



お施主様とのコミュニケーションプラットフォーム  
おうちノート

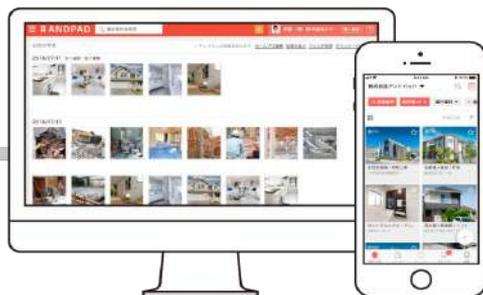


# おうちノートとは 工務店とお施主様のコミュニケーションプラットフォーム



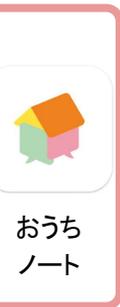
社内

営業／監督／設計  
事務／管理職



現場

職人／業者  
メーカー／流通  
外注設計／外注C



お施主様

お施主様

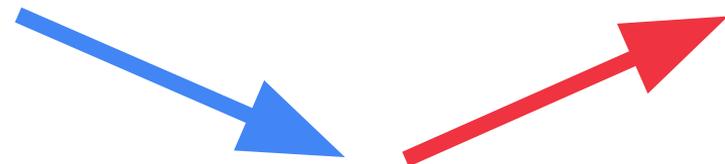
## 今後のトレンド

- 人口減(全国的なメガトレンド)であり防ぎようがない
- さらに見学会来場も減少傾向  
※資料請求数も一人あたり2.1件と、2011年の平均3.5件から減少傾向

→新規の問合せは確実に減っていく  
→つまり、広告に対する投資対効果も減る傾向  
**※1来場の獲得コストが7万円→10万円など**

人口減は  
メガトレンド

問合せ、来場の  
獲得コストは増加



引用元:2021年注文住宅動向・トレンド調査(株式会社リクルート)

## なぜ、おうちノートを作ろうと思ったか？

お施主様の不安を解消→満足に変え→感動をもたらす が今後の工務店様には必要。

### 対策

新規集客のコストが悪化する中、必要な対策

①受注率向上（難易度高い）

②過去商談客の掘り起こし

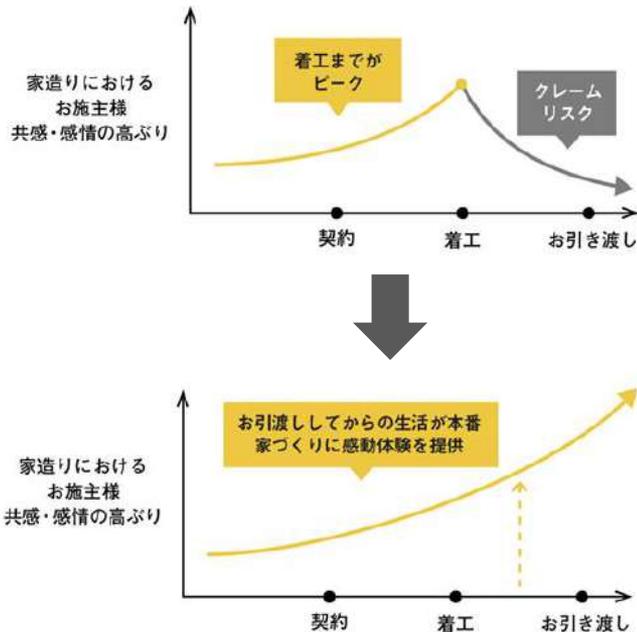
③未来場の来場促進

→（MA、インサイドセールス）

④顧客満足度向上による紹介獲得

【必要な要素】

- ・顧客とのコミュニケーションの漏れの解消
- ・問題発見の早期化と対処
- ・部門間での情報共有の強化
- ・現場進捗の報告による不安解消
- ・引渡し後の顧客接点強化



引用元：ANDPAD ONE

## 現状とお困りごと例



社内

営業／監督／設計  
事務／管理職

やり取り



お施主様

お施主様

- 電話や直接のやり取りがメインのため情報が残っていない...  
(データが消える、後から参加すると以前のやり取りが見えない)
- グループLINEの中に社長や責任者の方が入っておらずクレームを未然に防ぐことができない...
- お施主様からの連絡が深夜や休日にくるため心理的負担が大きい...
- 専用のシステムを導入したが社内でコミュニケーション手段が統一されていない...

## トークルーム



CHECK!

グループに誰が入っているかわからない仕様



LINEだと**グループに誰が入っているかわかってしまいます**よね。クレームの火種を検知しようと責任者がグループに入る運用にしていると、実際にクレームが起きた際に名指しで責任者に謝罪や対応依頼が来てしまいます。**クレーム処理の段階対応(まず課長→部長→役員)**といった手が取れなくなる**リスク**があるため、「グループに誰が入っているかわからない仕様」なのは助かりますね。

## トークルーム



CHECK!

