

アイ・ホーム株式会社



田村 寛治氏

代表取締役



■IT化した背景

アイ・ホームは創業20年目にして、注文住宅で年間100棟の完工という、県内トップの実績を残すまでに成長している。これからの20年、住宅着工戸数は、「人口減」「団塊ジュニアの高齢化」といった、構造的な変化に伴い減少の一途を辿ると予想されるため、そういった場合にも、『100棟程度を完工できる会社規模が適正である』と考え、さらなる企業努力を追及している企業である。

宮崎県の住宅市場は、県外からのメーカー流入が少なく、ローコスト志向の典型的な地場工務店市場であり、当社もその地場工務店という位置づけであった。平成15年の総合展示場出店を機に、これまで以上に「信頼感」「安心感」「満足感」をご提供し、次の住まいづくりに自信を持ってチャレンジする事が大事であると考え、5つの経営方針（信用力・技術力・デザイン力・情報管理と発信力・長期優良住宅への対応）を立てIT導入を図った。

■IT経営の効果

(1) クレーム数が減った。

建築棟数増、人員増、売上げ増により、現場の各担当4者間(営業・設計・現場監督・インテリアコーディネータ)、部門内(各担当者の所属部署)など、社内の情報伝達の遅れ・漏れ、施工時のお客様との連絡不足が、著しく表面化していた。そのためクレームが多数発生し、工期の遅れにつながるということという負のスパイラルにいた。情報共有のためのIT活用を図ることにより、クレーム数が減ることによって、社員のモチベーションがあがった。大工さんたちは手直し工事がなくなることにより能率が上がることとなった。会社の意思伝達がスムーズとなり、お客様の満足度が上がった。

最終的に仕事の全体の流れが良くなり建築数が増加することとなった。

(2) 見積精度の向上

積算見積は、手書図面を元に、一つ一つ部材を拾い出し、手作業による見積書の作成を行っていたため、かなりの時間と労力を要した。また、お客様へのご提案も遅れ気味であった。

独自の積算システムの開発により、1週間かかっていた見積もりが1日が2日で提示できるようになった。お客様の「予算幅の中に入っているのか知りたい」というニーズにも応えられるようになった。

また、完成後の価格と見積価格とのずれはほとんどない精度を出している。

(3) 顧客管理

顧客管理は、「年賀状ソフト」を使った簡易的なもので済ませていたものを、独自システムを入れた。現在は、情報収集する場所である総合展示場・単独展示場で、お客様との接点を設け、情報を収集し、分析をしている。DM等も的確に発行することが出来、通常、20から30組の来客数が100組に達することもある。

(4) 定期的なメンテナンス

顧客情報と連携することにより、定期的(3ヶ月、半年、1年、3年、5年)にお客様との接点を増やすことが出来るようになった。

「クレームのない家作りを目指してITを活用しクレーム“0”に」

■今後の展開について

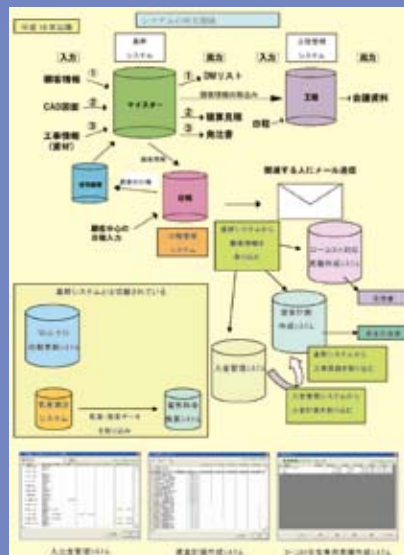
アイ・ホームの今後は、決して楽なものではない。近年、大手ローコストメーカーの県内進出と、景気悪化により建築予算のローコスト化が見られ、知名度、宣伝力のある大手が参入した事で、中所得層の獲得が難しくなっている。また、高所得者層は、ブランド志向が強い。大手メーカーとの差別化戦略を確立し、ブランド化を図り、強化していく。

最後に商圏であるが、インターネットの普及により、県内の僻地からの要望も増えてきている。その建築に対応する為の、体制作りも急務であるとのことである。



選考理由

木造注文住宅では施工内容、工期など顧客の多様な要望に応えるため、従来は、それらの要望内容を口頭、手書きメモといった方法で現場に伝達していた。しかし、それらの方法では現場に十分な情報が伝達されず、後日、注文内容などで顧客とのトラブルを招き、その結果、手戻りが発生するなどの問題が生じていた。これらの問題を解決するため、「工程管理システム」や「日報管理システム」などを導入し、受注、設計、施工、引き渡しまでの工程を一元管理することにより、社内情報の共有化、顧客管理の徹底及び設計変更への確実な対応が可能となり、顧客満足度の向上と品質・納期の安定化を実現。また、職人の経験や勘に頼りがちな住宅建築における工程をIT化により「見える化」したことで、現場作業の進捗管理が実現し、顧客からの問い合わせに対しても正確な対応が可能となり、信用度が向上しクレームが減少したことで、早期の代金回収が定着し、その結果、経営の安定化を実現したことが模範的な事例として評価された。



会社概要

COMPANY DATA

所在地：〒880-0212 宮崎県佐土原町那珂3569-9

社名：アイ・ホーム株式会社 TEL：0985-73-7770

代表者名：田村 寛治 FAX：0985-73-7738

設立：1990年2月 URL：http://www.aihome-net.com/

資本金：2,000万円 水曜日定休

従業員数：正社員49名

保有資格：一級建築士・一級施工管理技士・インテリアコーディネーター
福祉住環境コーディネーター・増改築相談員

