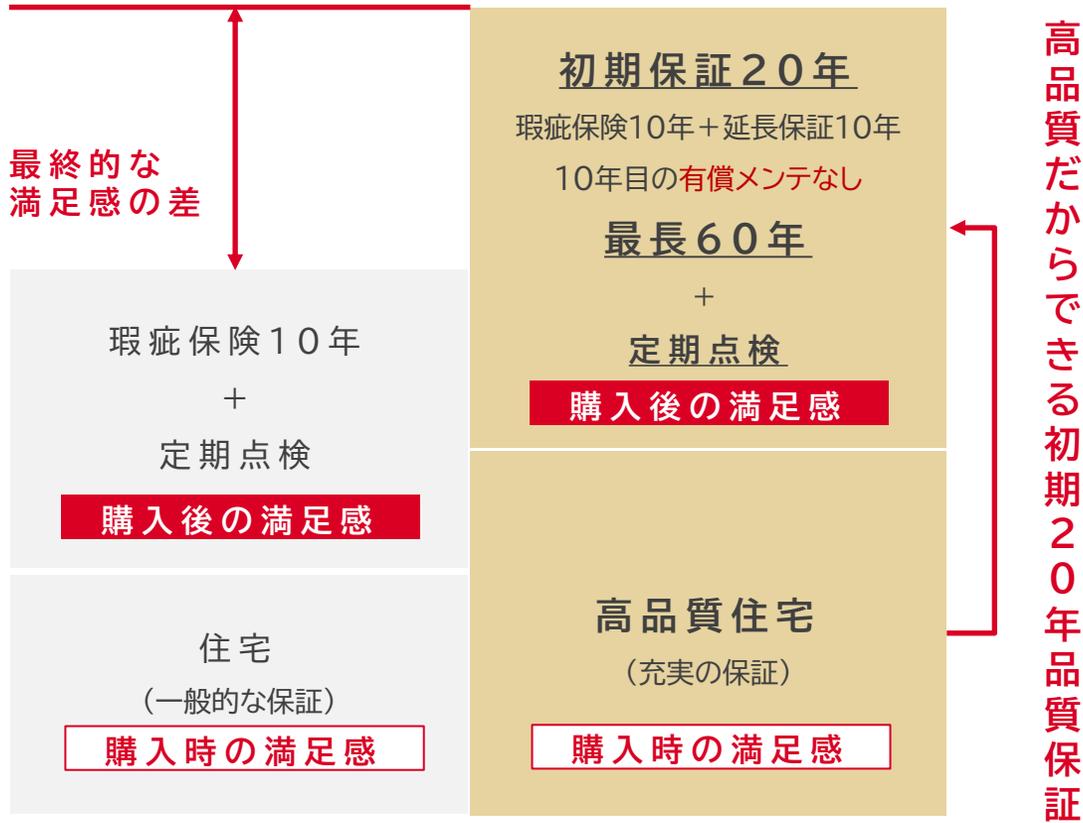
保証期間内の物件でも
築10年以上になると蟻害発生率が上昇



効果が持続する防蟻対策と充実した制度が
住宅のランニングコストに影響

顧客満足度を上げる長期保証

初期保証20年は高品質住宅の裏付け



事業者のいい家

性能がいい(耐震・気密・耐久・省エネ)

