

製品責任

製品責任

創業以来、一貫して「お客様第一」に徹し、CS経営を推進

お客様アンケートの分析とフィードバック

オーナー様とのコミュニケーションツール

賃貸住宅における入居者満足の向上

社会性目標と実績

【自己評価の基準について】

○ … 目標を達成 △ … 達成できなかったが目標に近付いた × … 目標に向けた改善ができなかった

お客様満足の向上

Plan	2015年度目標	オーナー様とのコミュニケーションを強化、さらなるお客様満足の向上を目指す
Do	2015年度の活動内容	お客様アンケート満足度調査で満足度95.2%。「Netオーナーズクラブ きずな」は月2回のコンテンツ更新で情報の鮮度を向上。オーナー様向け情報誌の定期発行とアンケートの実施、分析、改善
Check	評価	○
Action	2016年度目標	オーナー様とのコミュニケーションを強化、さらなるお客様満足の向上を目指す
	関連する取り組み	<u>ステークホルダーエンゲージメント</u>

安全・安心・健康・快適な住まいづくり

Plan	2015年度目標	「いつもいまが快適」をテーマに、あらゆる世代を通じて、誰もが使いやすく心地よい「スマートUD」の住まいづくりを推進
Do	2015年度の活動内容	「第8回キッズデザイン賞」で優秀賞少子化対策大臣賞1点を含む7点が受賞
Check	評価	○
Action	2016年度目標	「いつもいまが快適」をテーマに、あらゆる世代を通じて、誰もが使いやすく心地よい「スマートUD」の住まいづくりを推進
	関連する取り組み	「弁当の日」応援プロジェクトに参画 <u>2015年度 社外からの主な評価</u>

Plan	2015年度目標	オリジナル制震システム「シーカス」と空気環境配慮仕様「エアキス」を積極的に推進し、暮らしの快適性向上を目指す
Do	2015年度の活動内容	「シーカス」搭載率94%、「エアキス」搭載率85%
Check	評価	○
Action	2016年度目標	引き続き積極的に提案
	関連する取り組み	CSV戦略③技術開発・生産・施工品質の維持・向上 <u>活動方針1:高品質な商品・技術の開発</u>

Plan	2015年度目標	体験型学習施設を有効活用し、安全・安心・健康・快適な住まいづくりをサポートする
Do	2015年度の活動内容	年間来場者数「納得工房」3万391人、「住まいの夢工場」9万5153人、「積水ハウス エコ・ファースト パーク(2015年5月19日OPEN)」3428人
Check	評価	○
Action	2016年度目標	体験型学習施設を有効活用し、安全・安心・健康・快適な住まいづくりをサポート
	関連する取り組み	<u>ステークホルダーエンゲージメント</u> <u>R&Dの拠点「総合住宅研究所」</u> <u>参加・体験型施設「住まいの夢工場」、「住ムフムラボ」</u>

Plan	2015年度目標	賃貸住宅入居者様とのコミュニケーションを強化、さらなる満足の向上を目指す
Do	2015年度の活動内容	一括借上・管理室数56万5471室、入居率96.5%。
Check	評価	○
Action	2016年度目標	賃貸住宅入居者様とのコミュニケーションを強化、さらなる満足の向上を目指す
	関連する取り組み	<u>賃貸住宅における入居者満足の向上</u>

コミュニティの形成と地域文化の継承

Plan	2015年度目標	「まちなみ参観日」「隣人祭り」の開催地を増やし、地域住民によるコミュニティづくり、地域文化継承をサポート
Do	2015年度の活動内容	年2回開催の「まちなみ参観日」を戸建住宅418会場、マンション15会場で実施。「隣人祭り」を40会場で開催
Check	評価	○
Action	2016年度目標	地域住民によるコミュニティづくり、地域文化継承をサポート
	関連する取り組み	<u>「ひとえん」づくりによるコミュニティの醸成</u>

創業以来、一貫して「お客様第一」に徹し、CS経営を推進

積水ハウスでは「人間愛」を根本哲学とする企業理念のもと「最高の品質と技術」を目指し「人間性豊かな住まいと環境の創造」に取り組んでいます。創業以来「お客様第一」に徹した経営を貫き、すべての現場で「真のCS」を実現するために日々活動しています。

当社は、「人間愛」を根本哲学とする企業理念のもと「最高の品質と技術」を目指し、「人間性豊かな住まいと環境の創造」に取り組んでいます。創業以来、どのような時代にあっても常に変わることなく「お客様第一」に徹した経営を貫いてきました。「CSを高めることが究極の目的である」という経営トップの明確な意志によって、営業・設計・生産・施工・アフターサービスなど、すべての現場で「真のCS」を実現するために日々活動しています。

