

住宅設備専門店 ほっとハウス

入居者様・ オーナー様からの、 お叱り…

- いつまでも連絡がない
- 工事まで1ヶ月以上待たされる
- 態度、対応がものすごく悪い
- タバコ臭い、服装が汚い
- 名刺も渡さず、どこの誰だかわからない人を家に上げるが不安

下請け業者の 対応に、不満…

- 約束の時間に連絡がない
 - 現調を嫌がる
 - 工事費が高い
- 標準より高い商品を勧めてくる
 - 日程に余裕がなく
工事までに時間がかかる

こんなお悩み
すべて解決!
事例もご紹介

管理会社様・オーナー様向け

新サービス

設備修繕工事+入居者様対応
「全て丸投げサービス」

ほっとハウスの「全て丸投げサービス」

下請け業者の対応に、
不満はありませんか？

入居者様・オーナー様からの、
お叱りはありませんか？

いつまでも連絡がない
工事まで1ヶ月以上待たされる
態度、対応がものすごく悪い
タバコ臭い、服装が汚い
名刺も渡さず、どこの誰だかわからない人を家に上げるが不安

・約束の時間に連絡がない
・現調を嫌がる
・工事費が高い
・標準より高い商品を勧めてくる
・日程に余裕がなく工事までに時間がかかる

「ほっとハウス」なら、

すべて解決!

管理会社様をはじめ、入居者様・オーナー様也大満足!

親 切丁寧な顧客対応に自信があります

弊社スタッフは、定期的(特に入社時)に、しっかりと研修を行うことで、困っている入居者様に、安心してご利用いただける電話対応を全員が身に付けております。



現 地調査の連絡から、商品選定、工事日程調整まで、すべて弊社で行います

入居者様の情報と現状をお伝えいただければ、指定業者として現場確認の連絡から状況確認、御社へ交換商品のご提案の後、承認いただければ、工事日程の調整を入居者様と行き、工事完了後は御社に完了報告をいたします。



全 てお任せ「なんでも」対応いたします

「ほっとハウス」では、電球1個から、トイレのボールタップ交換まで、どんな小さな案件でも、全て対応いたします。受付可能な工事内容に限りありませんので、**【全て丸投げ】**でお任せいただけます。時間と手間にかかるお客様とのやり取りから、工事日程の打ち合わせ、使い方の説明まで、管理会社様に代わり、全てお引き受けいたします。管理会社様のすることは、お客様からのトラブル内容をお聞きいただき、「ほっとハウス」にお電話いただくだけです。「ほっとハウス」では、ご利用者様の「困った」にスピーディーに対応できるよう、どの機種がどの程度設置されており、経年劣化や交換で選ばれる商品なのかを定期的に調査し、各倉庫の在庫数を決定しております。また、倉庫とはリアルタイムで在庫状況を本社と共有しているため、最短でお伺いできる日程を、その場で確認してお伝えすることが可能です。特に冬場にご要望の多い、給湯器は受注生産品でお客様にお時間をいただいてしまう場合や、年末年始など込み合う時期で施工が行えない場合に備え、レンタル給湯器という仕組みをご提供しております。故障した給湯器に代わり、弊社の給湯器を一時的に設置することで、お湯の出ない期間を最短に抑えることができます。その他、迅速に対応ができるよう、各施工スタッフは常に、使用頻度の多い部品や部材を車に積み込み、エリア内で作業しております。緊急のトラブルでもできる限り入居者様をお待たせすることなく、現場をしっかりと収めることで、多くの管理会社様にご利用いただいております。



電話はコールセンターではなく、専任の営業スタッフなので、その場で解決ができ機器故障でお怒りのお客様の不満が重なりません

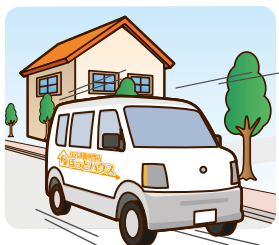
入居者様よりいただく不満の一つに、電話連絡や現場調査時に、その場で解決できないことが多いという内容があります。コールセンターの場合、入居者様から質問があっても、知識のあるものに確認をする間、保留でお待ちいただいたり、いつかってくるかわからない折返し電話をお待ちいただくことになりがちです。その点、「ほっとハウス」では、専任の営業スタッフが対応をするため、その場で状況に対する説明や、解決策のご提案ができるため、入居者様の待たされる不満の一部を事前に軽減できます。



