

おうちあんしんサポートデスク

2019年10月
株式会社エプロ



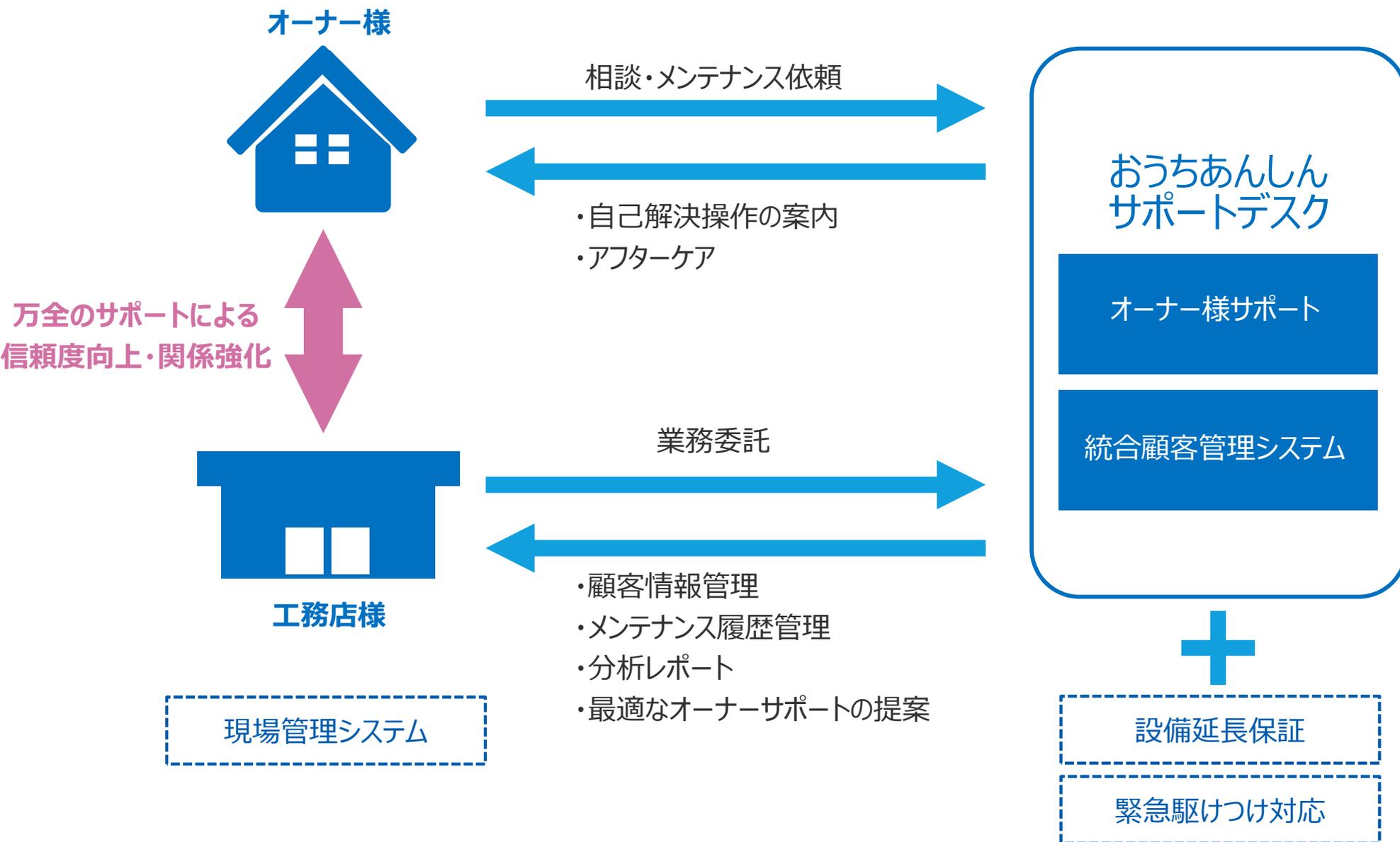
 **現場課長**

 エネサップ
Enesap_{ex}
統合顧客管理システム

おうちあんしん#24



工務店様の業務を省力化し、顧客満足度向上・受注力向上につながります。



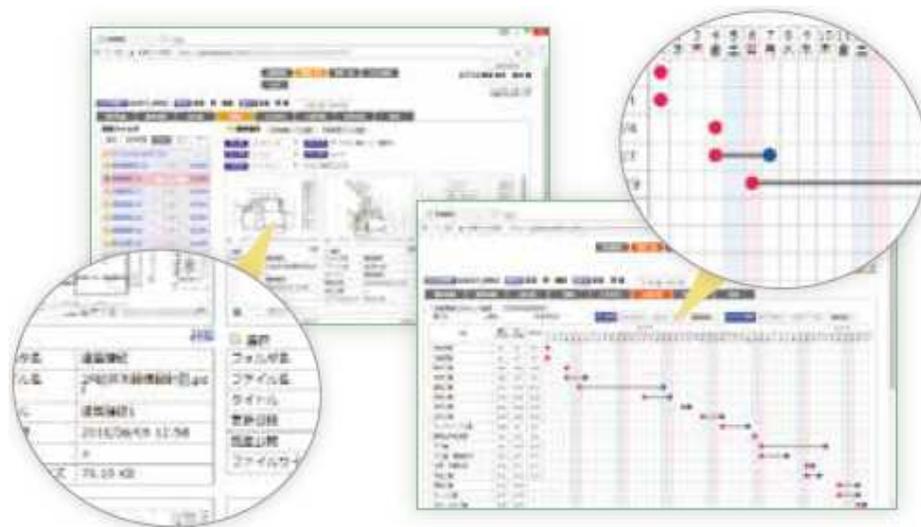