**既読がつかない**  
※施主様側の  
既読は見られる



既読がついてしまうLINEだと深夜にお客様から届いたメッセージ開きにくい不是吗？ただライフライン(電気や給排水など)のトラブルだったりするとすぐに対応しなければならない恐る恐る開くと急ぎではなさそう。ただ、**既読ついちゃったからせつかく今日は休んでゆっくりしていたのに仕事モードになって気が休まらない**。。。LINEの長押しすると少しだけ見れる機能は嬉しいけど、判断つかないことも多くて結局見ちゃうんですよね。なので既読がつかない仕様なのはありがたいです。

# おうちノートに販売開始までに必要と定義した主要機能一覧

## トークルーム



CHECK! 

後からメンバー追加しても全ての履歴が閲覧可能



退職者のあと担当引き継ぐ際、お客様にアフターメンテとかで連絡するの正直怖い んですよね。。パンドラの箱というか。施主様とのやり取りの際に「そういえば退職した〇〇さんちょっとした傷なら無償で対応しますよって言われたんですけど」とか「▲▲してくれるって言ったのにまったく連絡もないんですけど」とか言われてゾッとする場合がありますね。。  
あと担当になって後からグループ追加されるのはよいけど**それまでのやり取り一切見えない** から情報を取りに行くのが大変だし、漏れもでるから施主様から「ちゃんと社内引継ぎやってるんですか？」と怪訝そうな顔されることが多くて…

# おうちノートに販売開始までに必要と定義した主要機能一覧

## 報告



CHECK!

アンドパッド施工管理から写真や資料を送付可能



施主様に写真を送るのはやったほうがよいのはわかってるけど、**現場の写真を持っていないから工務に送ってもらうか、アンドパッドの施工管理の写真フォルダからダウンロードしてLINEに貼り付けなきゃいけない**んですけどどうしても手間がかかるし面倒くさくて。**結果あまり現場進捗の報告はできていないです。**顧客アンケートで「**現場の写真や進捗を報告しなかった**」と**不満の声**があるのでどうかしないとっていました。

おうちノートだと施工管理の写真や資料フォルダに直接アクセス、施主様にも選んで共有できるから報告するのが苦でなくなってお施主様にも喜んでもらってますし、**送った写真でインスタにアップ**してくれているので広告塔としての役割まで果たしてくれています。

## 資料共有



CHECK!

資料機能でフォルダ分けしてずっと資料を保存、スマホでいつでも閲覧



議事録を複写式のメモパッドで書いて施主様控え、自社の控えで共有しているんですが、よく紛失されることがあって。

あと社内の関係者も紙で綴じている議事録ファイルをわざわざ見に来ることも実際はないので結果「お施主様とのお打ち合わせ内容を現場監督は把握していない」なんてことがよくありお施主様からクレームをもらうこともあります。

おうちノートだと議事録を写真でとったり、スキャンしたりのデータを資料フォルダに入れておけばずっと消えないですし、社内の関係者+施主様で情報共有できるのがいいですね。スマホからでも確認できるので現場を回る合間に確認できるので、言った言わないのトラブルを未然に防ぐことができますね。

# おうちノートに販売開始までに必要と定義した主要機能一覧

## 横断管理

CHECK!

管理者は全案件  
閲覧可能  
要ケア案件はお気  
に入りに設定



責任者なのでクレームの対応をやるんですが、ほとんどのクレームの原因は小さなコミュニケーションエラーの積み重ね。何度「事前に察知できていれば防げたクレームだったのに…」と思ったか。LINEでやり取りされるとブラックボックス化してどんなやり取りがあっているのかわからないし、かといってLINEに全案件グループ招待されると通知の山で見ることも現実的でなくなります。おうちノートでは招待されていない案件でも全件見に行くことができますし、神経質なお施主様や、新人社員、クレームの多い社員の案件はお気に入りに登録して優先して内容を見に行くこともできるのがいいですね。



## 施主満足度が上がり紹介受注が増える

これまで

- ・ 必要書類のやり取りが面倒で、施主さんも書類をよく紛失する
- ・ 設計、工務との引継ぎで抜け漏れが出てしまいトラブルになる
- ・ 施主様とのLINEが夜間や休日でもやり取りが発生し、既読もついてしまうので返信することに疲れる



これから

- ・ アプリで双方簡単に資料共有が可能に。データもずっと消えず言った言わないを防げる
- ・ 社内のメンバーとはやり取りの履歴含め常に情報を共有でき施主様の満足度を維持しながら対応できる
- ・ 既読がつかないのでストレスから解放。公私の切り替えが可能に



チャット機能  
(既読がつかない仕様)



資料機能  
(データは消えない仕様)



アプリで簡単操作



## 部署間連携がスムーズになりトラブル予防

### これまで

- ・ 過去履歴が見えず、前工程の部署がどのようなやり取りをしているかわからず不安
- ・ 他部署とのスケジュール調整や伝言作業に掛かる工数がかかる
- ・ 図面の修正内容や打合せ内容の共有に工数や手間がかかってしまう

