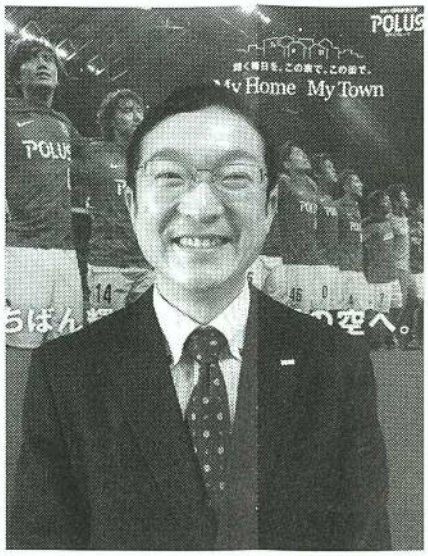
ひと



住宅品質保証ロングサポート課課長 渡野（わたの） 務（つとむ）さん

2001年に入社後、16年間アフターメンテナンス業務に携わる。埼玉県狭山市で生まれ育った。

同社は、住宅の引き渡し前の品質検査をはじめ、定期巡回サービスによるアフターメンテナンス業務、地盤調査などを行う。

「ポラスグループの年間着工棟数は、10年前には約2200棟だったが、昨年は3000棟を超えた。年々、着工数を伸ばしている中、アフターメンテナンスの重要性がどんどん増している」。

同社の「ポラスのアフターサービス」は、引っ越し後から10年点検を実施している。「お客さまが入居された後にこそ、より深い付き合いが生まれると考えている。特に9年目には、10年を機に保証延長をするための工事提案が必要になってくる。長期スパンで提案などに取り組むことの難しさはあるが、これこそが今の業務のやりがいや楽しみでもある」と話す。

入居後からの付き合いが重要

渡野氏は、「アフターサービスを単なるリフォーム受注とは考えていない」という。子育て時期の終了など、顧客のライフスタイルの変化により、設備や間取り変更の要望はその都度、発生する。価格だけで勝負すると、安価な業者にリプレイスされる危険性もある。そのような中、同社の10年目点検は、同社施工物件の約半数をカバーするという実績を上げている。

「住宅に大きな不具合が生じていなくても、ちょっとしたことですぐに相談してもらえる関係性を築いている」。50%のカバー率を、さらに上げていくことが渡野氏の大きなミッションだ。

3月末には、住宅設備延長保証「住設ワランティ」サービスを開始した。建物のアフターサービスと窓口を一本化し、スムーズな対応を実施する。「これからも顧客の満足度上昇をアップしていきたい」と意気込む。

（N）