現場監理の効率化・工事現場の情報共有システム

現場に関する図面・資料・現場情報を協力業者と共有でき、効率化ができるクラウドシステムです。



メリット

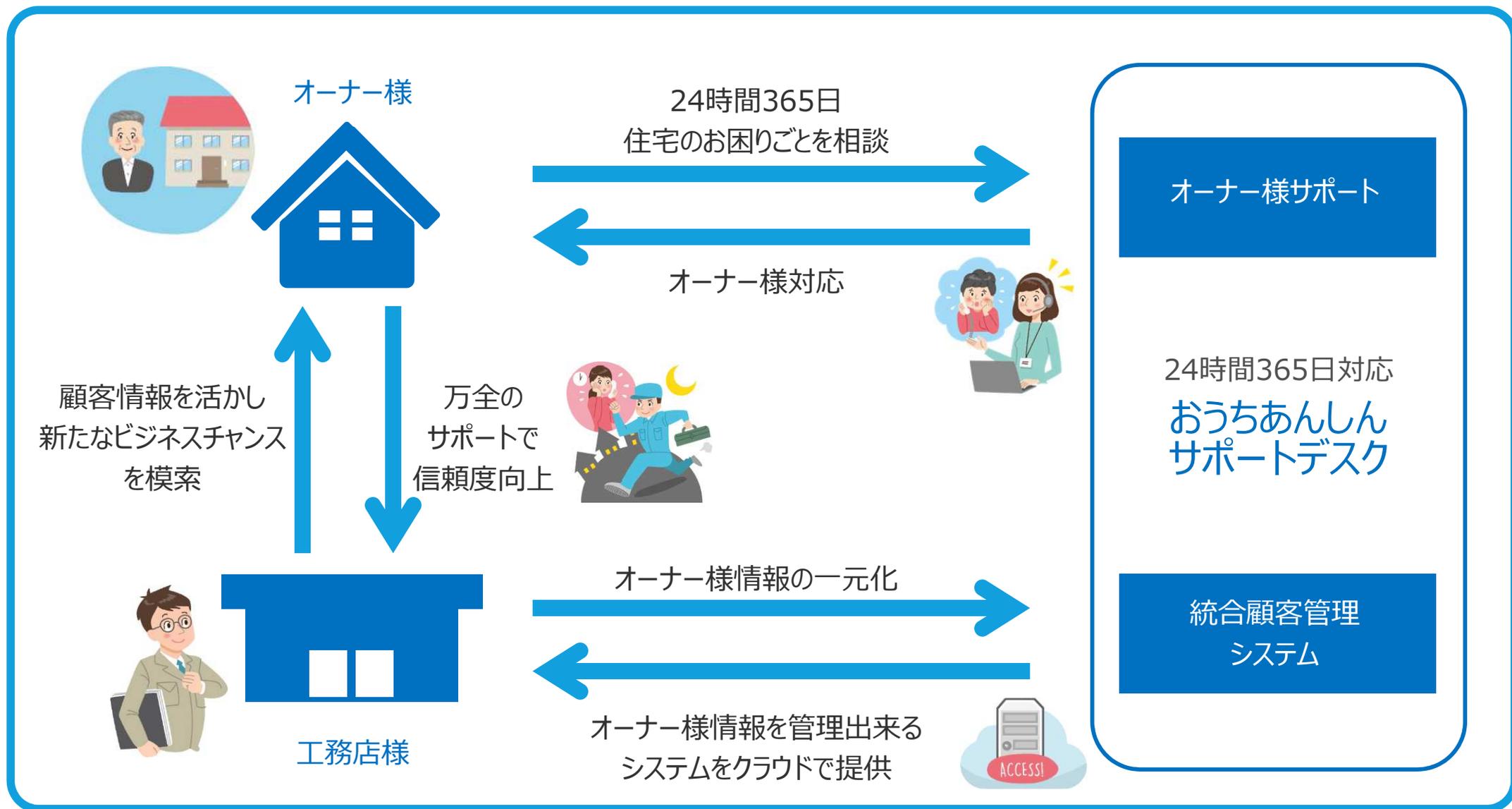
- 現場の図面、資料、現場近隣情報を共有
- 工程毎に工事写真を投函でき、進捗表に自動反映
- リアルタイム共有によって事務所で状況を把握可能