### これから

- ・ 後から参加したメンバーもこれまでの履歴を遡ってみることが可能。データもずっと消えない
- ・ 案件メンバーとは常に施主様とのやり取りを共有できるので工数を削減可能
- ・ 資料フォルダにアップロードすれば、お施主様と社内にも共有が同時に可能



チャット機能  
(後から参加でも遡ることがきる)



資料機能



ブラウザからも利用可能



## シームレスな引継ぎと報告でクレーム予防

### これまで

- ・ 今までのやり取りの履歴が残っておらず、施主様から把握していないことを聞かれてドキリとする
- ・ 引き渡し後の連絡手段が電話とSMSしかなく、やり取りがしにくい
- ・ 施主様へ現場進捗を伝える際、現場の写真をアンドロイドから保存して施主様に送るのが面倒で億劫

- ・ 後から参加したメンバーもこれまでの履歴を遡って見ることが可能。施主様を不安にさせることがなくなる
- ・ 引き渡し後もコミュニケーションを取ることができ、点検時に事前に不具合箇所を写真で確認して手配可能
- ・ アンドロイドの写真や資料を選ぶだけで外出先からでも簡単に報告が可能になり、施主満足度の向上が可能



チャット機能  
(施主様も写真や資料の送付可能)



報告機能  
(写真や資料を施工管理からアップ可能)



アプリで簡単操作



## 企業イメージの棄損リスクを予防

### これまで

- ・ 施主様とのやり取りを把握ができず、温度感が上がった状態でクレームの報告がくる
- ・ 退職者が出るとどんなやり取りをしていたか履歴が残っておらず、施主様との言った言わないになる
- ・ 施主様とどのくらいの頻度で連絡しているか把握ができず、ツールの利用徹底もできない

### これから

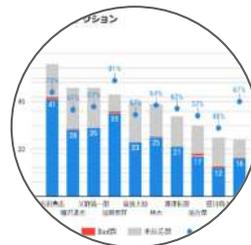
- ・ 横断機能では「会社管理者」の権限で、未招待案件でも誰にも気づかれずに閲覧ができトラブルを予防
- ・ 履歴は端末や個人アカウントでの管理でなく、会社として残すことができるため言った言わないを防げる
- ・ 横断管理機能や、有償のBI機能による利用度ダッシュボードで、やり取りの頻度をモニタリングできる



チャット機能  
(後から参加でも遡ることができる)



横断管理機能  
(管理者権限で全案件閲覧可能)



BI機能  
(有償OP)

# リフォーム担当者様 編



## 施主満足度が上がりリピート受注が増える

これまで

- ・ 必要書類のやり取りが面倒で、施主さんも書類をよく紛失する
- ・ 現場の進捗報告などが滞り、施主様とトラブルになることがある
- ・ 施主様とのLINEが夜間や休日でもやり取りが発生し、既読もついてしまうので返信することに疲れる



これから

- ・ アプリで双方簡単に資料共有が可能に。データもずっと消えず言った言わないを防げる
- ・ 出先からでも簡単に写真や資料の共有が可能。負担を抑えながら報告の頻度を上げることが可能に
- ・ 既読がつかないのでストレスから解放。公私の切り替えが可能に



チャット機能  
(既読がつかない仕様)



資料機能  
(データは消えない仕様)



アプリで簡単操作

# LINEでのお悩みと、おうちノートで解決すること

## LINE/LINEワークスでのお悩み

時間経過でデータ消える、資料フォルダ使えない  
※2年の保管期限、オプションで最長でも10年まで  
追加メンバーは過去の履歴を見ることができない

クレームリスク察知の為に責任者を招待すると、名指しでクレームが来てしまい、段階的な謝罪対応が難しくなる。また通知が多くなりすぎ、負担過多に

お客様がご友人とのやり取りと同じ温度感でLINEをするので、夜間でも休日でも連絡が来る、やり取りの頻度が必要以上に増えてしまう

利用度のデータを取ることができないため、他の手段で連絡している人や、やり取りの頻度が低い人が出てしまうのを検知できない



## おうちノート（ANDPAD）で解決すること

アンドパッドではデータは永年消えることはなく、後から追加されたメンバーも全ての履歴を閲覧可能。言った言わないのリスクを低減させます

グループに誰が参加しているかわからない、かつ案件に招待されていなくても管理者権限であれば全社のチャットを見にいけることが可能

既読がつかない仕様のため、内容を一旦確認することが可能で、緊急でない場合は休み明けに返信するという運用ができる。LINEではないのでやり取り頻度も抑えられる

利用度データで活用状況を可視化。他の手段でやり取りしている人や、頻度の少ない人へ利用推進につなげることが可能

# コンセプト

フェーズ2

フェーズ1

フェーズ3

～着工前

着工～引渡し

引渡し後～

施主コミュニケーションのブラックボックス化解消による  
企業価値の毀損リスク回避

目的

証憑の両者保管  
対応漏れの回避  
によるスムーズな着工

報告・共有・返答の  
対応漏れを防ぎ  
施主不安解消と満足度向上

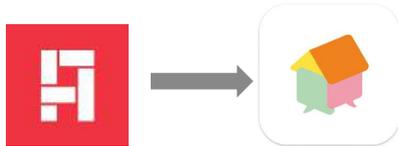
引渡し後のOB接点の効率化  
と接点数増加による  
顧客紹介の拡大

できる  
こと

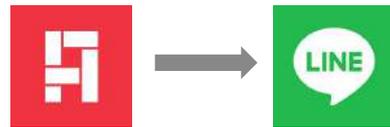
・チャットルームの横断管理（工程連携）  
・プロセス管理（BI）※有償であり現在開発中で実装時期については未定です

