

日本リビング保証 加藤執行役員に聞く

高品質なアフター提供へ

福岡、名古屋へサービス拠点拡大



― 拠点拡大の狙いを。

「住宅の保守・保証トータルソリューション企業」の日本リビング保証（安達慶高社長）は、今期（20年6月期）初めの大阪支社開設（19年7月）を皮切りに、サービスセンターを福岡（20年3月）、名古屋（同4月）へ拡大した。保証・電子マネー・検査補修の各サービスを組み合わせ、住宅事業者のアフターサービスの課題解決に努める同社。全国展開の狙いについて同社執行役員・経営企画部長の加藤航介氏（写真）に聞いた。

端的に言えば、「住宅に関するリアルサービス提供体制の強化」だ。当社は「アフターサービスプラットフォームフォーマー」として、①保証②アフター業務代行③CRM支援④第三者検査という4つのソリューションを組み合わせて、住宅事業者にサービスを提供している。昨今は「アフター業務代行」、特に点検・メンテナンスなどリアルサービス領域でのサポートニーズに多く接してきたため、この領域でクライアントが多い福岡、名古屋への出店を決断した。メンテナンス・点検といったリアルサービスの高品質かつスピーディーな提供が実現できると考えている。

― 大阪支社の手応えは。

サービス提供にあたり、クライアントへのフォローと対話の濃度を高めることができ

た。急なトラブルにも迅速かつ対応できる点も大きい。住宅系企業との新規契約はもろろん、地域インフラ関連のクライアントとの契約も開始するなど営業成果が上がっている。福岡、名古屋の両センターでは、まずは現在サポートしているクライアントへのリアルサービスをより充実させる。その中で、信頼関係の醸成に努め、更なるビジネス展開につなげたい。将来的にはサービスセンターでの業務完結率を高め、当社をけん引するプロフィットセンター化を期待している。

期首の19年7月に提供を開始した「メンテナンスサポートデスク」の導入状況は、既にサービス提供しているクライアントも含め、今期中に10社との契約を予定している。

― 新型コロナの影響と、多店舗展開する強みとは。

現在は「人の動きは止まったが、モノは動き続け、デジタルはもっと速いスピードで動き続けている」と理解している。そのような中、当社でもメンテナンスや検査といった訪問前提のリアルサービス

の提供には一部遅延等が生じている。現時点では保証やその他サービスも含めた売り上げ面での影響は軽微だが、今後は住宅着工棟数も減少することが見込まれるため、これまでにならぬ発想やIT・デジタル技術も積極的に取り入れながら、更なるサービス開発を進める。「住宅の保守・保証トータルソリューション企業」として、①提供サービスを通じてクライアントが販売する住宅に付加価値を提供し住宅販売事業の後押しを行うこと、②顧客への訴求力の高い「保証」という商材を活用し、住宅販売事業のプラスアルファとなる利益創出を行うこと――の2点を実現していく。

今後、これらの取り組みと併行して、各地域のリフォーム会社や総合メンテナンス会社との連携も計画している。「住宅が存在する限り、メンテナンスニーズは失われな」との考えから、このニーズをどうビジネスにつなげていくか。例えば、新たな提携会社とネットワークを形成し、その中で顧客同士を共有し、融通し合えないか、などだ。各地域の業界状況、ニーズにしっかりと各拠点でアンテナを張りたい。事業拡大により、本社オフィスは5月7日から西新宿の新オフィスに移転する。今後も、当社のインフラおよび財務基盤を生かしたタイムリーかつ積極的な施策を講じていく。