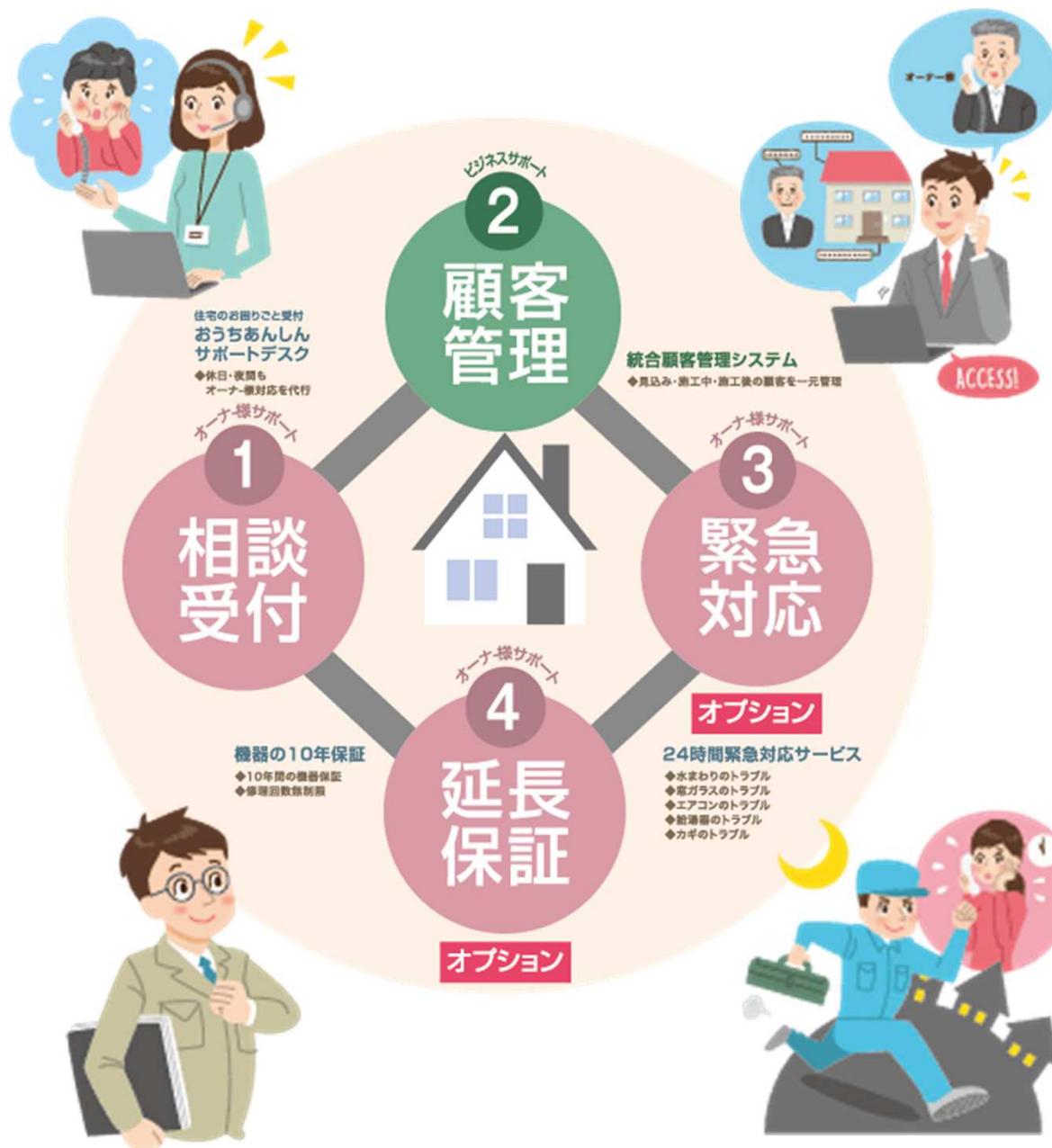
Point 現場課長のデータをそのままエネサップEXに取り込むことができます。



アフター業務の負荷を軽減し、顧客満足度向上のお手伝いをします。



4つのサービスでアフターを強力にバックアップ



【オーナー様】

「おうちあんしんサポートデスク」
 「24時間緊急対応サービス」
 「機器10年保証」

24時間365日受付で安心
 夜中の急なトラブルに対応
 急な修理代の出費が無く安心

【工務店様】

「おうちあんしんサポートデスク」
 「24時間緊急対応サービス」
 「統合顧客管理システム」
 「機器10年保証」

アフターメンテの人的負担軽減
 発生案件の情報共有
 顧客情報・対応履歴を一元管理
 付加価値提案のアイテム



おうちあんしん サポートデスク



住宅に特化した専門のコールセンターが
オーナー様のお困りごとを24時間365日受付



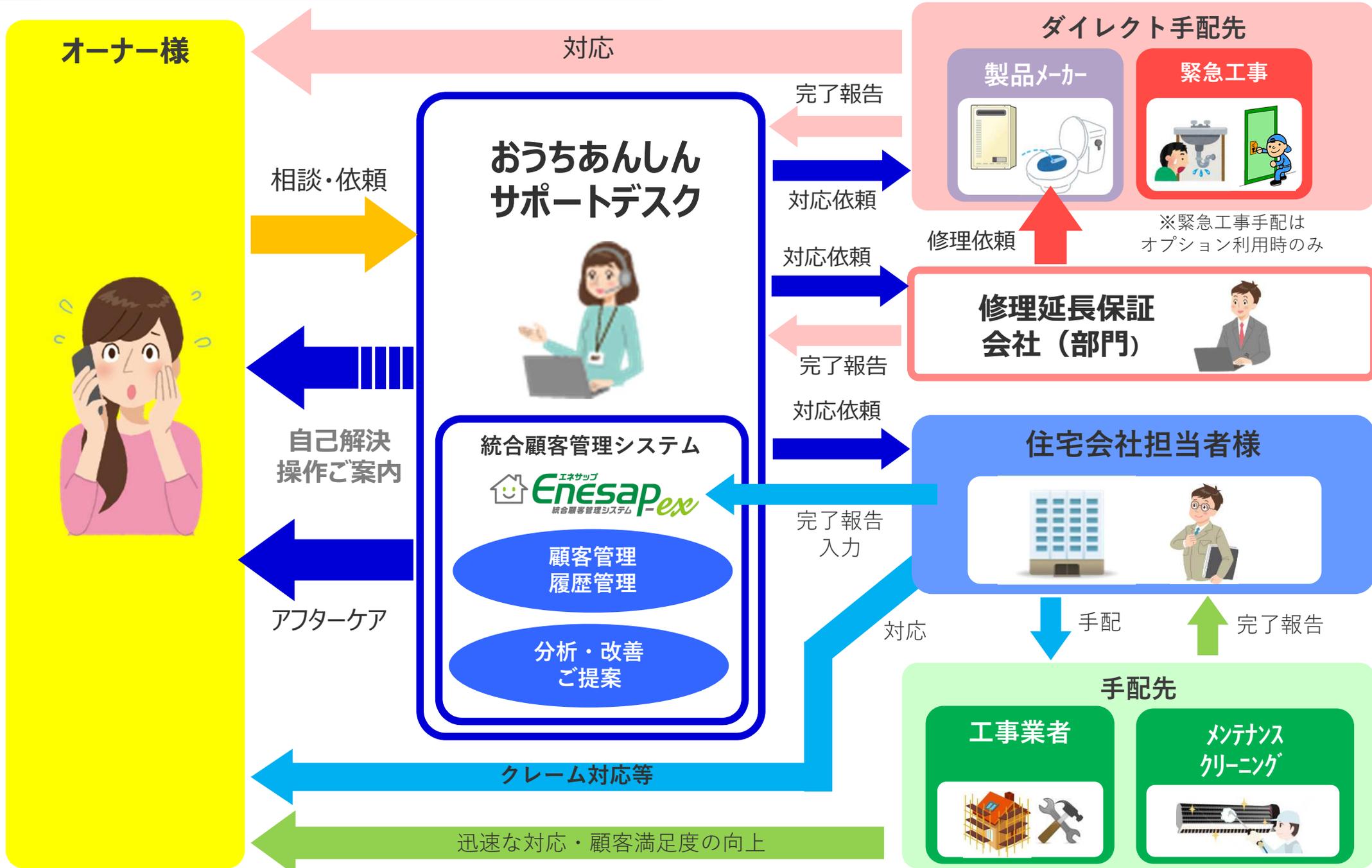
オーナー様
メリット

万全のアフターケア体制で24時間365日あんしん
連絡先窓口の一元化で混乱しない



工務店様
メリット

業務負荷軽減により本来行うべき業務へ注力できる





～あんしん・安全・あたたかい住宅～
いつまでもあんしんで暮らしてほしい

住んでからの安心
サポート体制を
チラシでアピール

お客様のご厚意により実際のお住まいを大公開いたします。
見せる為のモデルハウスでは分からない、実際住む人のこだわりが詰まった等身大のお住まいをご自身の目でご覧いただけるので、これから家づくりをお考えのお客様にはとてご参考になります。

現場見学会

2017. 10/22(土)・23(日)

■am10:00～p m5:00 ■○○展示場
皆様のお越しを心よりお待ちしております。

～○○工務店のこだわり～

- 【家族】 住まいを見守ることは家族を見守る事につながります。
- 【想い】 お客様の理想を叶えます。
- 【安全】 ずっと暮らす住まいだから、丈夫さが一番大切。
- 【健康】 自然の恵みの建築材を使い身体に優しい家作りを実現。
- 【自然】 地球の未来、そして、お子様の未来を守ります。