グループチャット（AP資料・写真フォルダ連携）、  
資料フォルダ共有

# 参考：おうちノートで写真/資料を送る簡便さ



ANDPAD→おうちノートで写真を送信



ANDPAD→LINEで写真を送信



# おうちノートに販売開始までに必要と定義した主要機能一覧

## トークルーム



## 報告



## 資料共有



## 横断管理



※現在一斉送信機能は装着されておりません。装着できるように開発中となります。

# 画面詳細 | 資料フォルダ、資料承認

## 資料フォルダ



資料フォルダにアップロードされた資料を確認できます。

## 資料詳細



承認申請の一覧が確認できます。※申請があった際は右手のベルアイコンに通知が飛びます。

## 承認一覧



## 承認詳細



内容を確認して承認します。

## 変更内容

工務店側で全てのメッセージをブックマークすることができるようになりました。（※工務店のみ対象）



## ポイント

該当メッセージを長押しするとブックマークボタンが表示されます。横断メッセージ一覧からご確認ください。



# 株式会社atelier SUBACOの事例

## 現場から届く工事進捗を楽しみにしてくださっているお施主様

**社員様**

**施主様**

先行配管工事  
220mm径の配管位置が完了し  
本日基礎の設置も完了しました  
これで明日から  
いよいよ土台敷となります

**社員様**

工事の進捗に合わせて毎日  
3日に土台敷が完了  
4日上棟の予定です

**施主様**

ご報告まで

公開更新日時 2023/10/30 20:14 - 初回公開日時 - < ● 公開



**上野 漢典**

関係さま

本日は上棟おめでとうございます。

無事に上棟作業を終えることが出来ました。

今後は、大工さんが日報日を除き現場におりますので、お気軽にお話しください。

今後とも宜しくお願い致します。

最終更新日時 2023/11/14 17:33 - 初回公開日時 - ● 公開

**施主様**

本日は、朝早くから遅くまでありがとうございます  
이었습니다。

実際に家の形を見ると実感がわいてきて、わく  
わくしました！！  
今後とも、安全第一によるしく願いま  
す！

夫婦共々楽しみにしております。

2023年11月14日 20:35

**施主様**

工事の進捗報告ありがとうございます😊  
投稿していただいた写真、つい何度も見てしま  
います！  
引き続き、よろしく願い致します😊

2023年10月31日 13:24



**施主様**

お世話になります。ご報告ありがとうございます  
です。  
見る見ると基本構造が出来ていて  
驚きと期待に加えて少々たじろいですが。毎  
朝、電車で一瞬ですが見させて頂いてます。  
中の空間を実感しにまた伺いたいと思います。  
引き続き、よろしく願いいたします。

2023年6月6日 09:00



本来、お施主様の為でもある施策になる為、  
伝え方次第で「営業時の他社との差別化（自社の強み提案）」になり得ると考えています。

下記の様なトークスクリプトであれば、  
1次面談や2次面談のタイミングでお施主様におうちノート開設を促しても、  
“嫌な押し売り・営業の追客ツール”とは感じ取られず、  
素直におうちノートの開設に頷いて頂けると思っていますが、いかがでしょうか？

### ■参考トークスクリプト ※重要部分を赤字

「当社は無償で、こういうアプリケーションを渡して工事進捗の報告と、引き渡した後も履歴を見直せるものをお渡ししています。他社様で製造プロセスをここまでしっかりお見せする会社さんは中々いないと思うので、他に気になっている会社さんがいればぜひ聞いてみてください。ここまでして私達はお施主様の安心を提供する為に取り組んでおり、その会社公式ツールがおうちノートです。」

「営業段階からお施主様とやり取りした履歴を大事に扱って、仮にご契約頂いた際には、しっかりお施主様の情報を設計/IC/工事に共有しながら、素晴らしい家づくりの体験になるよう頑張ります。LINEを使っていると、万が一にも情報の引継ぎ漏れ起こるリスクもあるので、こういった公式ツールを当社としては採用してます。勿論、“やっぱり他の会社がいい”となれば他社さん選んで頂いて構いませんので（断りづらくさせる押し売りではないので）、これからはおうちノートを使ってやり取りさせて下さい。」

