

報道関係者各位

マンパワー、ノウハウがない・・・点検訪問&顧客の住まい相談は後回し？

アフターフォロー代行 販売店の「困った」をサポート

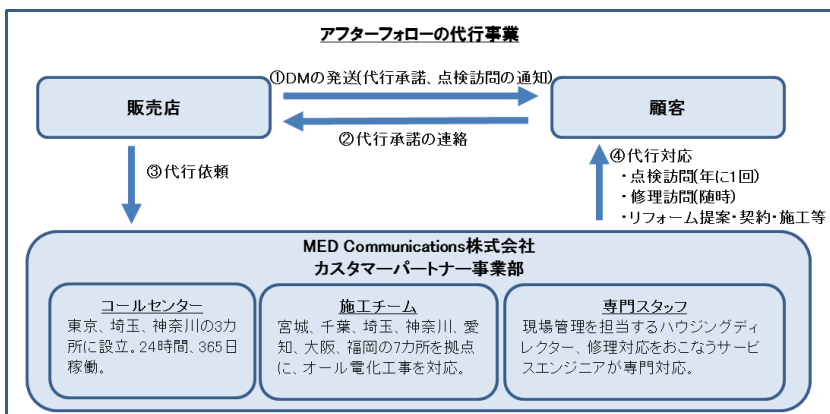
～TEPCOホームテックと業務提携 9月16日より“省エネ診断”スタート～

リフォーム事業をおこなう株式会社NEXTAGE GROUP ネクステージ グループ の子会社、MED Communications株式会社 メッド コミュニケーションズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：佐々木洋寧）は、TEPCOホームテック株式会社 テフコ（本社：東京都墨田区、代表取締役社長：岩崎辰之）の顧客に対して、省エネ診断の代行業務を9月16日（土）より開始します。

省エネ診断は、当社がおこなうアフターフォローの代行業務の実績と経験を活かしたものです。アフターフォローの代行業は、工務店、ハウスメーカー、太陽光販売店の顧客に、当社が代行して、緊急の修理対応のほか、年に1回の点検訪問、顧客から住まいの相談等に対応します。新規でリフォームの受注をした場合は、販売店に売上の一定率を支払います。販売店にとっては、顧客との良好な関係性を保つことができ、新たな利益をもたらします。

■信頼を損なわない アフターフォローの体制づくり

TEPCOホームテック株式会社は、住宅の省エネ化を目的に、東京電力エナジーパートナー株式会社と株式会社エプコの共同出資で2017年8月に設立しています。今回、TEPCOホームテック株式会社との業務提携では、当社が顧客の元に訪問し、家庭でのエネルギーや機器の使用状況に基づく省エネ診断および省エネ機器への交換等の提案から設計・施工・アフターサービスまで一貫で対応します。省エネ診断は、埼玉の顧客を対象に開始し、今後は関東エリアにて順次拡大していきます。



当社は、企業の信頼を損なわないアフターフォローができるように、専門部門の体制を整えており、カスタマーパートナー事業部を開設し、24時間体制のコールセンターや自社内の施工チームなどを設けて対応しています。現在、全国40社の企業と提携し、年間36億円のリフォームの受注契約につながっています。

■販売店のアフターフォローの自立支援、業界の活性化につなげる

昨今、一戸建てよりもリフォーム需要の高まりなど住まいのニーズの変化がありますが、工務店やハウスメーカーの多くは、「人が足りなく、点検訪問ができていない」「リフォームのノウハウがないため、提案できない」など、顧客のアフターフォローに手が回らない実態があります。また、経営不振から転業や廃業を考えている企業では、顧客の引き継ぎ先を設けていない場合が多くあります。

当社は、顧客へのアフターフォローにはアウトソーシングの体制が重要と捉え、10年前より事業として開始しました。全面委託だけでなく、ノウハウのある企業には営業代行のみを提供など、販売店の要望に応じたアフターフォローをおこなっています。また、将来的には自社でアフターフォローをしたい企業には、当社がノウハウを伝え、自社で対応ができるようにサポートします。

今後も、当社は販売店との提携を増やし、住環境におけるアフターフォローの強化を図ることで、業界全体の活性化につなげていきます。

専門部門の体制づくり “カスタマーパートナー事業部”

当社がおこなうアフターフォローは、リフォーム事業の実績と経験を活かし、顧客に安心・安全な住まいづくりの提案を心がけています。今年1月、カスタマーパートナー事業部を立ち上げ、定期的な訪問、専門スキルを持った現場対応など、体制の強化を図り、顧客満足度を高める対応をおこなっています。

・専門スタッフによる対応

顧客の相談に専門スキルを活かした対応をするために、現場管理を担当するハウジングディレクター15名、修理対応のサービスエンジニア10名が在籍。

施工チームでは、宮城、千葉、埼玉、神奈川、愛知、大阪、福岡に拠点を設けて、オール電化工事、太陽光発電、蓄電池等の専門対応をおこなう。



施工の様子

・24時間体制のコールセンター

2015年8月から、埼玉(大宮)を中心に、東京(立川)、神奈川(横浜)にコールセンターを設立し、総勢83名のスタッフによる運営。24時間、365日稼働し、顧客からの問い合わせを一括対応。

コールセンターでは、商品やサービスの研修や勉強会を随時おこない、電話先で迅速な対応を心がける。



コールセンター

【アフターフォロー代行業務 概要】

開始年： 2008年

契約企業数：40社（工務店、ハウスメーカー、太陽光販売店等）

内容：

- ・定期的な住まいの点検訪問、顧客からのリフォーム依頼を代行。代行による新規受注では、企業に売上の一定率を支払う。
- ・カスタマーパートナー事業部の開設、24時間体制のコールセンター、自社内の施工チームなど代行业務の仕組みを強化。
- ・全面委託だけでなく、ノウハウのある企業には営業代行のみを提供、将来、自社でアフターフォローをしたい企業には当社がノウハウを伝えた自立支援のサポートなど、業務提携先の企業体制にあわせた提案が可能。

【会社概要】

社名：メッド コミュニケーションズ
MED Communications株式会社
代表：代表取締役社長 佐々木洋寧
本社：東京都港区高輪 3-26-33
ホームページ：<https://med-com.jp/>
TEL：03-6831-5555
設立：1993年4月16日
資本金：5,000万円
従業員数：250名
事業内容：注文住宅・不動産事業、住環境サービス事業、ヘルスケア事業、工事事業

社名：ネクステージ グループ
株式会社NEXTAGE GROUP
代表：代表取締役社長 佐々木洋寧
本社：東京都港区高輪 3-26-33
ホームページ：<http://nex-tage.co.jp/>
TEL：03-6831-7777
設立：2012年10月1日
資本金：1,000万円
従業員数：400名（グループ全体）
事業内容：グループ全体の経営方針策定および経営管理等