

関東白蟻防除を訪ねて ④

顧客管理と定期点検の代行でOB顧客との関係づくりを担う 建物メンテはビジネスの好機

シロアリ防除施工後の点検を土台に住宅のメンテナンスシステムを確立した会社がある。東京都練馬区に本社を置く「関東白蟻防除」。工務店に代わって顧客情報の管理と定期点検を実施し、防除施工の再受注と工務店にとってのビジネスチャンス掘り起こしを狙う。システムの概要と実際の運用を、同社代表取締役の南山和也氏に聞いた。



関東白蟻防除 代表取締役 南山和也氏

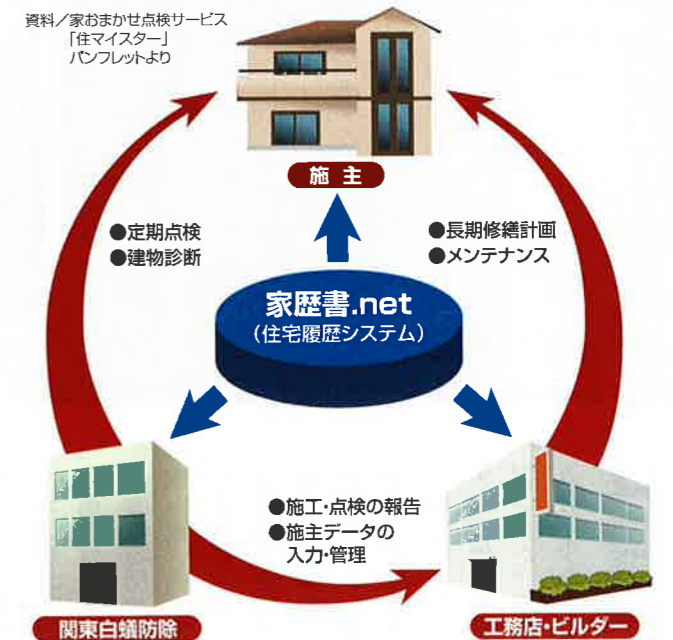
自社で建築した住宅を定期的に点検し続けていくことができれば、時々の結果に応じた顧客への提案を通じて、リフォーム工事ははじめ、さまざまなビジネスチャンスが生まれていく。いわゆるOB顧客との関係づくりは欠かせない。

関東白蟻防除が2年ほど前から取り組む、家おまかせ点検サービス「住マイスター」は、工務店と顧客とのそうした関係づくりを支える仕組みである。

関係づくりを支えるポイントは、大きく2つある。一つは、顧客情報の管理だ。国土交通省で推奨する「いえかるて」に準拠した住宅履歴管理システムの「家履歴.net」を用いて、属性情報はもちろん、点検・施工の履歴や図面情報などを入力管理する。工務店と顧客はインターネット上の専用サイトにアクセスすることで、情報を共有することができる。

もう一つは、建物点検だ。社内アドバイザーと呼ばれる専任者が、シロアリの被害を受けやすい床下はもちろん、屋根や

顧客情報の管理と定期点検を代行する「住マイスター」



関東白蟻防除では、住宅履歴管理システム「家履歴.net」に工務店の顧客情報を入力する一方で、その顧客の住宅に原則5年ごとに定期点検に向かう。点検箇所には、シロアリ防除会社として従来から実施してきた床下、屋根、基礎、外部なども加える

関東白蟻防除株式会社 ④本社所在地 東京都練馬区関町南4-16-19 南関町ビル
④創業 1974年1月 ④資本金 1000万円 ④従業員数 52人(2012年4月現在)

あるなかで、関東白蟻防除の「住マイスター」は無償という点で一線を画す。

なぜ、それが可能なのか。秘密は、同社がシロアリ防除施工を本業とする点に隠されている。

創業は1974年1月。以来、一貫してシロアリをはじめとする害虫の防除工事を手掛けてきた。防除の基本は木材に対する薬剤の塗布で、現在は日本エンバイロ

ケミカルズのシロアリ防除剤「タケロック」を用いている。

シロアリ防除工事は保証期間が5年。5年たつと、無償で床下点検を実施し、再施工を勧める。再施工に至れば、保証期間の過ぎる5年後に再び床下点検を実施するが、再施工に至らないと、顧客との関係はそれで切れてしまふ。

つまり、床下という限られた

安全性を第一に考え「タケロック」 建築主からは低臭性を評価する声も

関東白蟻防除 代表取締役 南山和也氏

シロアリ防除の薬剤を選ぶときに最も気に掛けるのは、安全性と効力です。安全性は、毒性はどの程度なのか、そしてそれが人体に入り込む危険性はどの程度なのか、という2つの点から確認します。

現在用いている日本エンバイロケミカルズのシロアリ防除剤「タケロック」は、この2つを示す数値がほかの薬剤に比べて相当良かった。安全性に優れる点が、採用の決め手です。

わたしたちは、保証期間の5年間、お客さまの財産である家屋をシロアリから守るという約束とそれに基づく安心を売っている、と考えています。その約束や安心を確かなものにするのは、薬剤の安全性や効力に対する説明責任を果たすことです。「タケロック」はそうした説明責任を果たしやすい製品とも言えます。

お客さまからは、臭いが少ないことに対する評価の声が上がっています。初めてシロアリ防除施工を経験されたお客さまからは「臭いが少なく、生活に支障が出ないで済みます」との感想が、当社で施工を担当させていただいたのが4回目というお客さまからは「当初と比較して薬品臭が弱くなり、あまり気にならなかった」との感想が寄せられています。

(談)

箇所とはいえ、同社のビジネスモデルに建物点検はすでに組み込まれていた。そうした立場を生かし、工務店に対する無償でのサービス提供を実現したのである。

OB顧客にもDMを発送 来場者が例年の何倍にも

現在「住マイスター」のサービスを提供している工務店は3社。南山氏はその成果をこう話す。

「まだ5年目を迎えていないので、現段階は顧客情報の活用が中心です。ある工務店では、毎年恒例のイベントDMを、新たに入力管理するようになった顧客情報をもとに発送したところ、例年の何倍もの来場者があつたそうです。それまでは営業マンの集客力とチラシに頼っていた、OB顧客の存在を生かし切れていなかったのです」

ともすると、商売つ気が先に立ってしまう、相手からは敬遠されかねないOB顧客との関係づくり。無償でそれを担えるパートナーと組むことで、貴重な経営資源を生かす道が開ける。

り、建物点検は必要と思いがながらも現場で担当する社員がいなかったりするなど、それらをやりたい。そこで、この「住マイスター」ではこれらを代行しようというわけです。

シロアリ防除会社としてサービスは無償で提供

強みは、2つの代行業務がいずれも無償という点である。同様の業務代行サービスがほかにも

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

タケロック®

キシラモン®



大阪 〒550-0023 大阪市西区千代崎三丁目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 ☎03-5444-9860
☎0120-124-123 www.jechem.co.jp
日本エンバイロケミカルズ株式会社
[お問い合わせ] [シロアリ防除のことなら、シロアリ情報club ▶ http://www.shiroari-kujyo.jp/]