

顧客起点で活動する「お客さまサポートチーム」に聞く
Webサイト+サポートチーム+営業マン

三位一体で建築設計者の悩みに応える

木材保護塗料「キシラデコール」を適切に使うにはどうすればいいか。まず確認したいのは、製品情報の入手に便利な公式サイト。さらに踏み込んで確認したい点があれば、問い合わせメールやフリーダイヤルで気楽に尋ねるのが一番。製造・販売元の日本エンバイロケミカルズでは「お客さまサポートチーム」が窓口になって、木材保護の基本から保護塗料の使い方まで、建築設計者の幅広い悩みに応えてくれる。

木材を使った建築の設計を手掛けるなら、一度は見ておきたいWebサイトである。

木材保護塗料「キシラデコール」の公式サイトからは、製品の使い方に関する情報を得られるだけではない。「カラーシミュレーション」では色の違いによる印象の差を、「塗装事例集」ではさまざまな用途の建築物での活用例を確認できる。保護塗料

を実際に使う建築設計者を意識したコンテンツを持つ。

公式サイトがお客さまの立場に立った分かりやすい構成になるように努めているのは、日本エンバイロケミカルズ保存剤事業部のお客さまサポートチームだ。2010年4月、お客さま起点の活動を展開する部署として新設された。

公式サイトからのメールや、平日

日中に時間を限ったフリーダイヤルでの問い合わせには、このお客さまサポートチームが対応する。メールにしてもフリーダイヤルにしても、お客さまの状況をまずよく理解したうえで、迅速・的確に対応しようとする姿勢は変わらない。

メールにも電話で応じる お客さまの状況をまず理解

チームマネジャーの山本宏氏は強調する。「お客さまの目線に立った対応を心掛けています。それには、相手の状況を良く理解することが重要です」。公式サイトからの問い合わせメールに対しても、まず電話で応じて内容を確認するのは、そうした考えの表れだ。

問い合わせで多いのは、図面に書き入れる必要から木材保護塗料の使用法・条件を尋ねてくるもの。「このほか、例えば古い建物で古色仕上げにするにはどの色を使えばいいか、と自らの仕上げイメージを実現する仕様を相談してくる場合もあります」と山本氏。

木材保護塗料のメーカーとして、木の特性に関しても熟知する。台風の翌日、木材保護塗料がしみ出してしっくい漆喰の壁を汚したのでは？との疑いの声が寄せられた時は、木材の成分

が漆喰中のアルカリと反応すると、そうした現象が起きることを解説し、補修方法も伝えたという。

幅広いさまざまな問い合わせに対して迅速・的確な対応を取れるのは、チーム内に営業出身者2人を配置しているから。山本氏は「現場経験が豊富で、お客さまの話から現場の様子を思い描けます。製品知識も十分。問い合わせには9割方は対応可能です」と胸を張る。

先導企業の名に恥じない 日本一のサポート目指す

それでも、実際の現場を直接に目にしないと適切な対応を取れない場合も生じる。

「その場合は、営業マンが直接現場を訪問して適切な対応ができるように連携をとっています」（担当者）

今後は、お客さま起点の活動の一層の充実を図っていくというお客さまサポートチーム。「木材保護塗料のリーディングカンパニーとして名に恥じないサポート態勢を整え、日本一のサポートチームをつくり上げていきたい」と山本氏は決意を明かす。

営業マンのサポートを得ながら 色見本を独自に作成



和設計事務所 古久保 泰男氏

キシラデコールは、木材保護、着色、都市の美化、と多様な役割を担っています。木材を使う以上、避けて通れない塗料です。建物の外装に使用する場合、その色の表現にはこだわっています。それは、地域にも建築主にも木材にも固有の色があって、そのすべてにうまく見合った色を表現したいからです。

建物に見合った色を表現するには、異なる色を混ぜることが必要です。まず、異なる色の配合の仕方を検討します。一方で、塗料の浸透の仕方は木材によって異なることから、色の出方は異なります。そこで、現場で用いる木材にキシラデコールを塗ったものを色

見本とし、表面には色の配合の仕方を記します。現場ではそれに基づく配合で塗ってもらっています。

初めて挑戦した時は、そもそも異なる色のキシラデコールを混ぜていいのか、「カラレス」という無色透明のもので薄めるときは、性能担保の観点からどこまでなら希釈して問題がないか、営業マンに確認したりもしました。木の良さを生かす努力を重ねる中で営業マンのサポートは大いに役立っています。

今後、都市の木造化に関わりたい。その中で、木の使い方を再度、勉強したいと思います。

（談）



左 色の配合度合いを変えたキシラデコールを使用する材に実際に塗って、想定している色の配合度合いを確認する 右 設計を担当した「門前の家」。「シルバーグレイ」と「ジェットブラック」の2色を配合し、近くにある興国寺旧山門の色に見合う色を生み出した

◎シミュレーションや事例集でキシラデコールの使用感を

設計士の方へ

塗装事例集を中心にキシラデコールの詳しい製品情報などプロ向けの情報を提供する

FAQ

塗り方、機能特性、安全性など、お客さまからよく寄せられる質問への回答を掲載する

カラーシミュレーション

「洋風」「和風」「エクステリア」の3つで、色の違いによる印象の差を目で確認できる

塗装事例集

キシラデコールを用いた一般建築や戸建て住宅を地域別に紹介する。自作の投稿も可能

Webサイト「シロアリ情報club」も展開

キシラデコール 検索

お客さま起点で対応する頼れるサポートチーム

お客さまサポートチームは総勢7人。営業マンや研究開発部門などと連携を図りながら、お客さま起点の活動を展開する。チームマネジャーの山本宏氏（写真後列左）は「お客さまに喜んでいただくこと、お客さまに安心して使っていただくことをスローガンに掲げています」という。建築設計者ならではの問い合わせには、営業マン出身の2人（写真前列）が現場を思い描きながら迅速・的確に応えてくれる。



木材保護のトータルソリューションパートナー

日本エンバイロケミカルズ株式会社



キシラデコール



JA8S18 M-307 適合品

木材保護塗料部門 1位
「建材・設備メーカーランキング」
(日経アーキテクチャ2011年12月10日掲載)

キシラデコール
フォレストページ

【お問い合わせ】 大阪 〒550-0023 大阪市西区千代崎三丁目南2番37号 ドームシティガスビル ☎ 06-4393-0054
東京 〒105-0014 東京都港区芝二丁目5番10号 芝公園NDビル3階 ☎ 03-5444-9880
日本エンバイロケミカルズ株式会社 ☎ 0120-124-123 www.jechem.co.jp [キシラデコールに関する情報満載! ▶ www.xyladecor.jp]