施主にとっていい家

快適に暮らせる

維持費が少ない

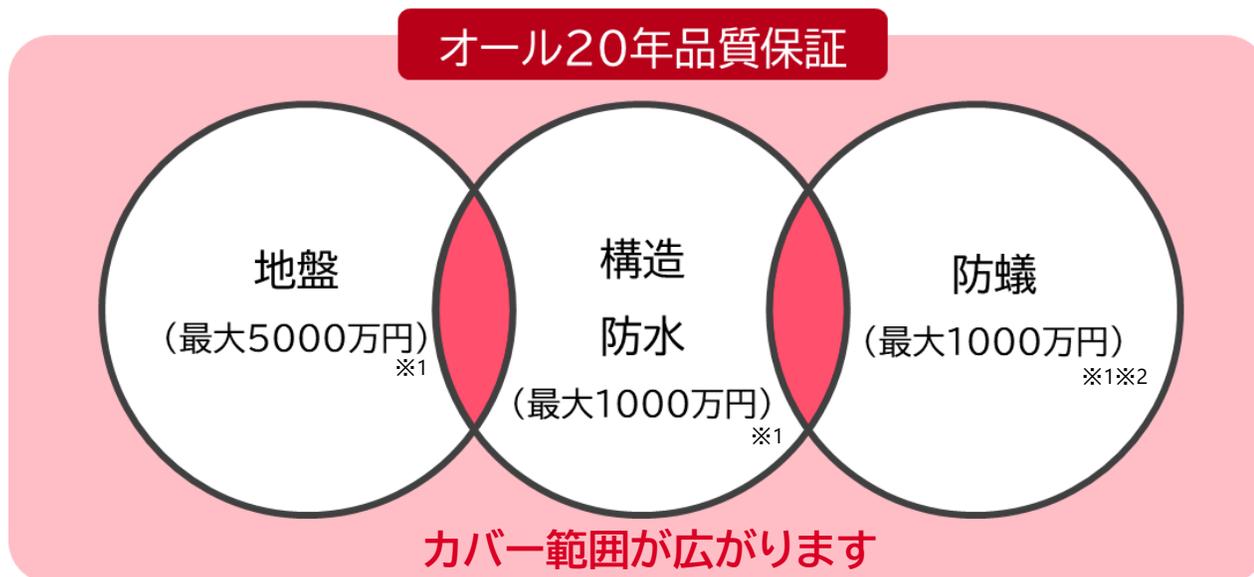
資産価値が下がりにくい

選ばれる

新築時ににしかできないことが

将来の価値を生む

保証会社選びは複合的な事故に対応できるかどうか



※1それぞれ原状回復工事金額の最大
※2防蟻の保証は提携会社

損害額が大きい地盤事故
損害発生頻度が高い雨漏り事故
構造躯体に甚大な被害を出す蟻害



複合的な発生にも幅広く対応
さらに、未然に防ぐ体制や仕組みの有無

顧客満足度を上げる長期保証

若い世代に響くメンテナンスフリー住宅

時間と労力の削減

タイプ

コストの削減

コスパ

環境への配慮

ウエルパ



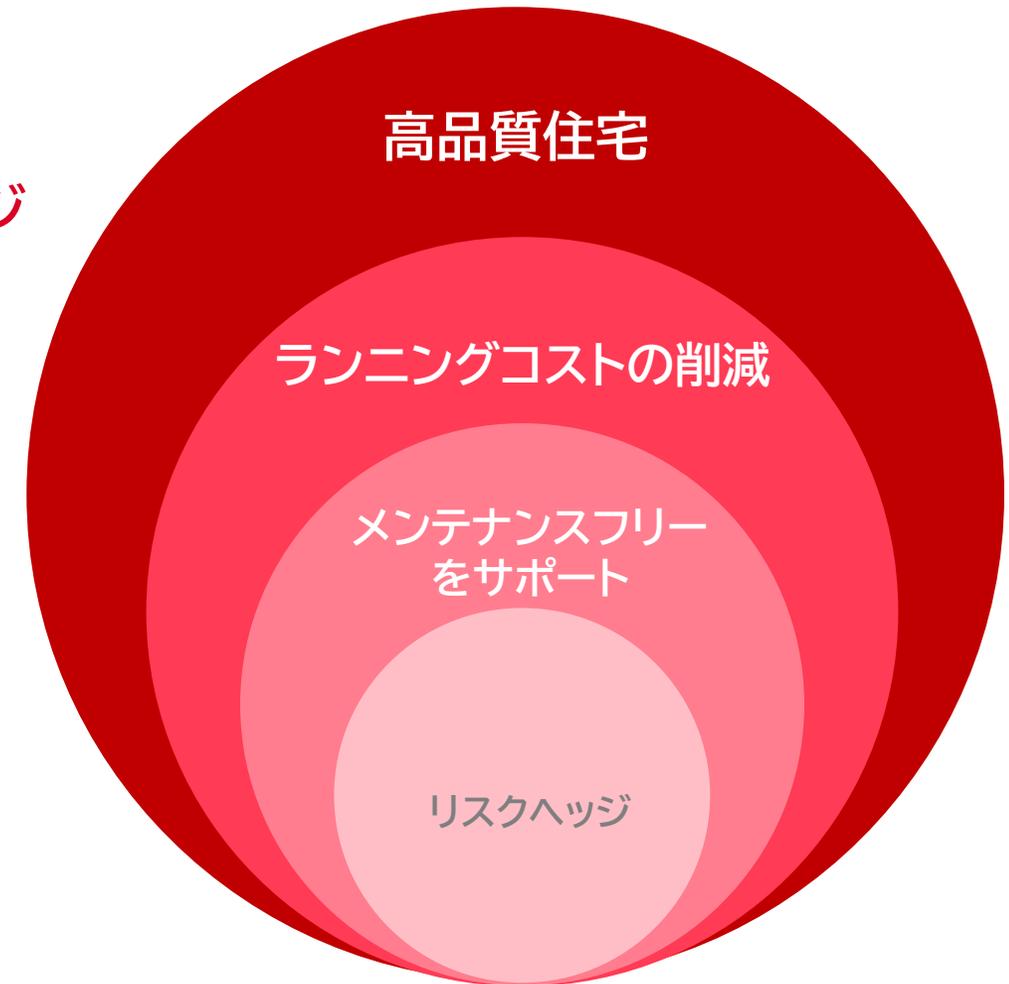
スペパ

ワークライフバランスを重視し
「自分時間」を大切にする世代に刺さる



20年品質保証を導入するメリット

- 高品質住宅が「自分時間を大切にする」メッセージ
- 5年毎の防蟻処理や延長保証のコストの削減
- 10年目点検も当社が「手配・報告」手間いらず
- 「事故調査サポート」があると対応に安心



手間をかけずに

競合との差別化ができて

アフターサービスが充実して

顧客満足度が向上する秘訣ありませんか？

オール20年品質保証(地盤・建物・防蟻)

