

マンショントップメーカーの‘こだわり’ 迅速対応と長期保証で資産価値を維持 『長谷工プレミアムアフターサービス』採用1万戸突破

(株)長谷工コーポレーション（本社：東京都港区、社長：大栗 育夫、以下長谷工）は、安全・安心、快適な住まいづくりの一環として、従来にはない高付加価値のアフターサービス『長谷工プレミアムアフターサービス』の採用を新築分譲マンション事業主へ提案してまいりました。その結果、2008年に初採用されて以来、戸数を伸ばして採用1万戸超（契約ベース）となりました。

『長谷工プレミアムアフターサービス』は、“アフターサービスもマンションの大切な品質の一つ”という思想のもと実現した、累計51万戸を超える国内最多の施工実績とアフター対応に特化した組織を持つ長谷工ならではのアフターサービスです。サービスの特徴のひとつは、アフターサービスコールセンターによる「ダイレクト受付システム」です。マンションを施工した長谷工が事業主に代わって入居者からの問い合わせや要望を直接受け、コールセンタースタッフとIT技術の活用により迅速・的確に対応しています。その他、独自の長期アフターサービス、定期サービス（点検・修繕）の強化など、マンションの資産価値の維持に貢献するサービスとなっています。

『長谷工プレミアムアフターサービス』を導入したマンションにお住まいのお客様からは、「アフターサービス期間の延長は施工側の自信を感じる」、「売りっぱなしではなく、アフターサービスが充実しているということで、安心して住める気がする」、「専任スタッフにすぐ連絡取れるのがすごく便利だと思う」といった安心・満足につながる評価をいただくことができました。今後もマンショントップメーカーとしてアフターサービスの向上に努めるとともに、『長谷工プレミアムアフターサービス』の採用提案を推進してまいります。

【『長谷工プレミアムアフターサービス』の採用実績】

87 物件・11,792 戸（2012年6月末現在、契約ベース）

〔内訳〕 （首都圏）63 物件・8,383 戸
（近畿圏）24 物件・3,409 戸



〔ロゴ〕



〔定期点検の様子〕



〔アフターサービスコールセンター〕

【『長谷エプレミアムアフターサービス』を導入したマンション購入者の声】

- ・ 高い買い物なので保証が充実していることは安心感があり良いと思う。
- ・ アフターサービス期間の延長は施工側の自信を感じる。
- ・ 施工した会社が1番よくわかっているのでよい。
- ・ 売りっぱなしではなく、アフターサービスが充実しているということで、安心して住める気がします。安心感はお金以上の価値観をもたせてくれる。
- ・ 工具箱が各戸にあるのが良い。
- ・ 専任スタッフにすぐ連絡取れるのがすごく便利だと思います。何か調子が悪くなって連絡を取ろうとすると担当につながるまでに時間がかかるので。
- ・ 24時間対応してもらえるのが、嬉しい。

【『長谷エプレミアムアフターサービス』導入の背景】

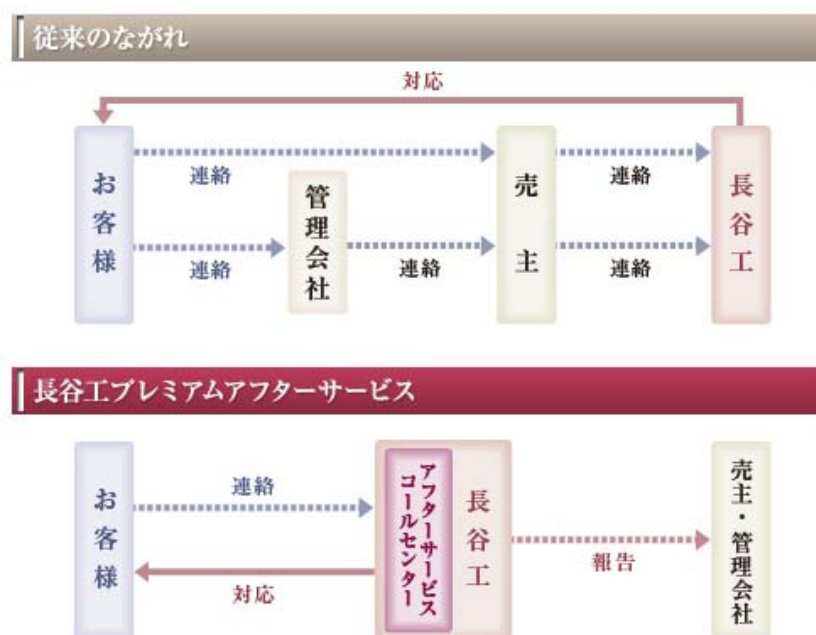
近年、マンションのハード面（意匠、構造、設備）だけでなく、ソフト面（アフターサービス、管理）も重要視されるようになりました。