全社的な活動徹底のため、1998年には本社に専任部署として「CS推進部」を設置しました。CS推進部では、顧客満足向上のためのCS推進、品質管理の総合的な企画・立案・推進及び品質保証並びにお客様の個人情報の適正な取り扱いに関する総括管理、アフターサービス及び顧客管理の総括管理に関する事項を掌理し、CS推進室・品質保証室の2室を置いて、これを分掌しています。また、グループ会社における当該事項に関する状況把握や支援を行っています。

定休日でもオーナー様からの緊急の修理依頼やご要望にお答えする、休日受付センターをCS推進部内に開設し、緊急を要する用件については即日対応・手配する体制を整えています。

また、2005年、当社CSRの重要方針の立案・推進と取り組みの検証を行うCSR委員会のもとに「CS向上部会」（現在は「CS、ES、SS向上・社会貢献部会」に改組）を設置。すべてのお客様に、生涯にわたって心から満足いただくことを目標に、CS経営を推進しています。

【関連項目】

.....
> [カスタマーズセンター](#)

お客様アンケートの分析とフィードバック

積水ハウスでは、「お客様アンケート」を実施しています。アンケートの結果を集計・分析し、調査結果を関係各部署にフィードバックして、製品及びサービスの安全衛生や日常の業務改善はもちろん、新たな部材や商品の開発、設計・施工の改善などに役立てています。

さらなる品質向上とサービス充実のために

当社は、提供した商品・サービスについて、お客様に評価していただく「お客様アンケート」を実施しています。「着工前お伺い書」は、納得いただいていない事柄を明らかにすることにより、不安を解消し、着工後の業務をよりスムーズに行うことが目的です。「入居時アンケート」では、打ち合わせから施工までの各業務プロセスにおける満足度などを確認します。「入居後1年アンケート」(賃貸住宅の場合は「引き渡し後2年アンケート」)では、設計提案内容や使い勝手の満足度、アフターサービスの評価などを確認します。

「入居時アンケート」「入居後1年アンケート」については、2012年8月度調査分から、積水ハウスオーナー様向け会員制サイト「Netオーナーズクラブ きずな」からも回答ができるようになり、利便性が向上しました。

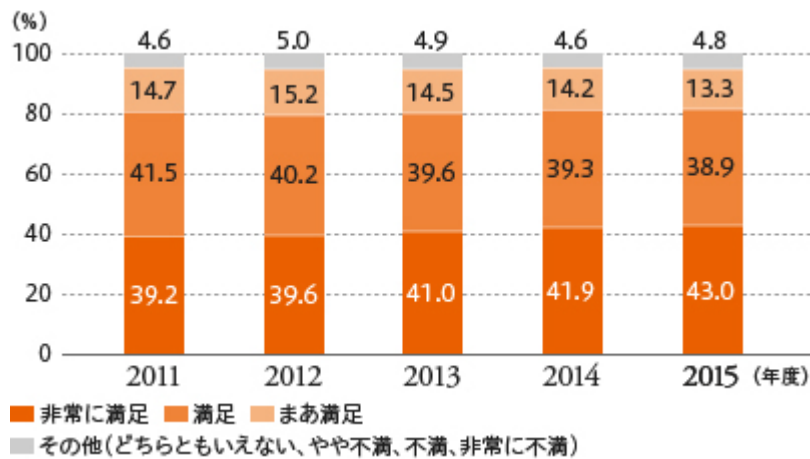
アンケートでは、総合満足度、建物の出来栄え、推薦意向、各部位の満足度、創エネ機器の満足度、当社各担当者に対する満足度などを伺います。お客様一人ひとりが、住まいの品質及び各担当者から提供されたサービスの内容に満足されているかを確認し、今後の品質向上とサービス充実に努めるとともに、不満や不具合がある場合は迅速に対応して解消・改善します。また、自由記述欄を多く設け、こだわりや要望、実際に生活してみたの感想など、お客様の生の声を知ることができるよう配慮し、お客様の多様な意見を、お客様の視点に立った住まいづくりとして生かせるよう取り組んでいます。

アンケートの結果を集計・分析し、調査結果を関係各部署にフィードバックして、製品及びサービスの安全衛生や日常の業務改善はもちろん、新たな部材や商品の開発、設計・施工の改善などに役立てています。



提供した商品・サービスに対して、満足いただけたかを「お客様アンケート」でチェック

■ お客様アンケート 満足度調査(7段階評価)



