

窓一本化で価格も低減

入居者の煩雑さを解消

ポラスグループ 設備延長で新たな取り組み



サービスを担当する住宅品質保証の青木剛管理課課長

住宅設備の延長保証サービスは一般化してきている。住宅の中でも設備は数多く、機能が複雑化しており、保証への二

サービスは高い。しかし、メーカーも商品も多様化しており、い

ざ故障した際に入居者はどのように対応してい

か分からないという問題もある。

例えば、トイレ、キッチン、お風呂など設備ごとに異なるメーカーを使用している場合は、対応する窓口や保証期間などが分かりづらい。ま

た、住宅メーカーやビルダー、工務店などの住宅供給者に問い合わせても、仲介対応のみで修理対応まで時間がかかる場合もある。

実際に「いざという時にどこに聞いていいか分から

ない」「住宅会社に相談すればすぐ対応してくれる」と思っていたと

いった声も少なくない。こうした問題を解決しようと、ポラスグループが新たな取り組みを開始した。

「住宅会社に相談すればすぐ対応してくれる」と思っていたと

いった声も少なくない。こうした問題を解決しようと、ポラスグループが新たな取り組みを開始した。

同社ではこれまで、建物と外構のみが延長保証の対象で、住宅設備はメーカーの保証に準じて仲介対応のみを行っていた。

しかし、入居者からの声を受け、住宅・設

備に関する問い合わせ窓口を一本化した保証サービス

を打ち出した。24時間365日電話受付、修理・交換までワンストップで行うという画期的なサービスだ。

保証期間内であれば、何度でも無償でサービスの利用が可能で、困ったことや不具合があれば「とにかくポラスの窓口」に連絡すればいいという簡潔さが特徴だ。

保証は5年保証と10年保証の2種を用意している。金額ではなく、より

安心感のある長期の保証へのニーズが高くなっているという。

ポラスグループ内の住宅品質保証株式会社による住宅設備延長保証サービス「住設ワランティ」は4月から提供を開始。同社グループの新築物件に対し、自社で保証するオリジナルの住宅設備保証サービスだ。

「住設ワランティ」は、5年保証と10年保証の2種で展開。保証期間中は何度でもサービス利用が可能。提供価格は、5年

保証が2万9000円（税別）、10年保証が7万7000円（税別）。保険会社を併せず自社で保証を行うことで他社よりも約10%低価格で提供する。

パッケージには、システムキッチン、ユニットバス、温水便座、TVドアホン、給湯器などが含まれる。

このほか、ビルトイン給湯器、食器洗い乾燥機などはオプションで対応する。

サービスの開発・責任者である青木剛管理課課長は「当初は、5年保証が8割、10年保証が2割くらいの割合になると思っ

ていたが、10年保証を申し込む人が8割になっている」と、申し込みの現状を話す。

突然の故障などにすぐ対応してもらええる安心感もあり「より長期の保証をして欲しい」という声はどんどん多くなってきた。10年保証へのニーズはますます増える傾向にありそうだ。

同社では9月、10月にかけて拠点単位で営業担当者向けの説明会を実施しており、さらなる加入者増が期待される。

9月単月で申し込み件数は41件、累積で156件となり、受注額は1000万円を超えるなど好調だ。

(詳細3面)