



導入事例

Case Study

施宅に「フォトビジョン」を置き施工状況を現場から逐一送信
“住宅を建てたときから始まる”顧客との絆を強めるために活用



「タグホーム」のブランド名で十勝、音更、帯広地域に密着した住宅建設事業を展開する株式会社高橋組様では、サービスの一環として「フォトビジョン」を施宅に設置、現場からの写メールで日々の進捗状況を伝えています。顧客と長く付き合うポリシーの同社にとって、フォトビジョンは顧客との絆を深めるため大いに役立っているそうです。

課題と効果

株式会社高橋組住宅事業部
タグホーム営業企画リーダー
古市 淳也 様



株式会社高橋組住宅事業部
タグホーム コーディネーター
中川 真理子 様

- 課題**
- ・施主へのサービスの一環として施工状況をサイト上で閲覧できるようにするサービスを使っていたが、あまり閲覧してもらえないこともあった
 - ・写真を事務所に持ち帰って整理してから送る必要があり、業務上の負担も大きかった
- 効果**
- ・フォトビジョンを施宅に設置して常時待ち受けにしておくことで、施主がいちいちサイトを閲覧する必要がなくなった
 - ・写メールで手軽に送信できるようになり、従業員の負担も軽減された

導入の背景▶ “建てたときから始まる”施主との関係を大切にする工務店

株式会社高橋組(タグホーム)様は昭和38(1963)年に設立、もともと公共事業を中心に手掛けていましたが、平成13(2001)年に住宅事業部を立ち上げ、以後「タグホーム」というブランド名で住宅建設に特化するようになりました。多くの人にとって一生に一度の大イベントである住宅建設、当初はコストを抑えた住宅を中心としていたタグホーム様でしたが、近年では逆に、長く安心して暮らし続けられる高品質な住宅に専念しているそうです。

「家造りという、建てたら終わりというイメージがありますが、むしろ当社では、そこが始まりだと考えています」と語るのは、高橋組住宅事業部 タグホーム営業企画リーダーの古市淳也様。

平成20(2008)年にオープンしたショールーム「tag Style 暮らしの図書館」にも、そのポリシーが表れています。内装材の見本や、これまで手掛けた住宅の写真などを展示しているのはもちろんですが、住宅展示場というよりコミュニケーションの場にふさわしい空間が用意されているのです。

「ここでは打ち合わせだけでなく、例えばIH設備のセミナーや、お掃除セミナー、あるいはクリスマスなど、さまざまなイベントを開催しており、“OB客”もお友達の方を連れてよく訪れてきます。また日頃からでも、フラッと普通に来て下さる方もいらっしゃいます」(古市様)

タグホーム様にとって、こうした施主との関係の始まりとなるのが建築前の打ち合わせ、そして建築中といえるでしょう。長い期間をかけて打ち合わせを進め、その詳細までこだわって建築にこぎ着けた施主にとって、建築中の施工状況を逐一知りたいのは当然です。

そこで2003年頃から、タグホーム様では現場の写真をブログに掲載したり、施主だけが専用パスワードで自由に閲覧できるというサービスを利用していました。

「とはいえ、自宅にPCがあってもいちいち見に行くのは面倒なのか、人によってはあまり見ていただけませんでした。また、そのサービスに写真を送るためには、現場で撮影した写真を持ち帰り、事務所でデジカメからPCに落としてアップロードする必要があり、1時間くらいの残業が必要となっていたことも問題でした」(古市様)



タグホーム様のショールーム「tag Style 暮らしの図書館」は、明るく、気軽に入れる雰囲気。そこに設置されたフォトビジョンでは、これまでの施工例などを展示しています。

導入の内容▶ 持ち歩いて見せることもできる「フォトビジョン」を活用

そうした悩みを抱えていた古市様でしたが、社長が広告等でフォトビジョンを知り、それまで利用していたサービスの代わりに使えるのではないかと考えたそうです。

「2009年12月、試しに6台を導入し、着工中だった住宅の施主の方に使っていただきました。これが評判良く、『毎日楽しみに見ている』というのですね。それで本格的にフォトビジョンを使うことにして、今は12台を活用しています」(古市様)

