

# 全てのベクトルをお客様に向け Win-Winの信頼を構築

今回のパートナー企業 パナホーム株式会社様



テルウェル東日本がお客様に高品質のサービスを提供するに当たっては、さまざまなパートナー企業の協力が欠かせません。「BUSINESS NOW」のコーナーでは、そんなパートナー企業に取材して、事業をめぐる動向やビジネスのヒントを伺います。今回は、テルウェル東日本が展開を図っているハウスクリーニング事業に関してご協力いただいている、ハウスメーカーのパナホーム株式会社埼玉支社様にお話を伺いました。

## お客様の夢をかなえる ぐらし価値を提供

パナソニックグループの総合住宅メーカーとして、昨年創業50周年を迎えたパナホーム様。「あなたと夢を、こいっしょに。」というブランドスローガンを掲げ、住宅建設を中心にさまざまな「ぐらし価値」を提供する住宅生活企業として、ビジネスを展開しています。

「良い社会をつくるには子どもたちの人格形成から始める必要があると考えた、松下電器創業者の松下幸之助は、『住まいは人間形成の場である』という理念のもと、住宅事業に進出しました」と語るのは、パナホーム埼玉支社長の三木由紀郎様です。子どもや家族の健康につながる空気環境やアレルギー対策、いざというときの安心・安全を守る強固な耐震性、セルフクリーニング効果でいつまでも美しさを保つ外壁など、パナホーム様の家づくりには、創業時の理念を受け継ぎ、お客様の夢をかなえるための付加価値が込められています。



パナホーム株式会社 埼玉支社 支社長 三木 由紀郎様



パナホーム株式会社 埼玉支社 法人営業部 部長 小谷野 勝衛様

## 本当に大切なのは お客様を幸せにすること

そんな中、パナホーム埼玉支社様では、ブランドスローガンをはじめとする全社的な経営理念を、支店独自の行動指針にブレイクダウンした「私たちの信条(左図)」をお客様満足に置いていることの宣言です。

「私たちの仕事で本当に大切なものは、受注を増やして利益を上げることではなく、より多くのお客様と信頼関係を築き、お客様を幸せにすることです」(三木支社長)

## 私たちの信条

全てのベクトルはお客様へ  
私たちは、お客様の期待以上に応えるために一致協力します。

- ①いつも笑顔であれ
- ②いつも真摯であれ
- ③いつも謙虚であれ
- ④何事にも前向きであれ
- ⑤地域社会の一員であれ

## 任せていただくために必要な 「気配り・自配り・心配り」

「ハウスクリーニングでは『気配り・自配り・心配り』が重要と、参加者の皆さまにお話ししました」(小谷野部長)

お客様の家に伺う際には身だしなみを整える。きれいな靴下で玄関を上がる。住宅は間取りも家具などの置き方も千差万別なので、ちよとした物を動かすにも注意が必要。生活空間にお邪魔して清掃を行い、お客様のお財布から直接お金をいただくという点で、ハウスクリーニングはビル清掃と大きな違いがあります。

細かい技術もさることながら、「この人なら任せられるな」「この人によってもらったよかった」とお客様から信頼をいただけるような配慮が大切なのだそうです。

## 企業と企業の出会いを作り お役に立つことで信頼獲得

今回のハウスクリーニング研修会が実現した背景には、パナホーム埼玉支社様の強い思いがありました。それは「企業と企業の出会いを作りたい」という思いです。

「営業でお客様企業を訪問したとき、パナホームの宣伝をしても5分で飽きられてしまう。その代わりに私は、別のお客様の宣伝をします。2社の間を取り持ち、Win-Winになるようなビジネスマッチングをします」(小谷野部長)

ある飲料メーカーの営業車やトラックに、あるタイヤメーカーのタイヤを使ってもらう一方で、その飲料メーカーの自動販売機を各タイヤショップに設置してもらう…と

建てた家を引き渡したところからが、お客様にとっては本番の始まり。新居で生活されるお客様の満足度を上げることが、継続的な信頼関係につながるのです。そのため取り組みの1つとしてパナホーム様が定期的に行っているのが、住宅の契約者や購入者向けの「お手入れ講習会」。家の掃除やメンテナンスの知識を知ることにより、長く快適に住んでいただくという趣旨で、「こういう手入れはどうすれば？」といったお客様の声に応えながらノウハウを蓄積、好評のうちに継続しているそうです。