○○工務店なら
アフターフォローも充実！

- ・24時間/365日電話サポート対応
- ・24時間/365日緊急駆けつけ
- ・機器10年保証

お気軽にお問い合わせ・ご相談ください

TEL.0123-45-6789

<http://www.○○-koumuten.jp>

ロゴ等

○○工務店

〒123-4567 東京都墨田区太平1-2-3

ビジネスサポート

2 顧客管理

統合顧客管理システム



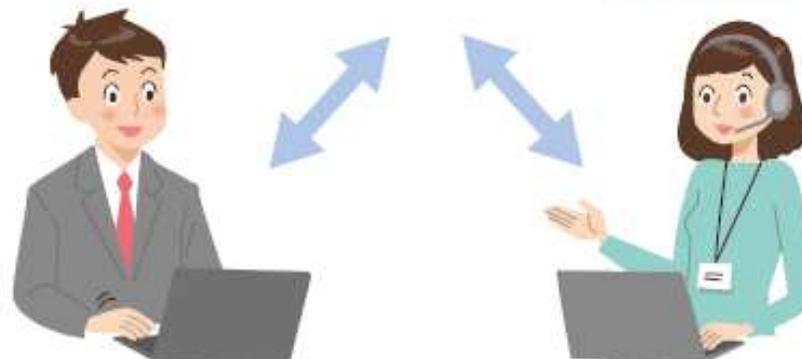
貴社オフィス・現場

おうちあんしん
サポートデスク



個人情報を適切に
お取り扱いいたします。

- 物件仕様
- 顧客情報
- 点検情報
- 修理履歴
- 製品/リフォーム情報
- 函面/工事写真
- 担当者/協力会社情報 など



- 顧客情報を元に
最適なサポートの提供
- サポート履歴の登録

コールセンターでの対応履歴も連動され顧客情報を一元管理
長期にわたり顧客管理をサポート



顧客情報を安全に管理・営業活動に活かせる



【統合顧客管理システム】

おうちあんしんサポートデスクと情報を共有管理
各種情報検索で、ターゲットの抽出など管理情報の活用
クラウド型システムで情報を一元管理



【システム概要】

1. 情報登録

・オーナー様情報

- ①基本情報 ②活動履歴 ③顧客分類販促 ④建物一覧 ⑤家族一覧

・建物情報

- ①仕様 ②点検情報 ③修理履歴 ④図面/工事写真 ⑤担当者/協力会社

2. ファイル登録機能

- ・図面、見積り書、契約書などの画像ファイルを登録可能
- ・画面上で必要な時に閲覧可能

3. 検索機能

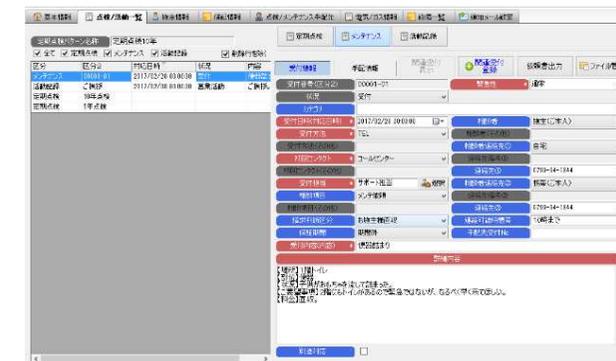
- ・顧客氏名、電話番号、生年月日などからの個別検索
- ・築年数、メンテナンス履歴などからの個別・組み合わせ検索
- ・その他の登録情報の検索で、営業先のターゲットの抽出等に活用

4. セキュリティー性

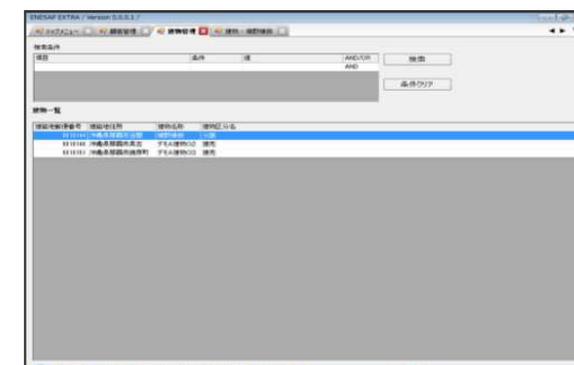
- ・使用者へのID・パスワード発行
- ・セキュリティ対策がされたサーバー環境で個人情報を適切に管理



【顧客情報登録-画面例】



【活動履歴-画面例】



【検索-画面例】

オプションサービス案内

3
緊急
対応

24時間対応で、緊急を要する トラブルの駆けつけ・一次対応を行います。

水まわりのトラブル(給排水設備)応急処置 **無料**



キッチン・トイレ・お風呂場等のつまり、水漏れ等のトラブル時に、応急処置を行います。
※凍結・雨漏・階上から、階下への水漏れはサービス対象外となります。

ガラスの破損に伴う応急処置 **無料**



衝撃等により割れてしまった窓等のガラスの清掃・養生等の処理を行います。
※ガラスの処分は有料となります。

給湯器のトラブルに伴う応急処置 **無料**



給湯器のお湯が出ない等のトラブル時に、状況確認・応急処置を行います。

エアコンのトラブルに伴う応急処置 **無料**



エアコンの水漏れ、冷えない・暖まらない等のトラブル時に、状況確認・応急処置を行います。

玄関の開錠 **無料**



玄関のカギをなくした時等に開錠を行います。
※一部に関しては有料または開錠できない場合があります。





メーカー
保証期間

おうちあんしん24
保証期間



新しく設置した、住宅設備機器を10年保証。 回数無制限で修理いたします。

※メーカー保証の対象である症状に限ります。

※メーカー保証期間はメーカー保証対応となります。

※ご利用頂ける期間は、「おうちあんしん24」サービス利用開始日から10年間となります。

※詳細については、サービス利用規約をご確認ください。

■ 機器10年保証 スーパーパック (9点パック)

