

価値観を共有し

顧客と生涯のおつき合いを

北海道札幌市 ハウジングオペレーションの場合



「単に家を売るのはではなく、お客様の美意識や生き方を受け取り、それを建物としてお返しするのが私たちの仕事」――ハウジングオペレーション株式会社代表取締役の石出和博社長の目指すのは、顧客との「価値観の共有」だ。

ハウジングオペレーション（通称HOP）は、北海道の人工林を使用した住宅供給システムにより環境保護や健康に配慮した家作りを展開する北海道札幌市の住宅メーカー。同

社のコンセプトと住宅性能への評価は高く、全国各地にHOPの家を愛する顧客がいる。

「単に家を売るのはではなく、お客様の美意識や生き方を受け取り、それを建物としてお返しするのが私たちの仕事」――ハウジングオペレーション株式会社代表取締役の石出和博社長の目指すのは、顧客との「価値観の共有」だ。

ハウジングオペレーション（通称HOP）は、北海道の人工林を使用した住宅供給システムにより環境保護や健康に配慮した家作りを展開する北海道札幌市の住宅メーカー。同

社のコンセプトと住宅性能への評価は高く、全国各地にHOPの家を愛する顧客がいる。

**ハウジングオペレーション株式会社**

本社：北海道札幌市中央区北4条西21丁目2-1  
 創業：平成9年  
 従業員：（グループ全体で）103名  
 業種：道内の人工林を使った住宅供給システムの提供  
 関連会社：株式会社藤田工務店、アトリエアム株式会社  
 URL：http://www.hophouse.co.jp/

通称HOP（ホップ）。  
 「北海道新住宅産業開発協議会」を母体とし、道産材を使った新しい住宅供給システムを提案。工法から、性能、デザイン、流通まで全面的に見直し、自然素材による高品質なすまい作りを目指している。建築家でもある石出和博社長は、住まいに関する講座や執筆を通じた活動も展開。

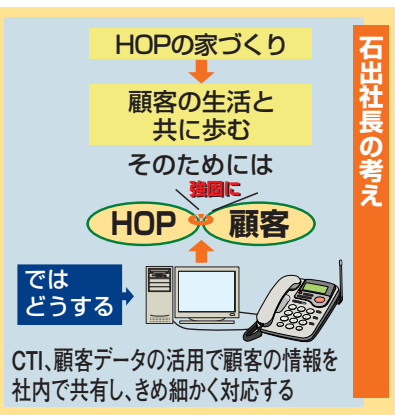


江企画設計部部長は「できるだけお客様の本心を感じとって価値観を理解することを心がけている」と運営方針を説明するが、この基盤となっているのが、ITコーディネータの佐々木身智子氏が提案した顧客データベース活用システムである。

このシステムは、顧客別の販売実績やコンタクト情報をデータとして蓄積し、電話がかかった際に電話番号を頼りに情報を自動的に引き出し、オペレータの画面に表示するというものだ。このような電話と社内データベースを連携させるシステムは、

既存顧客との関係強化だ。三室部長は「住宅は生活をサポートするもの。将来的には冠婚葬祭にまで関わられるくらいお付き合いしていきたい。たとえ弊社の担当者が変わっても、お子様が小学校に入学するといった情報は共有しておき、お客様に安心感を持つていただけたらいい」と言う。

一見遠回りに思えるかもしれないが、将来を見据えた戦略性の高い取り組みなのだ。三室部長は、「来年、再来年の効果をかなり期待している」と笑顔で話してくれた。



一般的にCTI（コンピューター・テレフォニー・インテグレーション）と呼ばれる。インフォネットが構築したこのシステムは9月に完成、導入後は「顧客に関する基本情報が表示されるので、オペレータは名前の聞き取りなどに神経を使わず、お客様のニュアンスを受け取ることに集中できる」（佐々木氏）ようになったという。

ただ、顧客の立場にたってみると、初めて話す相手が自分のことをあまりにも知っている、かえって不信感を持つことも考えられる。同社では、相手が名乗る前にむやみに名前を言ったり、馴れ馴れしくすることがないように、対応には十分配慮をし教育を徹底しているそう。


「ITと建築は似ている。できあがったときがスタートです」という佐々木氏の言葉通り、これからもHOPのシステムは進化を続けるだろう。



ハウジングオペレーション 企画設計部 部長 CVC推進室 三室芳江氏  
ハウジングオペレーション 代表取締役 社長 石出和博氏

顧客との付き合いが新たなビジネスチャンスに  
このシステムで同社がねらうのは、

**ITコーディネータ紹介**

 佐々木身智子氏

数多くのシステム構築を担当してきた経験を生かし、札幌市のベンダーで取締役を務める。

顧客と直に接するフロントラインのIT化にこそまず取り組むべきとの観点で、結果の見えるIT化を提案している。HOPのコンサルティングでは、会社の経営方針を理解し、石出社長、三室部長の問題意識を見事にシステムに具現化。「佐々木さんに提案を受けいるなことに気づいた」と信頼も厚い。一度に大掛かりなシステムを作らず、徐々に進化させていく方式も評価を受けている。

石出社長の厳しい要望にも柔軟に対応し、今やHOPの大事なパートナーとなっている。

お問い合わせ  
 「北海道ITコーディネータ協議会」事務局  
 (北海道ソフトウェア技術開発機構内)  
 http://www.multicast.co.jp/itc-hokkaido/  
 電話 (011) 816-9700  
 E-Mail: itc-hokkaido@multicast.co.jp