当社は、マンションの設計・施工から販売や管理までを行うトータルプロデュース力を活かし、安全・安心、快適な住まいづくりを進めてきましたが、“アフターサービスもマンションの大切な品質の一つ”という思想のもと、お客様が暮らし始めてからのサポート体制を強化すべく、「長谷エプレミアムアフターサービス」を導入しました。お客様からのアフターサービスの相談・申込をダイレクトに受けるアフターサービスコールセンターを設置し、マンションの構造・工法に精通した一級建築士などの資格を持つ専任スタッフを中心に対応。建物情報、補修履歴などをデータベース化しており、担当部署に的確な処置をスピーディに指示し、きめ細やかに対応しています。

【『長谷エプレミアムアフターサービス』の特長】

① ダイレクト受付システム

- ・ お客様から寄せられたアフターサービスの要望に迅速に 대응できるよう、当社にアフターサービスコールセンターを設置。コールセンターがお客様の相談・申込をダイレクトに受付けて修理などを手配し、必要に応じて調査チームが状況を確認。
- ・ 夜間や休日の受付は、長谷エグループの管理会社である長谷エコミュニティの総合監視センター「アウル 24 センター」と連携し対応。



② 長期アフターサービス

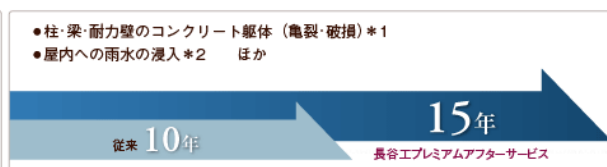
- ・マンションの専有部と共用部のアフターサービスの保証期間を、従来よりも大幅に延長。

[アフターサービス期間の従来比較例]

(専用部の例)



(共用部の例)



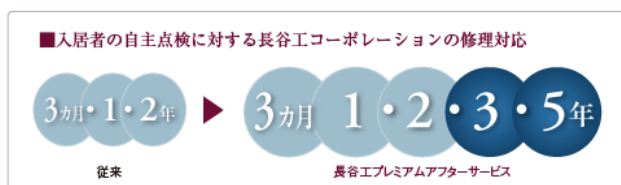
- (※1) 構造耐力上影響のあるもの（鉄筋のさび汁を伴った亀裂・破損及びこれに準じるものとし、毛細亀裂および軽微な破損は除く）に限りします。
- (※2) おおむね 10 年目に適切なメンテナンス[トップコート（塗布防水・アスファルト防水）塗布、シーリング補修、アスファルトルーフィング（浮き・剥れ）の補修、コーチングの打ち替え等]を行うことを条件に、期間を 15 年とします。

③ 定期サービスの強化

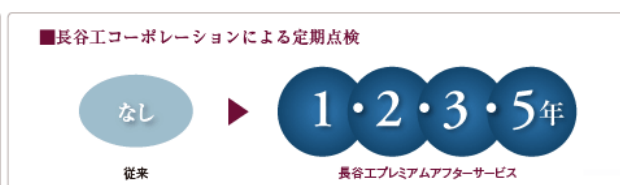
- ・マンション専有部は、お客様が自主点検した不具合を修理する定期サービスを 5 年まで延長。マンション共用部は、当社による定期点検サービスを新設。不具合等の早期発見に努めます。

[定期サービスの従来比較]

(専用部)



(共用部)



④ 「住まいの整備手帳」・「メンテナンス用工具セット」の配布

- ・長谷工プレミアムアフターサービスの内容や保証書、マンション専有部の簡単なお手入れ方法を紹介した“セルフメンテナンスガイド”などをセットにした「住まいの整備手帳」を全住戸に配布。住まいの整備手帳には、点検シートを保存する専用のクリアフォルダーも付き、補修履歴を容易に管理できます。
- ・“セルフメンテナンスガイド”を参考に、お客様自身でお手入れできるように、「メンテナンス用工具セット」も配布。



※ご提供するものと若干異なる場合があります

[住まいの整備手帳とメンテナンス用工具セット]