## 引渡し後もおうちノートであれば繋がり続ける



公式アカウント系のトークルームには  
大量に未読メッセージが溜まる傾向

「もう必要ない」と判断されればブロック／削除／フォロー解除されてしまう

## 引渡し後もおうちノートであれば繋がり続ける



保証書や契約書が格納されているアプリをさすがに削除はしないはず。

ユーザーのスマホ1画面目には入り込めなくとも、2,3画面目には残り続けるはず。

また、アフターのやり取りで活用されていれば“定期的  
に使うアプリ”になるはず。



アプリストアで「ANDPADおうちノート管理」と検索  
 👉こちらがアプリのアイコンです！

## トップ画面



通知はベルマーク  
に届きます

メッセージ一覧画  
面に移動します

案件のおうちノートトップ  
画面に移動します

メッセージ・工事一覧画面  
を見ることができます

## 案件トップ画面



## メッセージ一覧画面



## 工事一覧画面



## 利用料金を工事代金から回収する場合

例) 年間20棟クラスの場合

おうちノート  
かかる費用

60万円/年  
(5万円×12ヵ月)

40万円/年

20万円/年

実質的な貴社の費用負担

年間20棟の会社様の場合、20組からそれぞれ20,000円を回収する想定 \*  
少なくとも12か月は使ってもらえる前提であれば、1,666円/月でありお客様負担は重くない  
➡**貴社の実質的負担を抑えつつ、顧客満足度向上や紹介獲得を実現**

\* おうちノートを活用した工事進捗報告業務/重要書類等保管業務等の対価として、  
現場管理費/諸経費などに上乗せしてお施主様への最終見積もりで請求する契約企業様が多いです。

# お施主様へおうちノートの取り組みをPR



おうちノート

大切な家づくりに、  
目に見える安心を。

おうちノートは、  
あなたと工務店をスムーズにつなぐ  
コミュニケーションアプリです。

iPhoneをご利用の方  
App Store  
からダウンロード

Androidをご利用の方  
Google Play  
で手に入れよう

おうちノートができること  
機能のご紹介  
ご利用の流れ  
よくあるご質問

SCROLL



おうちノート

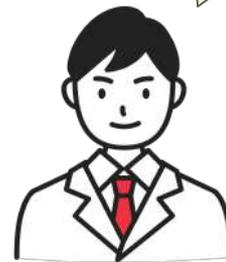
家づくりの過程が  
見える化  
安心と楽しい  
家づくりを実現

おうちノートができること  
機能のご紹介  
ご利用の流れ  
よくあるご質問

工務店から日々の工事状況の報告  
を、写真やテキストで受け取ること  
ができます。その報告に対して、コメ  
ントを返したり、スタンプでリアクシ  
ョンしたりしながら、家づくりの過程  
を家族みんなで楽しめます。

