

報道関係者各位

2019年7月29日

**住宅事業者に「アフター業務負荷軽減」と「リピーター育成」をもたらす
「再顧客化機能付きメンテナンスサポートデスク」9月1日よりサービス開始
～人手不足を解決する「アフターサービスプラットフォーム」～**

「うちのトータルメンテナンス事業」を展開する日本リビング保証株式会社（本社：東京都渋谷区／代表：安達 慶高／東証マザーズ上場）は、2019年9月より、100%子会社であるリビングポイント株式会社（一級建築士事務所 東京都知事登録 第59066号）を通じて、「再顧客化機能付きメンテナンスサポートデスク」の提供を開始いたします。

「再顧客化機能付きメンテナンスサポートデスク」3つの特長

1. 住宅オーナーのメンテナンスニーズに対して、住宅事業者に代わり、受付からメンテナンス実施までワンストップで対応（アフター領域の業務負荷を最大80%※削減）
2. 受付やメンテナンス対応は、一級建築士など“住宅のプロフェッショナル”が対応しCS向上に寄与
3. メンテナンス発注やアンケート回答といった住宅オーナーの各種アクションに対して、ポイント還元する仕組みを通じて、住宅事業者と住宅オーナーとの関係強化によるリピーター育成を実現

※当社統計上の数値となり、採用エリアやプラン内容により変動します

「再顧客化機能付きメンテナンスサポートデスク」の開発の背景 ～アフターサービスプラットフォームを目指して～

現在の日本において最も普及している木造住宅の寿命は、約20～30年とされています。木造住宅が主流ではない欧米における住宅の平均寿命は約100年とも言われており、数字だけ見れば、木造住宅の寿命は短いと言わざるを得ません。

しかしながら、この30年という数字は、取り壊された住宅の、その時点での築年数の単純平均で算出されているケースが多く、必ずしも全ての建物が寿命で取り壊されているわけではありません。実際には、50年経過しても問題なく住むことができる住宅もあるように、木造住宅でも、適切なメンテナンスを実施することで、30年以上、問題無く住むことが出来ると言われています。

一方で、国内に約2,000万戸存在する、戸建住宅の全てが適切なメンテナンスを実施されているとは言い難い状況です。販売時に、「修繕積立金・大規模修繕が不要なため、長期的には共同住宅より割安」といった話法も散見され、本来、定期的にメンテナンスを実施しておけば長持ちする木造住宅でも、住宅オーナーが「戸建住宅はメンテナンス不要」と考え、その結果、住宅の寿命を短くしているという実態もあります。

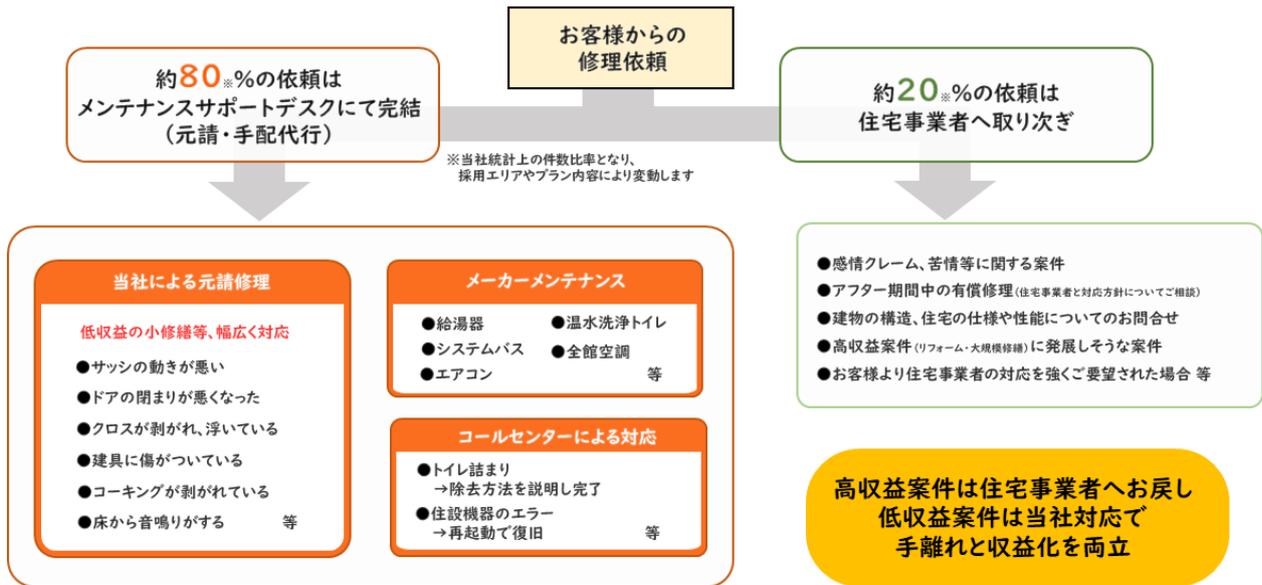
また、人口減少・住宅性能の向上により、今後、新築住宅の着工戸数は減少が見込まれており、多くの住宅事業者が、アフターサービス強化による顧客接点の創出と、そこから収益を生み出す方策を検討しています。しかし、慢性的な人手不足が大きな課題となっています。