※ グラフの横軸(年度)は、調査年度です。

2015年度も「非常に満足」の割合が過去最高を更新し、これまでのお客様アンケート結果を踏まえた改善の取り組みが奏功しているものと考えています。「非常に満足」とお答えいただいたお客様は、営業担当はもちろん、設計担当、建築担当やアフターサービス担当の総合力に大きく満足されていることがうかがわれます。また、ご不満との回答をいただいたお客様には職責者がお会いして、ご不満の因子を取り除くべく対応しています。

ただし、全体の4割のお客様に「非常に満足」とお答えいただいたに過ぎず、アンケート結果をもとにお客様の年齢や家族構成ごとの分析などをさらに進めて、お客様満足度のさらなる向上を目指します。

なお、本年は製品やサービスのライフサイクルにおいて発生した安全衛生に関する規制及び自主的規範の違反はありません。

オーナー様とのコミュニケーションツール

積水ハウスは、新築されたお住まいの引き渡し後も会員制ホームページや定期発行の情報誌などを通じて、オーナー様への情報提供とコミュニケーション活動を継続し、オーナー様とのきずなを深めています。

「きずな」をはじめとするオーナー様向け情報誌

戸建住宅のオーナー様に「いつもいまが快適」な暮らしをサポートする情報誌「きずな」を年2回、住まいづくりを通して結ばれたきずなを大切に、オーナー様の住まいと幸せな暮らしを生涯にわたって見守り続けたいという思いを込めて発行しています。1975年の創刊から、2015年末までに132号を発行しました。「きずな」では、長くお住まいいただくために必要な情報や、毎日の暮らしに役立つ情報を、実例を交えながら具体的に紹介しています。また、オーナー様同士のコミュニケーションの場としても好評をいただいています。

2015年9月に発行した132号は、これからも生涯にわたって「いつもいまが快適」にお過ごしいただくために、参考となる情報を特集。「健」やかに、「楽」しく、「美」しくといった3つのキーワードでメンテナンスやリフォームの情報を掲載しました。



また、「シャーマゼン」(積水ハウスの低・中層賃貸住宅商品の総称)のオーナー様には、年に2回、情報誌「Maisowner(メゾナー)」を配布しています。最新の賃貸住宅の動向や事例紹介のほか、税・法律の知識、リフォーム提案など、賃貸住宅経営や資産運用に役立つ情報を掲載しています。分譲マンション「グランドメゾン」のオーナー様については、年3回、情報誌「gm(ジーエム)」を配布。全国の物件紹介や快適な暮らしの提案、生活リテラシーなど幅広い情報を提供しています。

快適生活サポートサイト「Netオーナーズクラブ きずな」

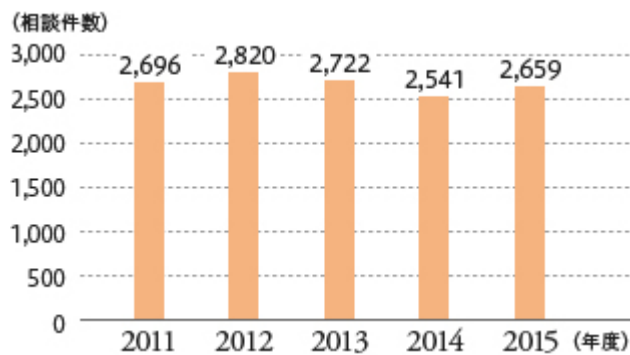
積水ハウスのオーナー様専用の会員制ホームページ「Netオーナーズクラブ きずな」(会員数25万5069人)では、毎日の快適な暮らしをサポートする、さまざまな情報を提供しています。住まいのメンテナンスやリフォーム、インテリアやガーデニングに関する情報や、お役立ちグッズ・アイテムを紹介。多彩なコンテンツでオーナー様と双方向のコミュニケーションを深めています。

積水ハウスならではのお手入れ情報やアドバイスを部位別に詳しく紹介する「メンテナンス」のコーナーでは、オーナー様ご自身で行うことが可能な修理・調整の方法を動画で見ることができます。携帯電話やスマートフォンの画面を見ながらお手入れや修理ができるよう、モバイルサイトも用意。QRコードを読み込んで簡単にアクセスすることができます。

