

KSK

「住宅マネージャー」ユーザーが語る 本格的なデータ経営への挑戦 DXで顧客生涯価値の 最大化を目指す

KSKの「住宅マネージャー」のユーザーであるヤマサハウスは、本格的なDXに向けて新たなステージへと歩みを進めている。その挑戦は、地域工務店の新たなビジネスモデルを創造することになりそうだ。



ヤマサハウス
管理本部
谷山恭平係長



年間200棟ほどを供給し、累計引き渡し棟数が間もなく1万棟に達する

地域密着企業として DXでアフターサービス強化

鹿児島県に本社を構える山佐ホールディングスは、南九州の豊富な森林資源を有効活用するための取り組みを進めており、2022年には山佐林業を設立している。自ら山を所有することで、グループ内で木材の供給から製材、プレカット、そして住宅供給までを手掛ける垂直統合型のビジネスモデルの構築を目指す。2023年1月には、鹿児島

島県と山佐グループ5社（山佐林業、絆工房ヤマサ、ヤマサハウス、山佐木材、山佐産業）で「建築物木材利用促進協定」も締結している。こうした地域産材を活用するためのサプライチェーンにおいて、川下の部分を担っているヤマサハウスは、DXへの取り組みでも注目を集めている工務店だ。

ヤマサハウスは、年間200棟ほどの戸建住宅を供給しており、累計での引き渡し件数がまもなく1万棟に達するという。地域密着企業として、引き渡し後のアフターサービスに注力しており、地域でもその点が高く評価されている。

しかし、顧客数の増加に伴い課題も浮き彫りになっていった。同社管理本部の谷山恭平係長は、「お客様の数が増えてくると、どうしても人力で管理することが難しくなりました。定期点検の漏れなどを発生させないための、新たな管理手法が求められていました」と話す。

そこで導入したのがKSKの「住宅マネージャー」。住宅マネージャーは注文住宅、分譲住宅、リフォームなど、住宅事業者のあらゆる事業形態に一つのシステムで対応できる基幹システム。あらゆる業務の情報を一元管理でき、契約、発注、工程管理、原価管理、アフターサービスなど住宅一棟に関する情報を各部門

が別々のシステムで管理するのではなく、一元管理することができ。

ヤマサハウスでは、住宅マネージャーを導入し、既存顧客に関する情報を一元管理することに取り組んだ。これによって、定期点検などの漏れ

蓄積したデータを活用し 新たなステージへ

現在、ヤマサハウスでは新たな挑戦を推し進めようとしている。住宅マネージャーを導入してから15年が経過し、他のシステムとも連携することであるデータを活用できるようなったことを受けて、このデータを活用し新たなビジネスモデルを構築しようとしているのだ。まさにDX（デジタル・トランスフォーメーション）を実現するためのチャレンジである。

まず各事業部門にリーダーを任命し、そのリーダーを中心として業績を管理評価するためのKPI（重要業績評価指標）を明確にした。KPIごとに管理評価を行うためのデータを紐づけていき、本格的なデータ経営に乗り出すための準備を進めたという。

今ではアフターサービス部門だけでなく、営業や工事部門の情報も一元管理できるようにしており、経営や業務に関連する様々な情報にアクセスしやすい環境を整備している。

また、アフターサービス部門では「これまでは主に管理の部分でデータを活用していましたが、今後は既存のお客様に様々な提案を行うためにデータを活用していこうとしています」（谷山係長）という。

例えば、引渡しから1年が計画すると換気フィルターの交換が必要になるが、データをもとにして、こうした提案が必ず行われる状況を創造しようとしている。

同社では保険なども取り扱っており、火災保険などの建物に関するものだけでなく、生命保険などの提案時期なども顧客データをもとに検

討していこうとしている。さらに言うと、グループ会社

に家具を販売している会社もあり、ライフステージが変わるタイミングでの家具提案なども行っていきたい考えだ。

当然、データを活用し、メンテナンス工事やリフォーム工事の受注確度を高めていこうとしている。こうした提案活動に関するKPIも明確にし、具体的な成果や結果をデータによって見える化していく。谷山係長は、「既存のお客様情報が多いことは、ある意味では新築以上にストック需要の方が提案しやすいのではないのでしょうか」と指摘

する。

住宅業界では、新築市場の縮小に伴いライフタイムバリュー（LTV・顧客生涯価値）の最大化が課題になっている。引き渡し後からの顧客接点をより濃密のものにし、生涯にわたり適切なタイミングで住宅や暮らしに関する提案を行うことで、広い意味でのストック市場を開拓していくことが求められているのだ。

ヤマサハウスは、住宅マネージャーを核として一元管理しているデータを用いてデータ経営を実践し、まさにLTVの最大化に乗り出そうとしている。

住宅マネージャーは、他のシステムとの連携も容易に図れるという特徴を備えている。住宅マネージャーに蓄積されたデータをBI（ビジネス・インテリジェンス）ツールに出力し、分析するといった作業もより簡単に行えるという。「地域の方々に『住まいに関することは全てヤマサハウスに相談しよう』と思ってもらえる存在を目指していきたいです」（谷山係長）。ヤマサハウスの挑戦は、LTVを最大化するストック型のビジネスモデルを具現化する上でも、DXが重要な役割を担うことを示すことになりそうだ。



「住宅マネージャー」で顧客情報を一元管理し、点検やリフォーム提案などにデータを活用していく

株式会社 KSK
Team KSK



株式会社 KSK
TEL:042-378-1100
URL:https://www.ksk.co.jp/jm/