「オール20年品質保証」を採用する

	保証部位	初期保証	延長制度	限度額※1
オール 20年 品質 保証	構造躯体	20年	+10年ごと(最長60年)	最大1,000万円
	防水	20年	+10年ごと(最長60年)	
	防蟻※2	20年	+10年ごと(最長60年)	最大1,000万円
	地盤	20年	+10年ごと	最大5,000万円
others	設備保証	10年		※1 原状回復工事の最大金額 ※2 保証は提携会社
	地震保証※2	10年		

◆各種サービスのお申し込みについてはお問い合わせください

オール20年品質保証(地盤・建物・防蟻)

JHSサービスの導入企業が増えています

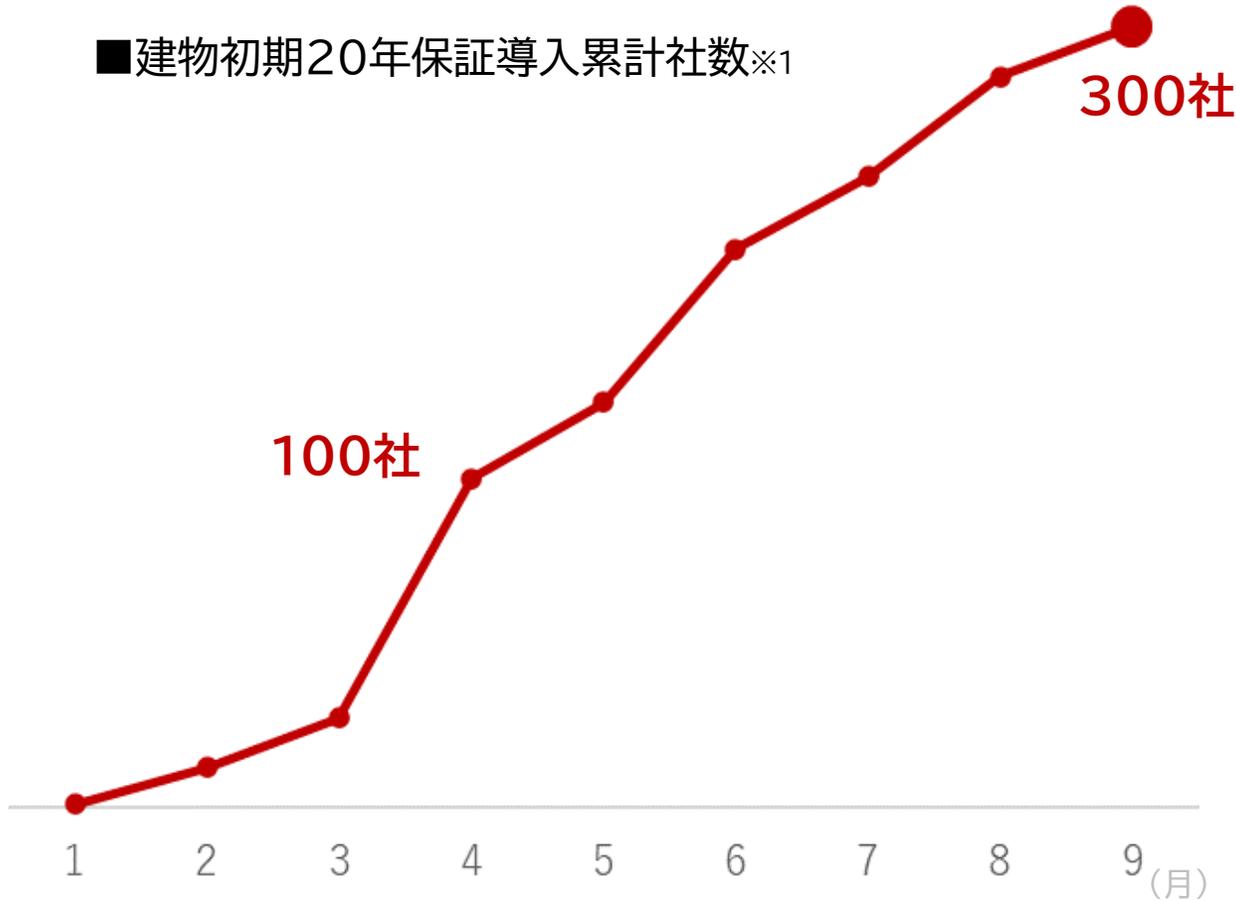
2024年1月発売以来

導入社数**300社**※2

幅広い保証範囲 × 使いやすい価格

「これだけの保証が充実してしてこの価格ですか」と驚かれます。(九州エリア事業者)

■建物初期20年保証導入累計社数※1



※1建物サポートシステム導入社数(地盤サポートシステム及び防蟻保証導入社数は含まず)
 ※2利用合意先含む

さいごに

本日も視聴頂いた企業様に特別なお案内です。



防水に対する施工の再現性が高い大型パネルを採用導入をして頂いたビルダー様へ、
弊社建物20年品質保証を特別価格でご提案させていただきます。
詳しくはお問い合わせください

建てるを支える。住まうを想う。