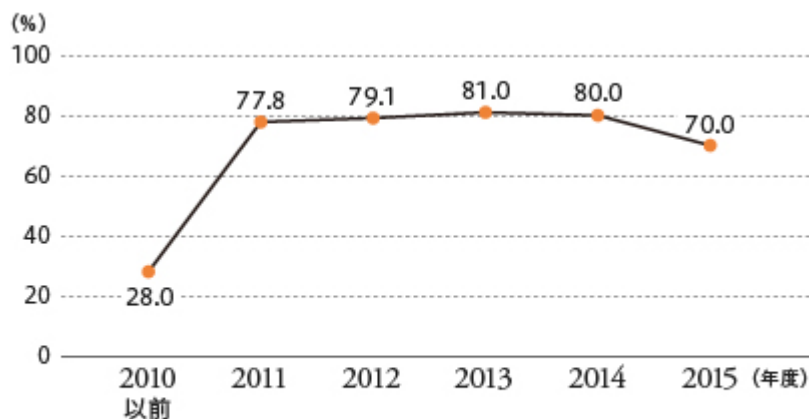


お手入れ、リフォーム、インテリア、ガーデン、住まいの保険など、住まいに関する疑問や悩みをインターネットで気軽に相談できる「相談室」も設けています。質問や相談には、各部門の専門スタッフが直接お答えします。

■ Netオーナーズクラブ「相談室」経由のカスタマーセンター相談件数



■ Netオーナーズクラブ加入率



入会件数	199,901	12,483	12,041	13,025	10,914	7,198
------	---------	--------	--------	--------	--------	-------

2013年、NetオーナーズクラブとHEMSを連携させた対話型HEMS「あなたを楽ませ隊」を開発し、運用を開始しました。エネルギー情報を分かりやすく、楽しく見える化し、「家」と「お客様」の情報を一元管理。電力使用量などの情報に加え、防犯情報や天気予報などの地域ごとの情報など、きめ細やかなサービスを提供しています。



これまでの取り組み

1971年	お客様向け情報誌「住居溜(スマイル)」創刊（現在は廃刊）
1975年	戸建住宅のオーナー様向け情報誌「きずな」創刊
1986年	新規・継続のお客様向け情報誌「こんにちは」創刊 (2012年3月～「sumai smile」に名称変更)
2001年	「Netオーナーズクラブ きずな」開設
2002年	分譲マンションのオーナー様向け情報誌「gm(ジーエム)」創刊
2006年	賃貸住宅のオーナー様向け情報誌「Maisowner(メゾナー)」創刊
2009年	「きずなガーデンコンテスト」開始
2011年	「節電アクションコンテスト」開催(2011年、2012年の2年間)
2013年	対話型HEMS「あなたを楽しませ隊」運用開始

賃貸住宅における入居者満足の上

積水ハウスグループは、賃貸住宅入居者の満足度向上を目指し、入居者アンケートを実施するとともに、入居者向けサービスである「MASTクラブ」等、さまざまな取り組みを推進しています。

入居者向けサービス「MASTクラブ」

「MASTクラブ」は、積和不動産グループが管理する賃貸住宅の入居者を対象にしたサービスです。「MASTポイントサービス」として、毎月の家賃1000円につき1ポイントを付与。たまったポイントは、積和不動産グループでの賃貸住宅への住み替えや不動産の購入・売却、積水ハウスでの注文住宅建築の際などに利用できます。引っ越しや旅行、レンタカーなどを割引料金で利用できる特典も付与。また、「MASTクラブ」会員には、快適な暮らしをサポートする「積和入居者保険」「らくらくパートナー」を用意しています。

「積和入居者保険」は、賃貸住宅入居者の暮らしと家財を守る保険。24時間365日、事故の連絡・相談をフリーダイヤルで承ります。加入者の急な発病やけがをアシストするサービスも行っています。

賃貸住宅を借りる際に悩む方が多いのが、連帯保証人探し。そのような方のために、「らくらくパートナー」を用意しています。「らくらくパートナー」では、ご契約時の保証人が不要で、家賃や保証料が自動引き落としされるなど、入居時や入居後の煩わしい手間から解放されます。

【関連項目】

.....
> [「MASTクラブ」ホームページ](#) 

入居者アンケートの実施

積水ハウスの賃貸住宅「シャームゾン」に入居されている方々にアンケートを実施。結果を詳細に分析し、新商品の開発、生活ソフトの提案、サービスの提供など、多様な取り組みに役立てています。

調査結果は、積水ハウスの「土地活用賃貸住宅経営情報サイト」などで公開しています。

【関連項目】

.....
> [「シャームゾン入居者満足度」調査結果](#) 
> [「シャームゾン入居率」](#) 
> [積水ハウスの土地活用賃貸住宅経営情報サイト](#) 