これまでの一般的な住宅事業者向けのコールセンター代行サービスでは、住宅オーナーから受け付けたメンテナンスニーズをそのまま住宅事業者へお戻りするスキームとなっており、「業務負荷軽減に繋がらない」、「メンテナンス工事まで一貫して実施してほしい」というお声を多数いただいております。

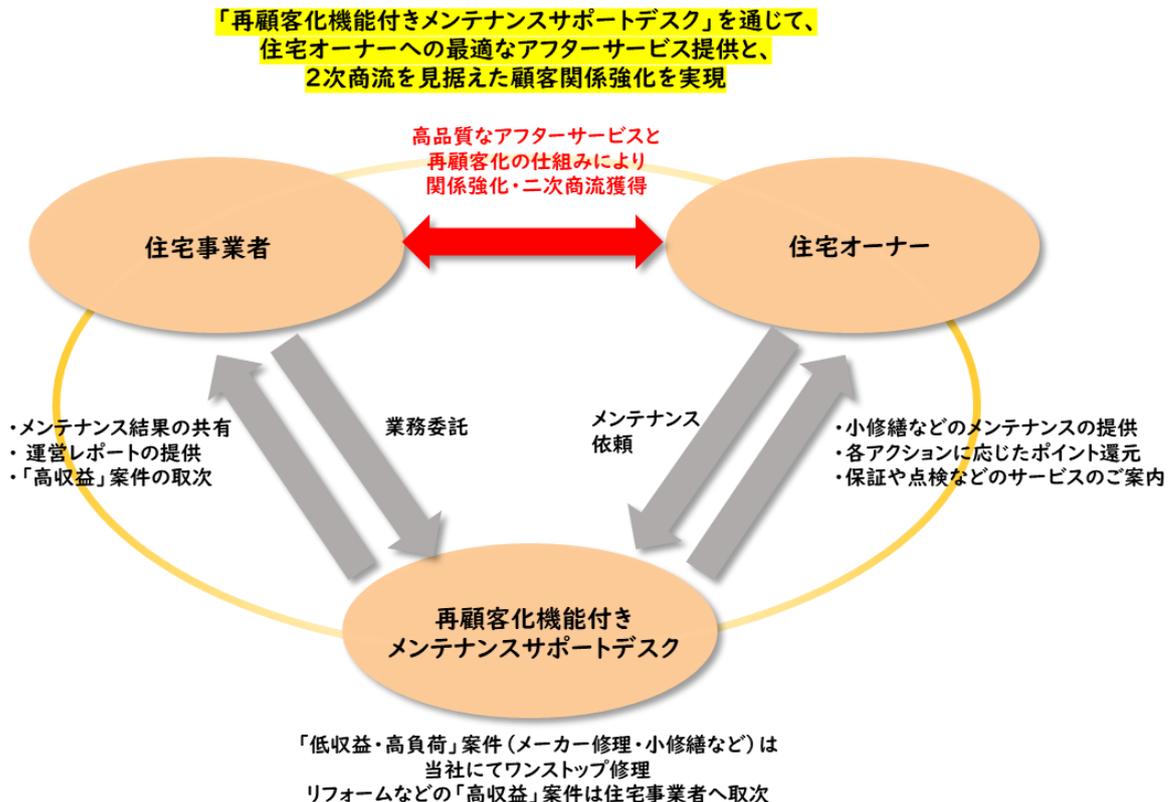
「再顧客化機能付きメンテナンスサポートデスク」について

この度、住宅オーナーのメンテナンスニーズに対して、受付からメンテナンス実施まで、ワンストップで当社による対応を行う「再顧客化機能付きメンテナンスサポートデスク」を 2019 年 9 月よりサービス開始いたします。当サービスの導入により、実測値ベースで、引渡し後に住宅事業者者に求められるアフターサービス業務について、最大 80% を当社で引き受けることが可能となります。

