

平成30年度カスタマーサポート表彰制度 受賞理由



Best Customer Support
of The Year 2018

最優秀賞

ミサワホーム株式会社

「オーナー様満足度向上 及び 住生活価値向上提案による営業情報の創出」

住宅業界全体として、新築市場が縮小する中、既存オーナーとの関係性の維持・向上と紹介受注の拡大に向けた、事業成長の中核機能としてのコンタクトセンターの役割発揮の方向性が明確になっている。

これは一朝一夕にできあがったのではなく、これまでの歴史の中で、コンタクトセンターが役割拡大することにより、自社内およびグループへの貢献実績(CS 向上と他部署の効率向上の同時実現)の積み重ねにより達成している。

このことは営業・サービス現場が最前線としてすべての活動を担い、オーナー密着するのが当たり前という企業文化から、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いう点からも評価に値する。

オーナー対応の支援システムを見ると、手作り感はあるが、すべての個客単位の情報(住宅ハード面、CS 調査・VOC・会員サイトからの注文履歴等)を集約し、その情報を活用した個別対応を実現している。

体制面では、住宅に精通した技術系・営業系のベテラン社員を定年再雇用し支援メンバーとして配置することで、一次完結率向上やベテラン社員の活躍の場作りができており、労働人口の減少における人材活用のモデルともなっている。

顧客接点づくりの側面では、ミサワオーナーズクラブというWEBサイトを構築し、利便性向上のためのシングルサインオン、レコメンド、プッシュ通知機能による利便性向上や見守りサービス、オーナー自身でできるメンテナンス情報、ポイントサービスなどのコンテンツ拡充を行うことで、オーナーとの接点を意図的に設計し、関係性強化を図っている。

さらに LinkGates のように IoT を活用した関係性強化策も積極的に展開している。この結果、オーナー満足度、応答率、完結率、営業貢献等の主要指標の達成度が高い水準で推移しており、成果につながっている。

今後は、中長期的なオーナー満足度向上と営業情報の更なる創出を目指しているが、人による訪問・電話、情報誌、WEBの接点別に全社のコミュニケーションマップが展開されており、その中でのコンタクトセンターの役割が明確となっている。

このように、住宅業界の中でも先進的な取り組みを実現しているが、コンタクトセンター設立から取り組まれた担当役員は、今後のオーナー価値向上や自社らしさの発揮方向のビジョンを明確に認識できており、今後とも期待が持てる。以上のような理由から最優秀賞に値すると考える。