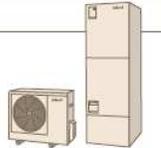
保証対象は、新しく設置した以下の対象機器となります。

対象機器

給湯器

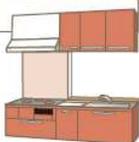
- エコキュート
- 電気温水器
- ガス給湯器
- 石油給湯器

※いずれか1台



システムキッチン

- IHクッキングヒーター
- ガスコンロ
- レンジフード
- 混合水栓 (浄水器一体型含む)



システムバス

- ・排水ボタン
- ・浴室換気(暖房)乾燥機
- ・浴室水栓



その他

- ・LEDダウンライト (管球交換を除く、組み込み式ライト)
- ・エアコン (ハウジングエアコン) ※3台まで
- ・インターホン
- ・24時間換気システム

温水洗浄トイレ

・機能付き便座

温水洗浄トイレ2台まで (本体・機能付便座・換気扇)



洗面化粧台

- ・鏡台
- ・化粧台
- ・排水ボタン
- ・洗面水栓
- ・換気扇



■ 機器10年保証 フリーセレクトプラン

保証対象は、新しく設置した以下の対象機器より1機器からでもお選びいただけます。

対象機器

給湯器

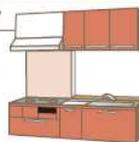
- エコキュート
- 電気温水器
- ガス給湯器
- 石油給湯器

※いずれか1台



システムキッチン

- IHクッキングヒーター
- ガスコンロ
- レンジフード
- 混合水栓 (浄水器一体型含む)



システムバス

- ・排水ボタン
- ・浴室換気(暖房)乾燥機
- ・浴室水栓



その他

- ・エアコン (ハウジングエアコン) ※3台まで
- ・24時間換気システム

温水洗浄トイレ

・機能付き便座

温水洗浄トイレ2台まで (本体・機能付便座・換気扇)