弊社ではこのように現場の進捗を把握して頂けるよう、おうちノートというアプリを使ってご報告をしております。

「大手のハウスメーカーの方が安心では？」と言われる方もおりますが、当社も負けない位、現場管理は徹底しておりますのでご安心下さい。



施主



製造プロセスを  
公明正大に公開



「信頼できる会社」へ発注



工務店



「良い家づくり」をする会社が、  
市場で選ばれる存在へ。

各社が、「選ばれる会社」を目指す事で、  
住宅産業がより良くなっていく。

チャットルームを一覧で  
確認ができるようになりました！



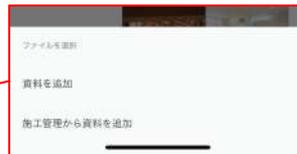
お気に入り登録をすれば  
注意顧客のみ一覧で  
チャットが確認できます



チャットを選択すると  
メッセージ入力画面へ移動します



送付した写真や動画を  
一覧で確認ができます



# 活用事例のご紹介

atelier SUBACO様

---

## 事例企業紹介

# 株式会社atelier SUBACO (アトリエスバコ)



- ・年間工事件数：20棟（注文住宅）
- ・工事エリア：神戸エリア
- ・社員数：9名

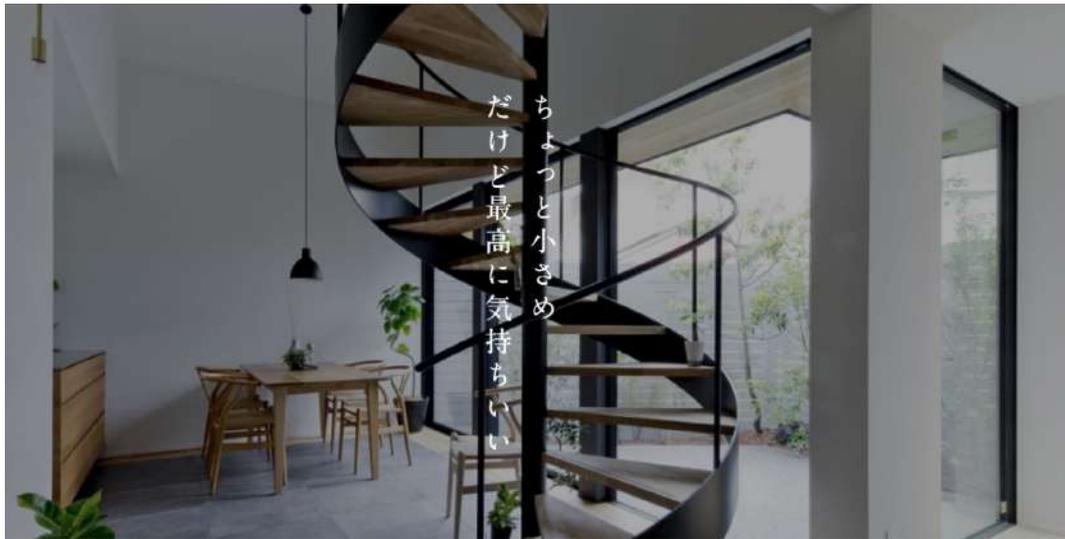
### ーコンセプトー

家をちょっと小さくすることで敷地にゆとりが生まれ

光と風と緑、自然の恵みを暮らしに招くこと

「ちょっと小さめ。だけど最高に気持ちいい。」

をコンセプトに新しい家づくりをご提案している



### 導入のポイント（課題の解決に繋がるツール）

#### 〇目指していたゴール

- ・ 議事録の共有により言った言わないを防ぐ
- ・ 社内での情報連携も強化
- ・ 現場進捗報告を施主様に定期的に送り満足度の向上



#### Point

データが消えずに、資料フォルダで議事録共有、現場写真や資料へのアクセスもスムーズ

# 株式会社atelier SUBACOの事例

## 現場から届く工事進捗を楽しみにしてくださっているお施主様

**社員様** 様へ

**施主様**

先行配管工事  
22/10/30現場配管が完了し  
本日基礎の設置も完了しました  
これで明日から  
いよいよ土台敷となります

工事の進捗に合わせて  
3日に土台敷が完了  
4日上棟の予定です

ご報告まで

開封日時 2023/10/30 20:14 - 初回公開日時 - < ● 公開



**社員様**

**施主様**

本日は上棟おめでとございます。

無事に上棟作業を終えることが出来ました。

今度は、大工さんが日曜日を除き現場にありませので、お気軽にお話しください。  
今後とも宜しくお願い致します。

開封日時 2023/11/14 17:33 - 初回公開日時 - < ● 公開



**施主様**

本日は、朝早くから遅くまでありがとうございます。  
ありがとうございました。

実際に家の形を見ると実感がわいてきて、わくわくしました！！  
今後とも、安全第一によりしくお願いします！

夫婦共々楽しみにしております。

2023年11月14日 20:35

**施主様**

工事の進捗報告ありがとうございます😊  
投稿していただいた写真、つい何度も見てしまっています！  
引き続き、よろしくお願い致します😊

2023年10月31日 13:24

**施主様**

お世話になります。ご報告ありがとうございます。  
見る見ると基本構造が出来ていて  
驚きと期待に加えて少々たじろいです。毎朝、電車で一瞬ですが見させて頂いています。  
中の空間を実感しにまた伺いたいと思います。  
引き続き、よろしくお願いいたします。

2023年6月6日 09:00

# 株式会社atelier SUBACOの事例

## 議事録の資料フォルダへの格納と共有で信頼関係の構築



### Episode

**議事録共有でトラブル予防 → 満足度UP**  
・仕様決めで扉の取っ手が元々「白」だったのを「シルバー」に変更、議事録にも残す

・いろいろと変更が重なったこともあり、「白」にしたと施主様が勘違いされた状態で現場を見ると「シルバー」になっているのを発見。温度感高く「白って言ったのにシルバーになってますよ」

・一緒に現場で議事録をおうちノートに格納されているものをスマホで確認。施主様の勘違いであることが改めてわかったが、取っ手は白に変更対応。「こちらが間違っていたのにすみません、ありがとうございます！」ととても感謝されたそうです。



# 株式会社atelier SUBACOの事例

## トラブルを早期に検知、対応することでクレームに発展させない



社員様

昨日  
塗装屋さんが  
最後に入ったので  
水がかりしてたのかもしれませんが  
明日午後2時に行った際に  
確認させていただきます  
よろしく願いいたします

2023/05/21 17:14

施主様

子供部屋のコンセントの所にシミがあったみたいです。

これって何のしみですかね？  
水濡れとかな感じがしてちょっと怖いので報告してさせていただきます。

2023/05/21 16:58

### Episode

#### クレームリスクの早期発見と対処

- ・社長がこちらの投稿に気づき、工務へ連絡。発生から16分後と迅速に早期対応。
- ・社長からもお客様に連絡を入れることでクレームに発展するのを予防
- ・工務は普段現場を回っており、このような連絡が来ても気づくのが遅れるケースがあるが、社長が先に気づいたので連絡することができたそうです



