

2025年度

住宅産業CS大会

開催のお知らせ



本大会は、会員各社の日々の活動がお客さまの満足につながるよう、知恵の交流と方向性の共有の機会を提供し、「協会会員各社の情報交流を通じて業界の品質レベルを高め、より一層の顧客満足を目指し、住生活の向上に寄与する」ことを目的として実施しております。毎回、多くの参加企業からご好評をいただいています。

本年度は、1976年に「住宅産業TQC大会(その後TQM大会と改称)」としてスタートし、2005年から現在の「住宅産業CS大会」となり24回(通算50回)目の大会となります。これまでの情報交流により会員会社は品質レベルの向上を重ねてきましたが、お客さまの価値観が劇的に変化、多様化する中、新たなコミュニケーションの取り方、これからのくらし方の提案や設備機器の情報提供のあり方など、お客さまへのサービス向上に向けて我々の取り組むべき課題は数多くあります。

2025年度のテーマは、『「CSへの取り組み」～ 全ての接点を活かし信頼とロイヤルティを育む～』です。テーマに基づき会員企業 2社(旭化成ホームズ(株)・サンヨーホームズ(株))による発表と特別講演を実施いたします。

特別講演では、日本航空株式会社のJALビジネスキャリアサポートアドバイザーをお迎えし、「おもてなしの心の実践セミナー」と題して、基本品質や多様化する顧客ニーズへの対応や、JALの「おもてなし」の取り組みを、機内での事例を交えてご紹介いただきます。

※会場参加のほか、Zoomウェビナーでの参加も可能です

////////////////////////////////////

日 時 2025年10月9日(木) 13:00～16:30

場 所 国立オリンピック記念青少年総合センター カルチャー棟 大ホール

テーマ 「CSへの取り組み」～ 全ての接点を活かし信頼とロイヤルティを育む～

主 催 一般社団法人 プレハブ建築協会

後 援 国土交通省・経済産業省(予定)

協 賛 公益財団法人 日本生産性本部(予定)

////////////////////////////////////

2025年度 住宅産業CS大会プログラム

時間	内 容	(敬称略)
13:00～ 13:18	開会のことば 一般社団法人プレハブ建築協会 専務理事 挨拶 国土交通省 住宅局 住宅生産課長 挨拶 経済産業省 製造産業局 生活製品課 住宅産業室長	臼井 浩一 前田 亮 潮崎 雄治
13:18～ 13:58	【事例発表】旭化成ホームズ株式会社 《カスタマーロイヤルティの向上について》 ～お客様との全ての接点を通じて醸成される活動とは～	藤巻 慎司 佐藤 美紀
13:58～ 14:00	発表準備(交代時間)	
14:00～ 14:40	【事例発表】サンヨーホームズ株式会社 《オーナー様及び関連各所との良好な関係構築による信頼向上》 ～アフター部門からの紹介営業の獲得強化～	古田 賢
14:40～ 15:00	< 休 憩 >	
15:00～ 16:25	【特別講演】日本航空株式会社 《おもてなしの心の実践セミナー》 JALビジネスキャリアサポートアドバイザー	
16:25～ 16:30	閉会のことば 一般社団法人プレハブ建築協会 教育実施委員会委員長	澤村 昌之

《事例発表と特別講演の概要》

1.【事例発表】 旭化成ホームズ株式会社		
発表者	オーナーサービス推進本部アフターサービス推進部	藤巻 慎司
	LONGLIFE戦略推進本部 事業推進室 室長	佐藤 美紀
テーマ	カスタマーロイヤルティの向上について ～お客様との全ての接点を通じて醸成される活動とは～	

アフターサービスと一言でいっても、活動は様々。

- ・点検やコールセンターなどの対応やサービス弊社が拘っている取り組みについてご紹介
- ・お客様との全ての接点で得られた情報を蓄積・活用し、長期に渡って寄り添い続ける取り組みについて
- ・リアルな接点のみに頼るのではなく、それに加えて、デジタル接点を活かし、旭化成ホームズグループが提供する様々な価値を通してお客様の人生をサポートする取り組みについて上記の全ての活動を通じてカスタマーロイヤリティの向上を実現
- ・その結果、LTVの最大化に繋がる。

2.【事例発表】 サンヨーホームズ株式会社		
発表者	建築本部 課長	古田 賢
テーマ	オーナー様及び関連各所との良好な関係構築による信頼向上 (アフター部門からの紹介営業の獲得強化)	
・改めて言うまでもありませんが、オーナー様との良好な関係構築として、営業、設計、建築(施工管理)、アフターサービス部門に至るまでの各々で適切な対応と関わりが重要となります。 ・さらには、社外の不動産会社等の第三者との関わり(助言、後押し)が安心感や信頼感を深める重要な要素となります。 ・当該内容は、ITやAIを活用した事例ではありませんが、お客様からの「ありがたい言葉」を増やすための全社的取組みの一例として、ご紹介させていただきます。		

3.【特別講演】 日本航空株式会社	
発表者	JALビジネスキャリアサポートアドバイザー
テーマ	おもてなしの心の実践セミナー
「おもてなしの心の実践セミナー」は、日本航空が大切にする「おもてなし」をテーマに、基本品質(身だしなみ、挨拶、表情、話し方、立ち居振る舞い)や心に届くサービスの提供方法、多様化する顧客ニーズへの対応など弊社の取り組みなど紹介しています。 相手を思いやる気持ちを具体的な行動に変え、機内での事例を通じて受講者に伝わるサービスの実践を目指す内容です。	
《講師プロフィール》 研修専門会社ではなく“JAL直営”。だからこそ提供できる研修です 私たちJALビジネスキャリアサポートは空の現場でのお客さま対応やチームでの仕事で培った「接遇」「プロ対応」「コミュニケーション」のノウハウを実務の難しさを知る社員が直接お伝えする研修だから再現性の高い学びやスキルが得られ、職場でもすぐに実践できるようになります。	