【導入によるアフター業務負荷の軽減イメージ】



【サービス概要図】

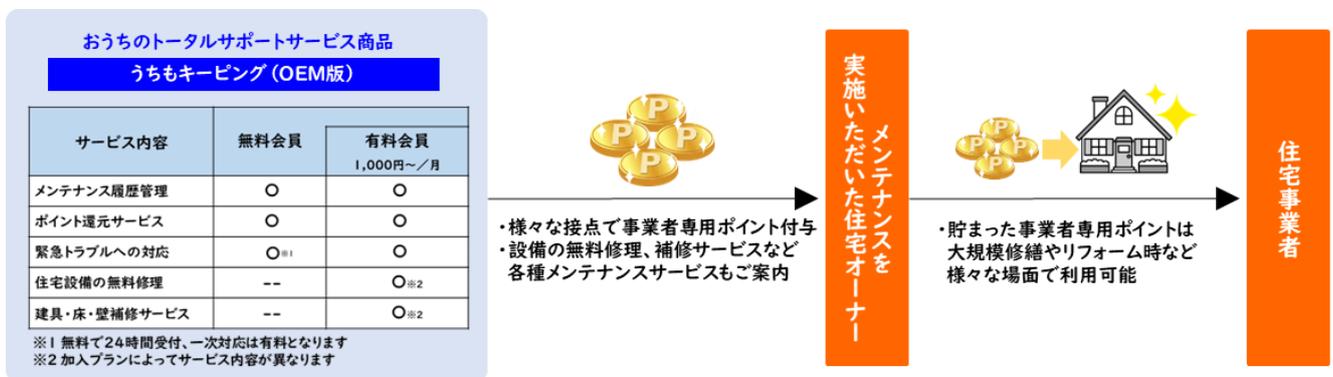


また、当サービスは、コールセンター・メンテナンス代行機能に留まらず、再顧客化機能も提供いたします。具体的には、月額制のメンテナンスサービスである「うちもキーピング（OEM版）」のご案内を当社から自動的に実施します。

「うちもキーピング」は、会員登録いただくことで、住宅設備の無料修理サービスのほか、メンテナンス発注やアンケート回答などの各種アクションに対して、ポイントが還元される仕組みとなっており、住宅事業者と住宅オーナーの関係強化を実現いたします。なお、「うちもキーピング」には無料プランもご用意しており、ポイント還元・メンテナンス履歴管理・緊急トラブルへの対応は無料プランでもご利用いただけます。

ポイントは、日々のメンテナンスにご利用いただけるほか、大規模修繕やリフォーム、買い替えなどにも利用することが出来るため、生涯顧客化や2次商流の獲得に繋がります。

【メンテナンス実施後などに、住宅事業者・住宅オーナー負担無しで専用ポイントを還元 → 大規模修繕やリフォーム獲得へ】



日本リビング保証株式会社について

日本リビング保証株式会社は、「100年の価値を、すべての住まいに。」という理念のもと、住宅・不動産事業者に対して、保証や点検、メンテナンスといったアフターサービスプラットフォームを提供しています。

創業以来、一貫して住宅事業者のアフターサービス領域のサポートを行っており、お取引先は約3,500社に上ります。おかげさまで、2018年3月30日に、東証マザーズ市場に新規上場いたしました。

「再顧客化機能付きメンテナンスサポートデスク」をはじめとした当社のアフターサービスプラットフォームの活用を通じ、住宅に対し適切なメンテナンスを実施することで、日本の住宅の寿命を延ばし、未来に受け継がれる住宅を増やすことは、環境に優しいだけでなく、住宅オーナー、そして日本社会の住生活を豊かにすることに繋がると考えております。

【本件に関する報道関係の方のお問い合わせ先】 日本リビング保証株式会社 経営企画部（本宮）

TEL : 03-6276-0115 FAX : 03-6893-6684 MAIL : info@jlw.jp