## 得られた効果と兆し

課題が解決し、施主コミュニケーションの改善による満足度向上



### Point①

現場からの報告も届くことでお施主様は安心→満足度向上の兆し

### Point②

議事録の紛失の心配もなくなり、言った言わないが減った

### Point③

横断機能で返信漏れやクレームの火種も早期検知ができた

# カワバタ建設様の事例まとめ

---

## 登壇企業紹介

# CRAFIT HOUSE

- ・年間工事件数：30棟（注文住宅）
- ・工事エリア　：北陸エリア
- ・社員数　　：20名

ースローガンー

いままでの暮らしがより良くなるように

「かしこく建てる」

これからの暮らしに馴染んでいくように

「美しく仕立てる」



### 導入前の課題と背景

- ・ 担当以外の社内が施主とのやり取りを把握できていなかった
  - ↳ 不安や不信感が募っているかも知ることができていなかった
- ・ 打合せで確定した内容が双方で認識できていないことがあった
  - ↳ 振り返る際に「言った言わない」が発生してしまう
- ・ 引渡後の施主様への対応が担当任せになっていた
  - ↳ 担当の対応次第で会社への不安や不信感が起こる状態になっていた

### 課題解決して目指されたこと



- ・ 引渡後も含め、施主対応の状況を把握して、満足度を上げる
- ・ 打合せの確定内容を明確にして「言った言わない」を防ぐ

## カワバタ建設の事例：着工前編

### 契約前~着工前の打合せ時でのお困り事例 . . .

- ・ 打合せ中に別のツールで共有したデータの保存期間が終わり、見返すことができずに「言った言わない」の状況になり不信感を与えてしまう
- ・ 確定したはずの設計や仕様を、施主様が正しく認識できておらず、変更があった際に追加費用がもらえない
- ・ 設計、仕様打合せに参加していない担当者が後日に打合せ内容を遡ろうとするも大変で準備が疎かに
- ・ 担当者の休職や退職の際、施主様とのやり取りが共有されず「言った言わない」になる



## カワバタ建設の事例：着工前編

トップ    メッセージ    報告    **資料**    施主承認    施主一覧

キーワード    検索    検索    検索

ファイル名

- 概算・資金計画表
- 検討中サッシ・内部建具
- 検討中仕設資料
- 確定資料
- 打合せ議事録**

打合せ議事録

- 様邸 打合せ記録4.17.pdf
- 様邸 打合せ記録2.12 |1|.pdf
- 様邸 打合せ記録2.29.pdf

ファイル名

- 概算・資金計画表
- 検討中サッシ・内部建具**
- 検討中仕設資料
- 確定資料**
- 打合せ議事録
- 【お施主様用】おうちノート操作マニュアル\_(4)\_(1)\_20230929\_172412.pdf

1~6件を表示 / 全6件

ファイル名

- 0304内部建具.pdf
- 詳細・クロスボード.pdf
- 詳細・配線図.pdf
- 外装レベル図.pdf
- 検討中サッシ・内部建具.pdf
- 検討中仕設資料.pdf
- 電気申請資料.pdf
- 検討中建具サイズ仕様書.pdf

### 工夫①

- ・ 打合せ議事録をおうちノートの資料フォルダに格納  
→ 関係者はいつでもどこでもスマホで打ち合わせ内容が分かる状態に
- ・ 確定と検討中で資料を分ける → 施主様も社員も確定した内容の共通認識を持てる

### 着工前の接点強化によって得たこと

- ・ 関係者が工数を掛けずに打合せ内容を把握でき次回以降の準備の質が上がった
- ・ 打ち合わせした議事録や図面などの資料が消えることがなくなり、施主様と社内での「言った言わない」が減った
- ・ 施主様と社内が確定している内容を共通認識ができ後の変更時も追加費用の話ができるようになった

#### Point①

契約前からの履歴を残して「言った言わない」を防ぎ  
契約後も引き続き信頼をして頂きながら粗利毀損も減っている

### 引渡後の施主との接点時におけるお困り事例 . . .

- ・ 「定期点検のご案内」の連絡状況を組織として把握できておらず、案内の抜け漏れがある
- ・ 引渡後に連絡が来ても担当しか分からず、対応漏れを検知できていない
- ・ 施主様から来たメッセージへの返信が遅れたり、漏れたりすることで施主様の不満が募っている。またその状況を上長が把握できていない。
- ・ 不具合の相談を受けて訪問をするも、事前に材料や職人の手配ができておらず、後日に再度補修工事が必要になり2度手間になる



## カワバタ建設の事例：引渡後編



工夫②

- ・ 施主様目線でののご案内文やギフト券で誘導  
→ おうちノートの利用率を高め連絡窓口を統一することができた
- ・ 定期点検の案内を送る担当を決めおうちノート経由で連絡→進捗の把握ができるように

## カワバタ建設の事例



### 工夫③

- ・ 施主様からのメッセージは一次対応者と他の担当者の複数人で確認  
→ 対応の漏れを無くすことができた
- ・ メンテナンス担当者は事前に施主様から写真を受け取って状況を確認  
→ 事前に材料や職人、道具の段取りをして訪問が可能に

