

ポラスグループ 「住設ワランティ」

窓口一本化で分かりやすく、サービス

自社一括保証によるメリット訴求

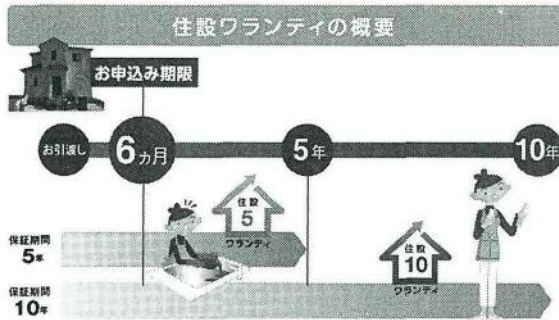
ポラスグループは、今年4月から開始した。グループ内の住宅品質保証株式会社による住宅設備延長保証サービス「住設ワランティ」の提供を今

開始した「住設ワランティ」は、保証期間5年と10年の2種から選択することができる。システムキッチン、ユニットバス、温水便座などがパッケージとなっており、パッケージ外の設備については個別追加オプションで対応する。

「住設ワランティ」は、今年度1000件の申込みを目標としている。今後の展開として青木課長は「最長10年の保証

期間満了後には、リフォーム提案へと繋げていく形にしたい」と、新たな事業の流れにも期待しているという。延長保証サービスの満了によって、住宅設備が壊れないと交換しないという入居者の認識を、適切なタイミングできちんと交換するという方向へ、リフォームを含めた提案がしやすくなるキッカケになっていくと期待される。

「住設ワランティ」は、今年度1000件の申込みを目標としている。今後の展開として青木課長は「最長10年の保証



「住設ワランティ」の概要

保証の体制
住宅設備の延長保証サービスは、設備メーカーが自社製品を行うもの、住

宅会社が行うものなど様々な形で提供されている。しかし、いざ故障した時の問い合わせ窓口が分かりづらいことや対応の遅さなど、せっかく保証サービスに加入しても入居者が満足できないと感じる問題点もあるのが現状だという。

一般的に設備メーカーの無料保証期間が終了する1年目から保証がスタートする。保証期間中は、修理の回数に上限は無く、何度でも無償でサービスを活用できる。価格は、保証期間5年で2万9000円(税別)、10年では7万7000円(同)。自社グル

ープ内で保証を行うため、一般的な価格よりも約10%ほど低価格だ。また、住宅のアフターメンテナンスと同じ窓口で対応を一本化。住宅品質保証が一括で365日24時間対応するなど、実際に保証サービスを使う入居者にメリットの大きなサービスだ。

支払いには、同社で初めてクレジット決済を採用。これにより、入居者も支払い方法の選択ができることともに、営業担当やアフター担当の業務負担も軽減する。

蓄積データを活用
青木課長は「後発だからこそ、自社で蓄積してきたデータを活用して新しいノウハウを作りたかった」と話す。

制度の構想は5年ほど前から開始しており、実際に導入している住宅設備に故障が発生しやすい年数や状況の調査など事前準備を徹底して行った。例えば、築3〜5年では給湯器のリモコンやキッチンのガスコン

チンの換気扇や水栓、ユニットバスのシャワーなどの故障が起こりやすくなっているという。こうした細かなデータを集め、それを元に保証の金額を決定している。リフォームへ