フォトビジョンに写真を送るのは、基本的に現場監督の仕事です。タグホーム様では従業員全員にソフトバンクモバイルの携帯電話を持たせており、対象となるフォトビジョンの電話番号を宛先として写メールを送るだけ。もちろん現場から直接送ることができるため、以前と比べると格段に楽になり、



施主様の自宅に置かれたフォトビジョンには、現在進行中の建設状況が随時メールで送られてきています。写真のほか、コメントで補足説明が加えられていることもあります。

写真をアップロードするため事務所で作業をする必要もなくなりました。

「業務効率は上がりましたね。今年は着工する棟数も増えていますが、余計な作業が減ったので対応できそうです」(古市様)

施主からも、フォトビジョンは好評を得ています。電源を入れて置いておくだけで、あとは自動的に写真を受信して表示するので、いちいちPCを立

ち上げてチェックするという手間もなくなりました。また、電源さえあれば好きな場所に置けるというメリットもあります。施主の一人、清水様は、次のようにいいます。



施主の清水様

「私も毎日楽しみに見えています。親との食事の際にフォトビジョンを持って行って、一緒に見ることもあります。また、子供たちも楽しみに見えて、夕食を作っているときなど、『写真来たよ』と声をかけてくれたりします。遊びに来た友達も、『こんな風に施工中の様子が見られるのはいいな』と言いますね」

また、タグホーム コーディネーターの中川真理子様によれば、こんな例もあるそうです。

「出産を控えて入院されている奥様が、病院でフォトビジョンの写真を楽しみに見ているという話も聞きました」

さらに、施工中の状況を随時確認できることで、住宅の満足度をさらに高められることもあります。図面の段階では気付かなかったようなことを、施主が現場写真を見て考え直すケースもあるのだそうです。

「例えば、フォトビジョンの写真を見て『思っていたほどスペースが広くないので棚を作らないでほしい』といった変更をするケースもあります」(古市様)

現場で変更があったときにもきちんと状況が伝わるので、「こんなはずではなかった」という失敗を減らせるというわけです。

今後の展開▶ 将来的には見込み客にもフォトビジョンを見てもらいたい

施主との関係は“建てたときから始まる”というタグホーム様にとって、引き渡しは大切な瞬間です。完成した住宅では、引き渡しの前に社員が集まって草むしりをするなどもしています。そして、着工から完成までの写真をアルバムとして施主にプレゼントしているそうです。

「フォトビジョンを使うようになってからは、送られてきた写真も残してほしいという方も少なくありませんし、フォトビジョンごとほしいと言われることもあります」と古市様は言います。このサービスが、それほど気に入ってもらえているということなのでしょう。

そして、タグホーム様も、“OB”施主との長い付き合いから事業が展開しています。同社の住宅に満足している方が、その友達などに紹介をするケースが増えているのだそうです。

「満足度が高いと、自然に紹介していただけるのですね。そのことは、当社の社員にとっても、やる気につながります。友達に紹介するくらい満足していただけている証拠ですから。フォトビジョンは現場の担当者の業務効率改善に加え、顧客満足度向上という点からも、当社の役に立っています」(古市様)

大いに満足してくれている顧客こそが、タグホーム様の最良のパートナーなのです。同社ではさらに、建てる以前の段階から、顧客満足度向上のためにフォトビジョンを活用しているようにしています。

「今は建設契約を交わした後に、フォトビジョンをお渡ししています。しかし、その契約前の方にもフォトビジョンを持たせることができれば、いろいろな使い方ができると思うのですね。今後、そういった方向でも役立てていきたいと考えています」(古市様)

株式会社高橋組

本社：北海道河東郡音更町木野大通東13-3-26(本社)、北海道河東郡音更町木野大通東13-1-1(tag Style ぐらしの図書館)

従業員数：30名

資本金：2000万円

概要：十勝、音更、帯広地域で、地域密着型の事業を展開する住宅建設会社。顧客との関係を大切に、長く満足できる住宅の提供というサービスを追求しています。

URL：<http://www.tag-ie.com/>

※パンフレット記載内容は2010年9月現在のものです。