## カワバタ建設の事例：引渡後編

### 引渡後の施主との接点強化によって得られたこと

- ・ 会社からの定期点検等の案内を漏れなく行うことができ、クレームの予防ができています
- ・ 引渡後に連絡が来ても、おうちノートにより複数の関係者でやり取りを確認でき、対応漏れが起きにくい状態を作ることができた
- ・ メンテナンス時も事前に現況が写真で確認でき、必要な段取りをして訪問が可能に。これにより、何度も施主様にお時間をいただいたり、2度手間になることが防げている

#### Point①

引き渡し後の点検対応の漏れや2度手間を防ぎ、引き渡し後の対応レベルが向上  
「住んでからもずっと感動の曲線が上がり続ける」の考え方を体現できている

### 進行中お困り事例 . . .

- ・ 定期的な現場進捗報告を送付できておらず、施主様に不信感をいただかしてしまう
- ・ 報告を送る際、写真添付などが面倒で後回しになる。結果進捗報告の頻度が下がる
- ・ 報告は送るように決めているが、担当任せで実施できているかモニタリングできていない
- ・ 報告を送る頻度や誰が送るがルールがなく、気が向いたら送る程度になっている



# カワバタ建設の事例：進行中編

最終更新日時：2024年04月15日 15:12  
公開

1様、先ほどはありがとうございました😊

1様ご夫婦とお会いして、早半年となりますが、本日は天気に良く、地鎮祭も無事終了行えまして大変うれしく思います🙏

引き続き、スタッフ一同を引き締めて、竹内様のお家作りを精一杯頑張らせて頂きます！

本日撮影した地鎮祭のお写真をお送りしますので、ご確認下さいませ😊

よろしくお願ひ致します！！



この画像にはまだリアクションがありません

1件の返信

他の写真を見る

+

こちらこそありがとうございました😊

予定ですが初めて建てる土地の中に入りました。地鎮祭も無事終わりにここに家が建つのが楽しみです。これからの打ち合わせでより良いお家づくりをしていきたいと思ってます。ご協力よろしくお願いします🙏

2024年04月15日 16:42

最終更新日時：2024年04月27日 19:53  
公開

本日、1様お住まいの上棟日でした！

私自身、入ったばかりで拙い所がある中で終始優しく対応して頂きありがとうございました！

上棟は天候にも恵まれ、事故も無く安全に滞りなく終わりとでも素晴らしい上棟日になったかと思えます！

「上棟」とは木造建築において、棟上げが終わった際に、無事に最後まで工事が完成することを願い、上棟できたことをお祝いする場になります。

工事の節目として私たちもより一層気が引き締まります！

地鎮祭でいただいたお礼は、屋根裏となる棟木に工事の進捗に合わせて改めて設置させていただきます！

これからサッシの取り付けを行います！

日の入り方が体感できるようになりますので、現場お打ち合わせの際にぜひご体感くださいませ🙏

引き続き 1様のお家づくりがより良い物になります様努めていきますので、よろしくお願ひいたします！



+

昨日は長い時間私たちの家のために作業してくださりありがとうございました🙏

🙏

家が建っていく過程や大工さんたちの姿にとっても感動しました！🙏そして、これから完成までの道のりがすごく楽しくなりました🙏

これからもっと暑くなりますがどうか安全第一で作業していただけると幸いです！

本当にありがとうございました🙏

2024年04月26日 11:45

## カワバタ建設の事例

### 施主との付き合い方でのお困り事例 . . .

- ・ 引渡後にトラブルが発生してしまい契約前のような良好な関係を継続できず疎遠になる
- ・ 引渡後は過去問題が起こったかは担当しか知らないなので接点を持たないようにしている
- ・ 施主様からのクレームは聞かないので問題ないと思っていたが申し出がないだけだった



### 施主との接点を強化することで得られたこと

- ・ 打合せ等で「言った言わない」が起きないように対応して良好な関係を継続
- ・ 過去の点検情報ややり取りの内容を引き継げることで、施主様に安心感を与えられる
- ・ 関係性が良化したことにより、お客様から建設的なご意見をいただけるようになった

#### Point①

施主との良好な関係を継続して顧客満足度をさらに高める

- ・ 施主からの紹介受注に繋げる
- ・ 顧客の生の声を反映させて提案や工事の質をさらに高める



## 【まとめ】カワバタ建設の事例

### 抱えていた課題感・背景

- ・ 関係者が施主様とのやり取り内容を把握できていなかった
- ・ 打合せで確定した内容が双方で認識できていないことがあった
- ・ 引渡後の施主への対応が担当任せになっていた



#### Point

会社として施主へ顧客満足を高める動きを取れていなかった

## 【まとめ】カワバタ建設の事例

### 紹介受注に繋げ仕事の質を高める取り組み



#### Point①

契約前からの履歴を残して「言った言わない」を防ぎ  
契約後も引き続き信頼をして頂きながら、無償でのサービス工事も減っている

#### Point②

引渡後の施主とも対応漏れを防ぎながら施主目線での対応が可能に  
「住んでからもずっと感動の曲線が上がり続ける」を体現して引渡後も顧客満足の上



#### Point③

- ・ 施主様からの紹介受注に繋げる
- ・ 顧客の生の声を反映させて提案や工事の質をさらに高める