## テルウェル東日本従業員を対象にハウスクリーニング研修会を実施

そのノウハウを活用して、パナホーム埼玉支社様では昨年7月24日、テルウェル東日本の従業員を対象に「ハウスクリーニング研修会」を開催しました。「アルディージャビジネスクラブ」などで交流のあるテルウェル東日本からの依頼によって実現したものでした(囲み記事参照)。「私たちのノウハウが、テルウェル東日本様のハウスクリーニング事業のお役に立てるなら、ということと喜んで協力させていただきました」と、パナホーム埼玉支社法人営業部部長の小谷野勝衛様は振り返ります。

研修会は、パナホーム埼玉支社のショールーム「住まいとくらしの情報館大宮」の施設を利用し、カスタマーサービス部門のご担当者を講師として実施。テルウェル東日本からは首都圏エリア各支店の従業員50名が参加しました。

「ハウスクリーニングでは『気配り・自配り・心配り』が重要と、参加者の皆さまにお話ししました」(小谷野部長)

今回の研修会がテルウェル東日本様のハウスクリーニング事業のお役に立つことで、いつかテルウェル東日本の社員の方にパナホームのお客様の家の清掃もしていただけたら、うれしいですね」(三木支社長)

出会いを大切に、お役に立つことで喜んでもらう。そこから生まれるお客様との強い信頼関係が、いつか自社のビジネスにもつながる。そうした思いが、パナホーム様の半世紀を支えてきたのだでしょう。

## ハウスクリーニング研修会について

パナホーム埼玉支社様とテルウェル東日本埼玉支店は、大宮アルディージャのスポーツ企業で構成される「アルディージャビジネスクラブ」のメンバー同士、以前から交流を深めてきました。そうした中、ハウスクリーニング事業の推進に向けてクルー等のスキルアップを考えていたテルウェル東日本が、「パナホーム様の施設を借りて研修をさせていただけないか」と打診したことから、パナホーム様を講師とする今回の研修会が実現しました。

その後、埼玉県内のパナホーム住宅展示場の清掃業務に関する引き合いもいただいています。ハウスクリーニングの技術向上にもつながる業務として、大切に実施したいと考えています。

## 《研修会参加者の声》

キッチン・浴室・トイレなど家の各所について丁寧に説明していただきました。カーペットひとつ取っても、オフィスのタイルカーペットと違って家庭用は多種多様で、清掃に使用する資機材も違います。私は普段、ビル清掃のメンテナンスをしています。ハウスクリーニング独特の注意点など気づきも多かったため、ぜひ今後に生かしていきたいと思っています。



テルウェル東日本 埼玉支店 ビルメンテナンス部門 吉川 朋子さん



「住まいとくらしの情報館大宮」の一角にはアルディージャ応援コーナーも



ハウスクリーニング研修会のテキストとして使われたパナホーム様オリジナル冊子



「住まいとくらしの情報館大宮」で開催されたハウスクリーニング研修会

## パナホーム株式会社

戸建て住宅で培った技術やノウハウを基本に、分譲、街づくり、リフォームや資産活用に至るまで幅広い事業を展開。パナソニックグループの住宅会社としてスマートで豊かな暮らしをご提供し、新築請負中心の「住宅産業」から、「ぐらし価値」を生み出す「住生活産業」へと事業領域を拡大することで、お客様にとってかけがえのないOnly Oneの住生活企業をめざしています。



- 社名 : パナホーム株式会社
- 本社所在地 : 大阪府豊中市新千里西町1丁目1番4号
- 資本金 : 284億円(2013年3月31日現在)
- 設立年月日 : 1963年7月1日
- 従業員数 : 5,161人(連結、2013年3月31日現在)
- 主な事業 : 建築請負、不動産事業、住宅システム部材販売
- 公式サイト : <http://www.panahome.jp/>