



ステキ通信

新年のご挨拶



あけましておめでとうございます。私たちがアイ・ビー・ホームを引き継ぎ2年目を迎えます。昨年、住まいのご相談をいただいたお客様と、新たにお付き合いを始めていただいたお客様にも御礼申し上げます。これから、もっと地域にとって必要とされる会社、お客様に支持される会社を目指して、一步一步精進して参りますので、これからもどうぞよろしくお願い申し上げます。

代表取締役 武石舞子



2017年の振り返りと2018年への思い



今年は雪のお正月を迎えました。毎日厳しい寒さが続いています。いかがお過ごしでしょうか？新年早々インフルエンザの流行を耳にします。去年は苦い思い出がありますが、幸いと今年は流行にのっていません。まだまだ始まったばかりです。つい、流行にのってしまわないように気を付けてください。

昨年を振り返ってみると、お客様の声を聴く1年目でした。引き継いだ当初は、お客様に受け入れていただけるのかという気持ちもあり、ぼくらのことを少しでも知っていただきたいという思いからお手紙を出し始めました。それが、この”ステキ通信”です。でも、実際にお会いするなかで、お客様の視点とのズレを知ることになります。



お客様の声をきっかけに

お客様にとって建築当時の設計工事担当者が不在になっていることや、引き継ぐ人がいなかったこと等、アイ・ビー・ホームを選んだことを不安に思うことは山のようにあります。特にアフターメンテナンスに

不満を感じている声が多くありました。人間関係のないところに、信頼も実績もないわけです。そのなかで、このお手紙をきっかけにご連絡をいただいたり、お手紙をいただいた皆様、初対面にも関わらず1年でお会いした70人余りのお客様の声に本当に感謝しています。

先義後利の実践

2018年のスタートにあたり、長野県にあるタクシー会社の会長から学んだ言葉を思い出しています。”先義後利”義を先に利を後にする者は栄える。これまで自分自身の行動規範としてきましたが、どこまで実践できていたのでしょうか？アイ・ビー・ホームの武石政憲として、自分なりの答えを見つけながら、お客様の住まいと建築に関わっていく姿勢をしっかりと表明していきたいと思えます。

最後に、秋から年末にかけてご相談いただいたお客様、工事の順番をお待ちいただくことが多々あり本当に申し訳ありませんでした。年末までにお伺い出来なかった方もいますのでお詫び申し上げます。

武石政憲



お客様の声をありがとうございます

住まいの点検や工事のあとに、アンケートで感想をお聞きしています。実際にいただいたお客様の声をご紹介します。



今回ご紹介するのは、新築から17年ぶりにご相談をいただいたM様です。アフターを不安に感じていたところ、ステキ通信をきっかけに「とりあえず」

という気持ちで連絡をいただきました。様々な要望をお聞きして、外構工事のお手伝いをさせていただきました。工事後には「家族みんなが満足しています」と言っていたことがなによりです。お客様の「誰に相談したらいいのか分からない」にしっかりお応えしていきたいと思えます。(武石)

あなたの声をお聞かせください

弊社の提供する住まいサポート（建築工事）をまだ知らない方がたくさんいらっしゃいます。その方達に住まいサポートをよく知っていただくために、アンケートにご協力いただけないでしょうか？ お客様のご意見をお聞かせいただき今後の活動に反映していきたいと考えております。良かったこと嬉しかったこと、どのような些細なことでも結構です。是非ご協力お願いします。(できるだけ具体的に書いていただくと助かります。)

Q1：住まいサポートを利用される前に、どんな問題や不安がありましたか？

新築スペースをため、物置きの物置を建てたが、壁に
依頼してないから、金額がどのくらいかわからない不安でした。

Q2：何がきっかけで、今回の住まいサポートを利用していただきましたか？

16.7年前に、I.B.ホームで新築施工をしていただいた。その
とき、ステキ通信が、I.B.ホームに入っていたので、「とりあえず」とい
う感じで連絡させていたりました。

Q3：住まいサポートのご相談をいただいて、すぐに利用されましたか？もし迷うとしたらどんなことで不安になりましたか？

正直に言いますと、アフターに良くない印象があり、I.B.ホーム
さんで大丈夫か？ と思っていました。

Q4：何が決め手となって今回住まいサポートを利用していただいたのですか？

担当者さんが変り、とても親身に話を聞いていただき、1ヶ月ほど
たか、どうすれば私達にとって最善のやりかたは何度も話し合いの中で
決めていく事かできたので、信頼して頼る事ができました。

Q5：実際に住まいサポートを利用してみていかがでしたか？私が改善するために出来ることはありますか？

家族みんなが満足しています。今回は、サレサレで「とりあえず」I.B.ホーム
連絡してやり、(最初が感じは悪い、とても良い意味で)とりました。
来てくれる人、依頼者第一に考えてくれる、変わらないでほしいです。

※上記の声についてお問い合わせ、お客様の声として掲載させていただきます。よろしいでしょうか？

下記の中から○印をお付けください。

() 名前を出してもよい (○) インイナルを出してもよい

アフターメンテナンスについて

住まいに関わる点検や修繕、保証等をひとくりにアフターメンテナンスと言います。住まいに関わる仕事のなかで、営業、施工、メンテナンスは、それぞれ仕事も、お客様との信頼関係の築き方も違います。営業、工務の担当者が、次の仕事にかかりきりではメンテナンスの対応に手がまわらないわけですから、メンテナンスも専門のスタッフを置くことが、本来は一番間違いない方法だと思います。

理想は理想としても、今はぼくらが行動していくための仕組みやルールが必要です。点検や修繕の内容を、しっかりまとめて記録していくようにしました。「いつ、誰が、何を、どうしたのか」お客様が見ても分かるようにしていきます。

依頼内容	年月日	担当者	内容
点検	年月日	氏名	内容
修繕	年月日	氏名	内容
その他	年月日	氏名	内容

アンケートの御礼

今後もアフターメンテナンスで関わらせていただく機会にお客様にアンケートをお願いします。「めんどくさいよ」という声も聞こえてきそうですが、何でしたら書くのは変わることもできますので、ご利用いただいた率直な感想を聞かせてください。

そして、ご協力いただくからには御礼もさせていただきます。ご紹介させていただいた方にはプレゼントをお送りしますので、楽しみにお待ちください。

編集発行



ニューズレター編集長 武石政憲

住所 〒940-0884 新潟県長岡市亀貝町4 4 3 番地4
連絡先 TEL : 0258-21-2858 FAX : 0258-21-2890
URL http://www.i-b-home.com
営業時間 午前8:30～午後5:30 (土・日・祝日は不在の場合があります)

「編集後記」

今月から、ステキにちょっと変わるリニューアルをしてお届けしました。文字も少し大きく、読みやすくなるように、工夫してみましたがいかがでしょうか？ 昨年後半は少しお休みをいただきましたが、今月から再開させていただきます。今年も変わらぬご愛顧をよろしく申し上げます。

「すてき通信」の記事に関するお問い合わせは、上記までお願い致します。