

INFORMATION RELEASE

ミサワホーム株式会社 〒163-0833 東京都新宿区西新宿 2-4-1 Tel. 03(3349)8088 (広報直通)

2018年7月17日

業界初「カスタマーサポート表彰制度」最優秀賞を受賞

- コールセンターや Web サイトを活用したオーナーサポート体制を評価
- 企業の総合力でオーナー対応する文化への変革を実現
- IoT を活用した新しいサービスを積極的に展開

ミサワホーム株式会社（代表取締役社長執行役員 磯貝匡志）は、コールセンター及び Web サイトを活用したオーナーサポートとコミュニケーション活動の取り組みにおいて、公益社団法人 企業情報化協会（会長 小縣方樹）が主催する「平成 30 年度カスタマーサポート表彰制度」の最優秀賞を住宅業界で初めて受賞しました。

同表彰制度は、顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的試みを行い、顧客満足度の向上や課題解決を図ることで経営に貢献し、カスタマーサポートの推進・発展に寄与した企業・団体などに授与されるものです。ミサワホームは、「オーナーさま満足度向上及び住生活価値向上提案による営業情報の創出」をテーマに応募し、コールセンターや Web サイトを活用したオーナーサポート体制が総合的に評価されました。

ミサワホームは、「住まいを通じて生涯のおつきあい」という精神のもと、オーナーさまの住まいと暮らしを見守り続けトータルに支えるロングサポートシステム（住まいるりんぐシステム）を構築し、満足度向上に取り組んできました。その一環として、住まいに関する相談・問合せ、メンテナンス依頼、自然災害による被災など、緊急な用件にも迅速に対応できるよう 365 日 24 時間受付体制でコールセンターを設置しています。コールセンターでは、技術系・営業系の経験豊富なベテラン社員を支援メンバーとして配置することで、ワンストップ対応を実現するとともに、人材活用（活躍の場づくり）にもつなげています。

また、オーナーさま専用の Web サイト「ミサワオーナーズクラブ」では、様々な機能の充実による利便性の向上、メンテナンス履歴やポイントサービスの提供によるコンテンツの拡充などを進めるほか、IoT を活用した新しいサービスを積極的に展開し、オーナーさま満足度の更なる向上を目指した活動にも取り組んでいます。

今回の受賞はこれらが総合的に評価されたもので、同協会からは「企業全体で適正な役割分担をすることによって企業の総合力でオーナー対応するという文化への変革を実現している」との評価を受けています。

ミサワホームは、今後もオーナーさま満足度や住生活価値の向上につながる機能やサービス、仕組みを提供することで、安全・安心な暮らしをサポートしてまいります。

■公益社団法人 企業情報化協会（IT 協会）について

企業の情報化に関する調査研究及び開発を行い、その成果の普及、並びに実施を促進することにより、わが国の社会・経済及び産業の健全な発展に寄与することを目的とする団体。その一環でカスタマーサポート表彰を主催しています。

「カスタマーサポート表彰制度」（HP：<https://www.jiit.or.jp/cc/award.html>）

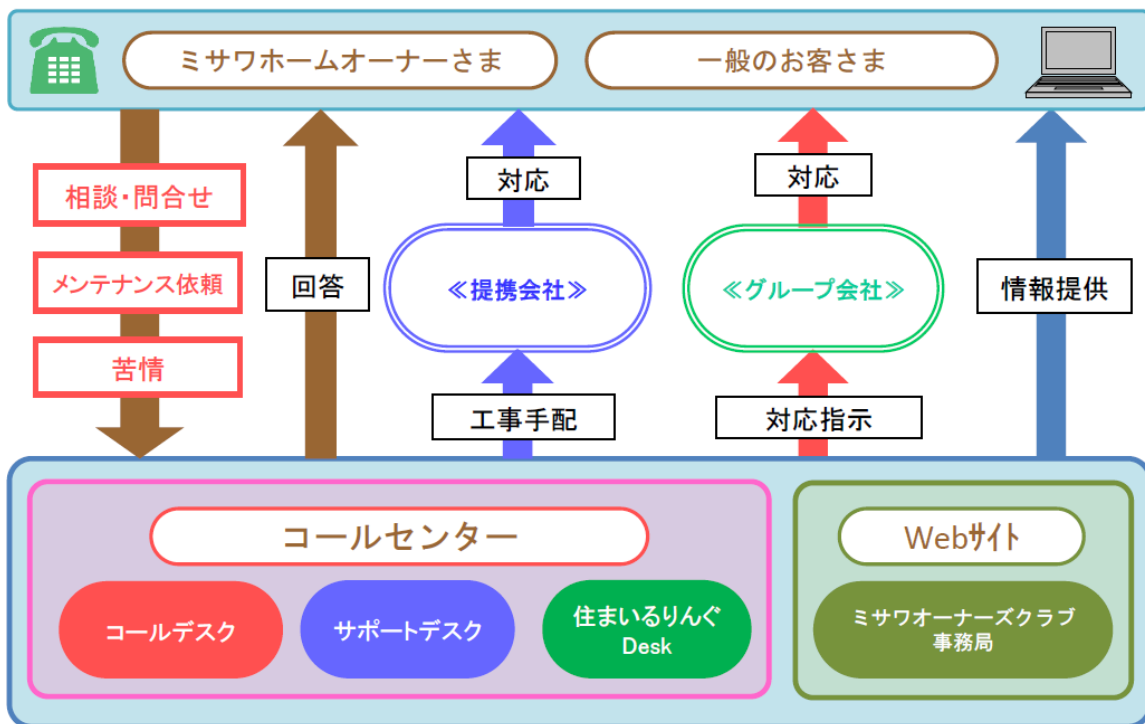
■ミサワホームのオーナーサポート体制について

ミサワホームは、業界に先駆けてオーナーさま満足度を高める様々な施策を実施してきました。1972年に「AM（アフターサービス・メンテナンス）体制」を制度化、1981年に「10年保証制度」、2000年に「20年保証制度」を導入、さらに2010年には業界最長レベルの「30年保証制度」の運用を開始し、「住まいを通じて生涯のおつきあい」の精神を実現してきました。

また、1983年には業界初の「24時間サービス体制」をスタートさせ、2007年にはコールセンターを開設し、マンパワーから組織対応としての体制整備を図ってまいりました。

オーナーさま専用のWebサイト「ミサワオーナーズクラブ」とも連携し、様々な側面から安全・安心を支えるサポート体制を確立しています。

■オーナーサポート体制イメージ



以上

この件に関する問い合わせ先

ミサワホーム(株) 経営企画部 コーポレートコミュニケーション課 奥本博之 大倉海人

TEL: 03-3349-8088 / FAX: 03-5381-7838

E-mail: Kaito_Okura@home.misawa.co.jp