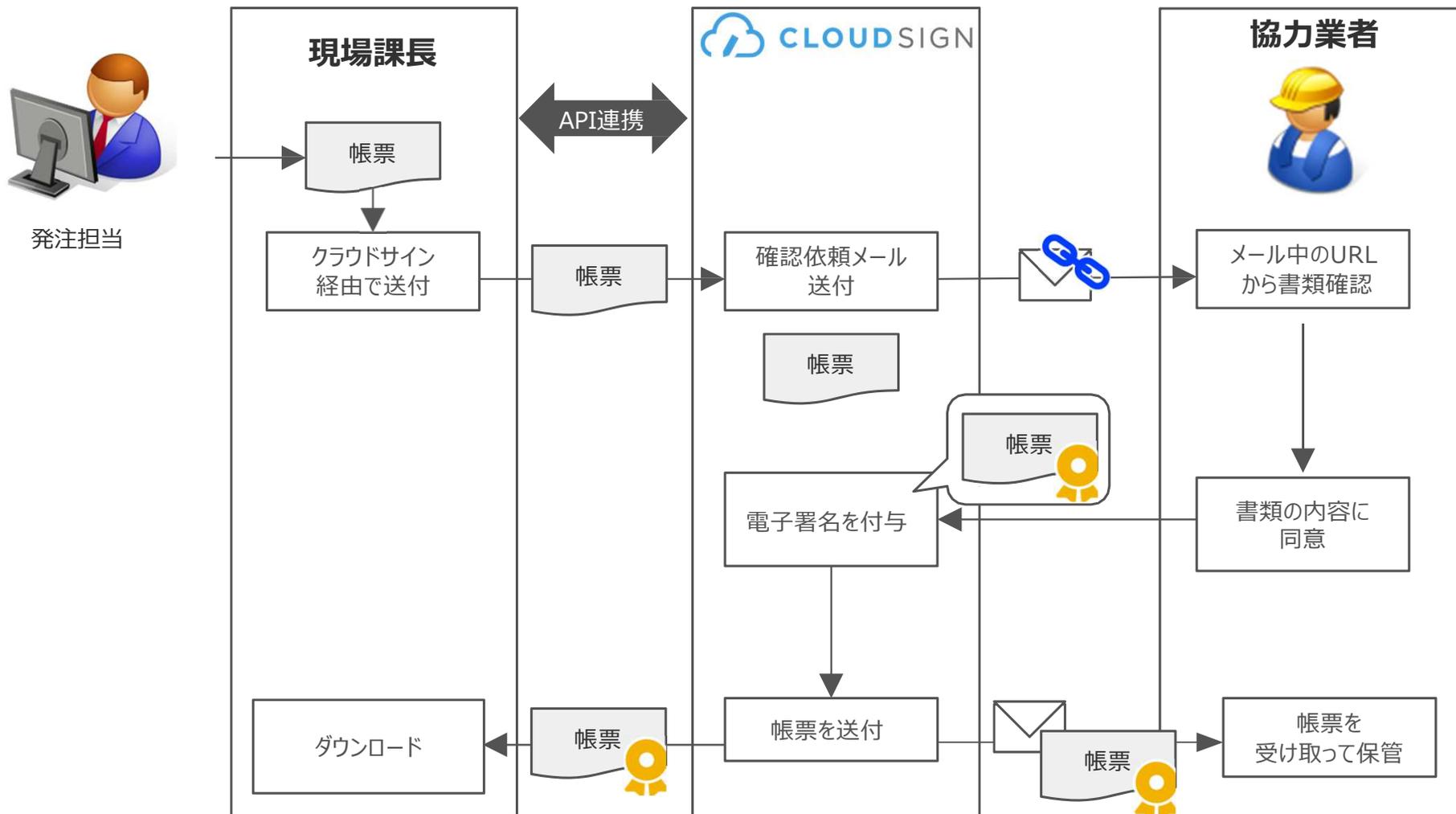
洗面化粧台

- ・鏡台
- ・化粧台
- ・排水ボタン
- ・洗面水栓
- ・換気扇



経理・発注担当の効率化

発注に関する業務効率化ができるクラウドシステムです。従来の電子発注システムより、効率的な業務フローで早期導入が可能です。建設業法施行規則 13条の2第2項に適合しています。



Q&A

サービス全体につき、10年経ったらどうなるの？

- 相談受付・緊急対応・顧客管理は延長可能です。

緊急駆けつけサービスや機器 10年保証につき、田舎でも大丈夫？

- 離島でなければ問題ありません。

緊急駆けつけサービスにつき、30分で直らない場合は？

- オーナー様の了承が得られれば、有償にて修理対応を進めます。

統合顧客管理システムにつき、これまでの顧客情報も移行できる？

- 可能です。システム登録料が別途発生致します。

どのくらいの時間で駆けつけてくれるの？

- その時の状況によりますが、全国規模でアフターメンテナンスを行っている協力業者が迅速に対応いたします。訪問前に到着予定時刻をご連絡するので、お客様において到着時間が分からないままお待ち頂く事はございません。

駆けつけのスタッフとオーナー様とのトラブルが心配ないの？

