

事例紹介

旭化成ホームズ株式会社様

ハウスメーカーが光コラボ事業参加
 コラボコネクで光コラボ業務やシステムに関する課題を解決し、短期間、低コストで事業化を実現



旭化成ホームズ様は、NTT東日本・NTT西日本が提供する光アクセスサービスを用いて、新たにヘーベル光事業を立ち上げました。しかし光コラボの業務は専門性が高く、ハウスメーカーである旭化成ホームズ様では、お客さまの情報管理や毎月の料金計算業務に課題を抱えていました。そこで、NTTコムウェアのコラボコネクを用いることで、短期間、低コストでヘーベル光事業の開始を実現しました。

導入効果 1

短期間で異業種参加に成功

光コラボ事業は旭化成ホームズ様にとって初の取り組み。コラボコネクによって業務やシステムに関する課題を解決し、短期間で参加に成功しました。

導入効果 2

正確な処理と業務負担の軽減

光コラボ事業では注文、契約、料金などの情報管理や毎月の料金計算が必要になります。コラボコネクによって、正確な処理と業務負担の軽減が可能になりました。

導入効果 3

顧客満足度の向上

ハウスメーカーが、住宅建築に合わせて、光アクセスサービスだけでなく、独自サービスなども提供でき、より顧客満足度の高いサービス提供につながりました。

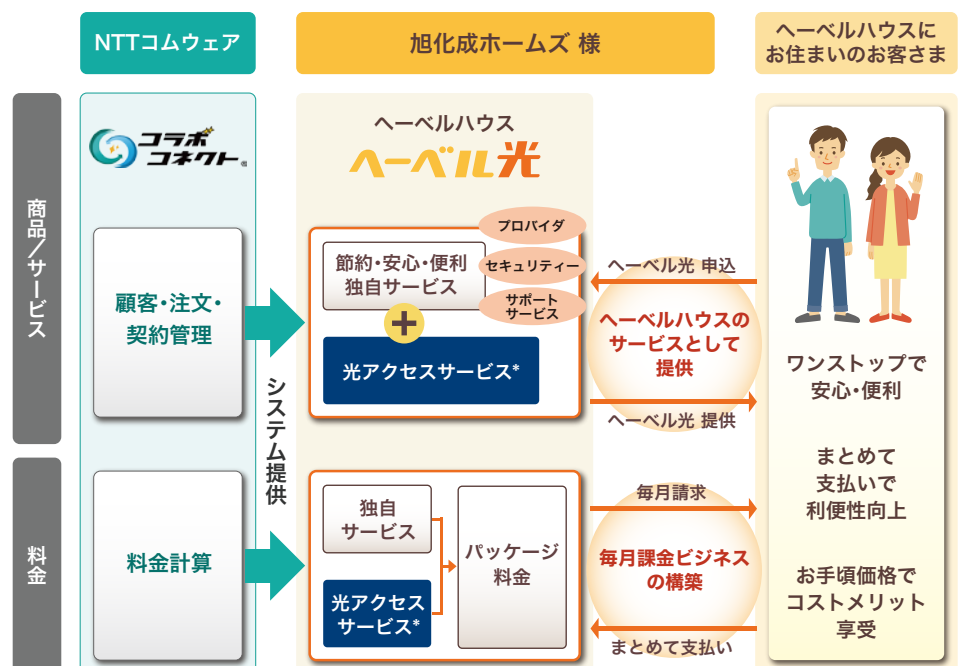
ハウスメーカーだからできる住宅に最適な光コラボ事業

2016年6月にスタートした「ヘーベル光」は、ヘーベルハウスにお住まいのお客さま限定で提供する光アクセスサービスです。旭化成ホームズ様が自社サービスと光アクセスサービスを組み合わせて、インターネット接続サービスを提供します。ヘーベルハウスにお住まいのお客さまにとっては、住宅サービスの一つとしてヘーベル光を利用することで、「ワンストップのサポート」「まとめて支払い」「お手頃価格」などのメリットが得られます。

この事業を取り仕切ったヘーベル光担当チームの藤川無学様は、光コラボ事業に参加した理由として「顧客満足度のさらなる向上が目的」と言います。旭化成ホームズ様は、かねてよりアフターサービスを重視しており、それが顧客満足度向上につながっています。

藤川様は「通常のインターネット回線は、建築済みの住宅に対して工事を行いません。しかしハウスメーカーが提供するヘーベルハウスなら、家の設計段階から回線接続のことを想定して進められるので、より柔軟な対応が可能になります。そこで家を建てる際に光アクセスサービスをセットにし、その後のサポートもワンストップで提供したいとヘーベル光のサービスを始めました」と、ハウスメーカーならではの光コラボ事業のメリットを語ります。

またヘーベル光ではサポートも重視しており、「ヘーベルハウスのお客さまが暮らし始めてすぐにインターネットを安心して利用できるようしっかりサポートすることで、これまで以上に住まいの顧客満足度を上げられる」と藤川様は語ります。



