

# DXの理由は若い顧客層 紙・PCからスマホ前提に

初回接客からアフターに至るまで、顧客情報管理とコミュニケーションはついてまわる問題だ。アイズホーム（神奈川県横浜市）では、接客・顧客管理支援クラウド「myhm（マイホーム）」を導入し、デジタルネイティブ世代の顧客に対応したコミュニケーション環境を構築。図面などの資料もペーパーレス化でき、保存性を高めることにも一役買ったという。

## DXのきっかけは 社員と顧客のギャップ

同社は2019年2月に、マイホームの前身・knot（ノット）を導入した。社長の清水貴成さんは、社員と顧客の間に現れた、意識の差を導入の理由に挙げる。

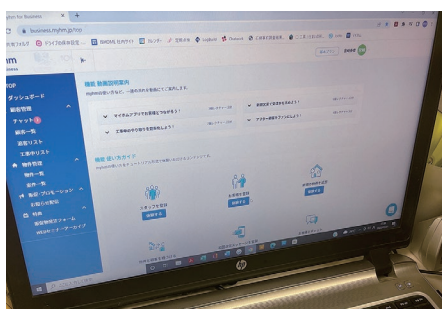
社員は「図面にしてもパソコンの大画面で見るのを好む」のに対し、若い顧客は「スマートフォンの画面で確認することが前提になっている」。印刷した図面や資料をめくりながらの打ち合わせを、今の一次取得層に合わせたスタイルに転換する必要があった。

紙ベースは確かに「慣れているから楽」だ。しかし、保管には場所を取るし、一度しまうと探しづらくもなる。事務所内のスペースを有効活用し、過去データの検索性を高めるためにも、DX（ペーパーレス化）に踏み切ることにした。

## 住宅専門ツールだからこそその メリット

顧客にもアプリを、自身のスマホにインストールしてもらう必要があるが、同社では「初回面談からクロージング（契約）までの間」にお願いしている。

契約後のやりとりはもちろんマイホーム中心で、面談も、コロナ禍なのでZoom上で行うことが多い。マイホームは、チャットによる連絡ツール



と、図面をアップロードして共有するデータベースとしての使い方がメイン。その上で、具体的な説明を要する事項があれば面談を設定する。

マイホーム導入前はLINEを使っていたが、添付した写真等のデータが消えてしまうのが最大のネックだった。利用率の高い、一般的なアプリは、導入のハードルが低い一方、顧客と長期的な関係を結ぶ家づくりには向かない面もある。

## チャット・面談、それぞれに合った スタイルでコミュニケーション

チャット、つまり文章のやり取りは感情、気持ちが読み取りづらい。同社も、チャットが原因で危うく顧客の気分を損なう寸前までいった経験もあるそうだ。感覚は人によって異なり、対策としてひとつの答えは出しづらいが「お客様の気分を考えながら文章を二度、三度と読み返す」ようにしている。

Zoomのオンライン面談でも、マイホームをインストールしたスマートフォン、そしてiPadがマストアイ



テム。マイホームの画面を見ながら、iPadを使い図面に描き込みできる環境を整え、オンラインでも顧客にわかりやすく伝えることを心掛ける。

また、清水さんが感じる、オンラインの難しさは「自社の強みや、私たちの熱意が伝わりにくい」ことだ。Zoomで面談しても、相手のカメラがオフで表情を読み取れないと「空回りしてしまうこともある」。まだ100%リモートとはいかず、コロナ対策をして対面する機会が必要だという。

以前は電話で連絡していた引き渡

# アイズホーム (神奈川県横浜市)

所在地: 神奈川県横浜市鶴見区獅子ヶ谷 3-1-7  
 設立: 1990年 社員数: 110人 (グループ会社含む)

年間受注棟数: 新築12~13棟  
 新築住宅平均坪単価: 80~85万円

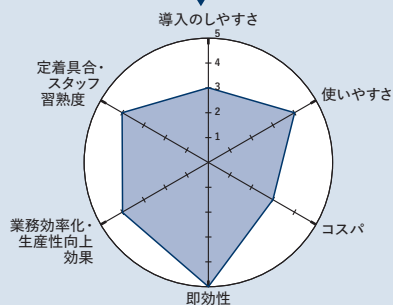
## 導入ツール

**myhm**  
 (マイホーム)

## 導入歴

3年

## 導入した感想



## 代表取締役

清水 貴成 氏

2010年4月、有限会社アイズホーム代表取締役に就任。劣化対策アドバイザー、住宅外皮マイスター。2018年7月から松尾和也氏 (松尾設計室) に師事、指導を受ける。



## 顧客の“当たり前”に合わせて変わる

### 工務店



合わせる

### 若い一次取得層



スマートフォン

し後の定期点検も、マイホーム上で顧客に伝えることができる。ただ難しいのは「引き渡し後、お客様はアプリを開かなくなる」こと。通知しても気づかない顧客も多い。そのため、引き渡し以降に渡す書類等は、今でも紙ベースとしている。

### スマホ1台ですべてが済む時代 顧客の「当たり前」についていく

デジタルに苦手意識を持つ人も、まだ少なくはないだろう。清水さんはしかし、デジタル上のコミュニケーションは既に「お客様にとっては当たり前のもの」という認識であり、「工

務店は(顧客に)ついていけないと思っているのでは」という。

そろそろ、Z世代が一次取得層となる年齢に差し掛かっている。Z世代はスマホが暮らしの中心にあり、家づくりでもスマホで全てのやり取りを済ませたい、と考えていても何ら不思議ではない。

アプリ自体も絶えずバージョンアップされており、スマホ1台ですべてできる範囲はどんどん広がっている。「お客様の望むものに合わせていく」ことは、選ばれるための必須条件。「現実を理解しなくてはいけない」と清水さんは話す。

湿度が一定に保てる 暖房費を節約 夏でも快適に過ごせる

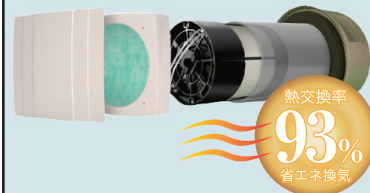
ダクトレス熱交換換気システム 特許取得

せせらぎ® AQ



「家と人には新鮮な空気が必要です。」

「せせらぎAQ」は室内のCO2をコントローラー内部のセンサーで感知し、空気を汚さないように、自動的に風量を調整し、新鮮な空気を取入れます。



熱交換率 93%  
省エネ換気

「せせらぎ®」は、これまでの「熱交換換気システム」と違い、太いダクトや室内機を置く機械室の設置が不要の為、自由な建築設計が可能です。そのため、断熱住宅の建築が進んでいる寒冷地に限らず、都心の狭い土地に建てる狭小住宅や、リフォーム物件にも数多く採用されています。

ISO9001 認証取得

GOOD DESIGN

PASSIV ENERGIE JAPAN

パッシブエネルギー・ジャパン株式会社

☎03-6433-2831

Mail: otoiawase@passivenergie.co.jp  
 URL: http://www.passivenergie.co.jp

せせらぎ 換気