- 技術対応はもちろん、お客様対応もしっかり研修を受けた者が対応いたしますのでご安心ください。

駆けつけのスタッフはどんな恰好で来るの？

- 弊社加盟店の各ユニフォームで出勤しております。また、訪問時には名刺等はお渡ししておらず、サービス名称・加盟店名・出勤者氏名を名乗っております。訪問前に緊急駆けつけ会社オペレーターから訪問する加盟店名をお伝えしています。

もらいアフターが心配。

- 現状と同様にあると思われそうですが、その場で対応せず、工務店様にお取次ぎいたします。

設備機器10年保証はもし引越し（お住まいの売却）をした場合はどうなるの？

- 新しい所有者へ名義変更が可能です。おうちあんしんサポートデスクまでご連絡ください。

設備機器10年保証は経年劣化で故障した場合でも保証修理の対象になりますか？

- 機器内部の金属劣化、金属疲労による故障・不具合は、保証修理の対象になります。（パッキン等の消耗品の劣化による不具合は有料修理となります。）

設備機器10年保証はメーカー保証期間でも修理の受付をしてくれますか？

- おうちあんしんサポートデスクで承ります。サポートデスクで一旦受付た上で、メーカーからお客様にご連絡する様にお取次ぎ致します。お客様にご自身でメーカー窓口を探すお手間が掛かりません。