

田島興産株式会社

代表者 田島 広一 資本金 5,000万円
 住 所 佐賀県佐賀市水ヶ江6丁目4-11 設立年月 昭和36年4月
 連絡先 TEL 0952-23-3281 FAX 0952-22-7756 従業員 54人
 URL https://tajimakosan.com/



住まいに関する トータルソリューションビジネスの展開

当社は住宅のリフォーム、住設機器販売、設備工事、LPガス販売、住宅メンテナンス、不動産業、相続コンサルタントなど、住まいや暮らしのサポートをととして社会貢献しております。お客様の困ったことを解決したいという思いから、住まいに関する相談すべてに応じられる会社となるよう努めています。このたび、新サービスの「定額制修理サービス」及び「住まいのカルテ」を遂行するにあたって、ものづくり補助金を利用した次世代基幹ソフトウェアの構築及びグループウェアの導入を行いました。これによって、私たちが目指している、住まいに関する問題をトータルで解決する体制を整えることができました。



代表取締役
たじま こういち
田島 広一



Q1. 御社について教えてください。

A. お客様をより幸せにしようとする社員自身が幸せになること・社会のいろいろな問題を解決することを目指す会社です。

本事業への取り組みの経緯

「定額制修理サービス」は毎月定額を払うことで、トイレのつまりやガス器具の故障等、突発的なトラブルを365日24時間対応で解決するサービスで、①機器修理サービス②水漏れサービス③排水つまりサービス④出張費無料サービス⑤プライスダウンサービス⑥ポイントサービス⑦チャンスサービスで構成されています。一方の「住まいのカルテ」は従来の顧客管理の枠組みを超えて、お客様の住まいに関する情報を総合的に把握する仕組みです。これは当社が「住まいのホームドクター」として、住まいに大きな問題が発生する前に予防策を講じるための手段です。カルテに基づいた管理を行い、トラブルが起こる前の段階で適切な提案を行います。これらのサービスの実施に向けて次世代基幹ソフトウェア構築及びグループウェア導入を実施しました。



実施内容（取り組みの詳細）

まずは販売管理・原価管理・顧客管理を一元的に行う次世代基幹システムを構築しました。これによって「定額制修理サービス」及び「住まいのカルテ」を実施する地盤ができました。さらに、グループウェアを導入して顧客対応担当者のスケジュール管理を行い、突発的に発生した案件でも誰がどこにいるか・何時頃対応できるかを明確にすることでお客様に的確な対応ができる体制を整えました。これに伴い、お客様の大切な財産を守りつなげるお手伝いをする不動産事業、相続コンサルタント事業・女性の営業部隊を編成してお客様に女性目線での豊かな暮らしをご提案する「すまいるレディ」・犬にも人にも優しい住宅を提案する「愛犬家住宅」などの新事業にも着手できました。



取り組み成果・波及効果

顧客情報・設置設備機器情報・メンテナンス履歴・ポイント集計・会費の口座引落業務をはじめとした販売管理、原価管理、顧客管理を一元的に行うことができるようになって日常業務がスムーズになると共に、新サービス「定額制修理サービス」及び「住まいのカルテ」も順調にスタートしました。また、グループウェア導入によって顧客対応担当者のスケジュール管理が可能となったため、担当が現在どこにいるか・何時頃対応できるかをお客様にお知らせすることで安心を提供することにつながり、信頼関係が深まりました。



Q2. 社長の仕事内容を教えてください。

A. 代表としてあらゆる判断を行います。その基準は顧客満足・社員満足が向上するかどうかです。

Q3. 依頼を考えているお客様へ一言

A. 住まいや暮らしに関するホームドクターとして、一生のお付き合いが始まります。



LOOK

今後の展望・活動予定

当社は「住まいのホームドクター」として、お一人おひとりの暮らしに彩りを添える存在となるべく、住まいに関するワンストップサービスの提供・トータルソリューションサービスの展開を目指しています。当社で展開している多彩な事業やこれまでストックしてきた情報を活かして、もっと心豊かな暮らしの提案を行い、お客様が自分らしく、笑顔で暮らせるお手伝いをしていきます。さらに、不動産事業と並行して市街地の空き家をリノベーションし、街中の定住人口増につなげて空洞化状況を少しでも解消できるような社会貢献を行っていくことを計画しています。