*NTT東日本・NTT西日本の光アクセスサービスを旭化成ホームズ様の「ヘーベル光」として提供

光コラボ事業参入の課題

ハウスメーカーである旭化成ホームズ様にとって光コラボ事業は異業種参入であり、これまでに経験していない新たな取り組みでした。

「住宅建築事業は一括でお支払いいただくことが多いのですが、光コラボは月額課金サービスであり、これまでそのようなサービスは行なったことがありません」(藤川様)

光コラボを事業化するノウハウの蓄積もなく、スキルを持った人材もいませんでした。また社内には月額課金事業を運用するシステムもありませんでした。

「しかし、その後すぐに光コラボ事業を運用するNTTコムウェアのコラボコネク[®]に関する情報をNTTコムウェアホームページから手に入れました。コラボコネク[®]は、光コラボ事業に参入する上で、まさに課題であった、お客さまの情報管理や、毎月の料金計算を支援してくれるソリューションでした」(藤川様)

NTTコムウェアとコンタクトを取った藤川様は「NTTコムウェアは、NTT東日本・NTT西日本と同じNTTグループ企業。光コラボ事業を始める上で最適ではないか」と、安心と期待を感じたと語ります。



藤川 無学氏
旭化成ホームズ株式会社
オーナーサービス推進本部
オーナーサービス推進部
オーナーズ事業企画室
ヘーベル光担当 チーフ

コラボコネク[®]で短期間で事業化を成功

「検討当初は、光コラボ事業に参入しているハウスメーカーはまだなかったもので、一刻も早く事業化したいと考えていました」と藤川様はスピードを重視していました。コラボコネク[®]の機能を確認し、「光コラボ事業に詳しくない担当者でも安心して、確実に光コラボ事業の運用ができるはずだ」という感触を得たと藤川様は言います。

「そして、2016年1月にコラボコネク[®]の契約を行ない、4月にリリース告知、6月にサービスを開始と短期間でスムーズに事業化を進めました。初期コストも、予想より大幅に削減できました」(藤川様)

日常の運用ではコラボコネク[®]を活用しながら、顧客管理や契約管理、料金計算、請求などの業務を行なわれています。

「光コラボ特有の情報をコラボコネク[®]が自動で取り込み、可視化してくれるので、顧客管理や料金計算などの業務がスムーズ、かつ正確に運用可能となりました。光コラボ事業をスムーズに、かつ短期間で実現できたのは、NTTコムウェアが私たちの経験不足を多方面から支えてくれ、多岐にわたる協力があつたから。非常に心強く頼りにしていました」と藤川様は語ります。

軌道に乗ったヘーベル光は、右肩上がりで契約増加中

「ヘーベル光をスタートして4ヵ月。申し込みはすでに500件を超えています。月を追うごとに契約は右肩上がりに増えています」と藤川様は、新規事業を成功に導いたという手応えを口にします。

近年、住宅に関するサービス、例えば住宅ローンや各種保険に、異業種からの参入が相次いでいます。

「私たちにはハウスメーカーとしての強みがあります。その強みを生かし、住宅に関するサービスであれば、さまざまな方面に広げること検討しています」(藤川様)

藤川様は「ヘーベル光は、ヘーベルハウスに住み始めたお客さまとの接点を長く継続するものと言えます。今回の事業をきっかけに、他にもヘーベルハウスにお住まいのお客さまに向けてさまざまなアフターサービスを事業化し、さらなる顧客満足度向上につなげていきたいと考えています」と、抱負を語りました。

担当者の声

ヘーベルハウスにお住まいのお客さまを大切にする旭化成ホームズ様をサポート

ご利用いただきありがとうございます。本プロジェクトを振り返ると、導入から運用を通してお客さまの利便性向上を第一に考える藤川様の姿が強く印象に残っています。

私たちは、「お客さまの日々の暮らしをトータルサポートするため豊富なサービスをラインナップしたい」というご要望の実現に向けて、光アクセスサービスだけでなく、その他のサービスも料金計算ができる仕組みをご提案し、ご活用いただいております。

今後も旭化成ホームズ様のさらなる事業拡大を、誠心誠意サポートさせていただきます。



NTTコムウェア株式会社
通信ビジネス事業本部 営業部
コラボコネク[®]担当
スペシャリスト 影山 将人(写真左)
沖嵐めいアリスン(写真右)

※ 商品およびサービスの内容は、予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。 ※ 「コラボコネク[®]」、「コラボコネク[®]」ロゴは、NTTコムウェア株式会社の登録商標です。

※ 旭化成ホームズ株式会社の製品名・サービス名は、旭化成ホームズ株式会社が所有し又は使用权を有する商標または登録商標です。 ※ その他、記載されている社名、商品名などは、各社の商標または登録商標である場合があります。

※ 所属部署、役職等については、取材当時のものです。



NTTコムウェア株式会社

URL : <http://www.nttcom.co.jp/>

WEB 掲載年月 : 2016.12

コラボコネク[®]に関するお問い合わせ先
URL : http://www.nttcom.co.jp/collabo_connect/