豊富な人員と社内管理で、近くのスタッフが現調に向かうなど、お客様の待ち時間を最低限に短縮

施工スタッフの現在地や施工内容は、リアルタイムに本社の社内システムに反映され、営業スタッフに共有されるため、現場近くに終わりそうなスタッフや、回送中のスタッフがいれば、その場で現場へ向かうように指示できるため、最短で当日の交換が可能になります。

※ただし、現場の状況、設備品(受注生産品など)によってはお時間をいただく場合がございます。



入居者様にご協力いただくことで、現調を省ける写真判別を導入

住宅データのない物件の場合、現場調査が必要となりますが、弊社の営業スタッフは全員、写真による現場判別の特別研修を終了しており、写真だけで現場の状況を的確に判断したうえで、後継機種のご提案が可能です。そのため、入居者様にご協力いただければ、施工スタッフを自宅に招き入れる不安な時間も軽減でき、当社のスタッフに入居者様がお会いするのは、施工当日の施工担当が初めてとなるケースがほとんどです。また、伺うスタッフの情報は、予めお客様にお伝えしHPで顔を確認できるため、「どんな人が来るのか」「本当に管理会社から依頼を受けた人が来るのか」といった不安も事前に払拭することができます。さらに、当日入居者様を訪問する際には、顔写真付きの名刺をお渡ししますので、入居者様は二重に安心して、スタッフを招き入れることができ、お喜びいただいております。



施工スタッフはすべて自社専任担当なので、「対応」「服装」「ニオイ」もしっかり管理で安心

弊社の施工は、外注業者を使用せず、全てが自社専任の施工スタッフです。有資格なのはもちろんのこと、定期的な研修を行うことで、最新設備機器への知識や、施工技術、最近ではウイルス感染対策の徹底など、入居者様宅玄関にて、除菌と手袋の着用、新品の使い捨てスリッパの使用など、安心してご利用いただける管理を行っております。また、それらの項目についてご利用者様にアンケートを実施しており、改善が必要なスタッフには研修を行い、改善がされない場合には、部署を変更することもございます。アンケートは、郵送での返送式になっておりますので、目の前の施工スタッフへの不満も、ご利用者様は書きやすい仕組みを採用しております。



過去100,000件を超える施工実績により、記録した住宅データにより、現調不要など迅速な対応が可能に

過去に弊社で施工を行った住宅のデータは、個人情報保護をした上で、当社のサーバーで管理しております。そのため、一度工事を行ったことのあるマンションや、いつもご依頼をいただく管理会社様管理物件などは、そのデータをもとにすることで、現調を省いたり、予め故障する前の交換ご提案など、柔軟に御社のサポートを行うことができます。



会社概要

店名 住宅設備専門店ほっとハウス
運営会社 株式会社ほっとハウス
横浜本社 〒222-0033 神奈川県横浜市港北区新横浜2-6-3 DSMビル7階
福岡支店 〒810-0001 福岡県福岡市中央区天神4-5-10 チサンマンション第2天神5階
制作オフィス 〒222-0033 神奈川県横浜市港北区新横浜2-6-3 DSMビル3階
モデルハウス 〒225-0001 神奈川県横浜市青葉区美しが丘西2-53-1
工事本部 〒224-0042 神奈川県横浜市都筑区大熊町809

電話 045-273-7639(代)
FAX 03-6800-2274
メール info@hotto-house.com
役員 代表取締役 会長 宮尾 俊治
代表取締役 社長 荻野 隆
名誉顧問 荻野 圭三
資本金 5000万円

業務内容 住宅設備機器の販売
住宅設備機器の交換・取付工事
営業時間 電話受付 10:00~18:00
年中無休
主要銀行 みずほ銀行 三井住友銀行
三菱UFJ銀行 ゆうちょ銀行
PayPay銀行 住信SBIネット銀行



お気軽にお問合せください。
0120-89-0262
電話受付 10:00~18:00 年中無休

ホームページは
こちら



実際の解決事例



1 case

工事まで、そんなに待つのか…

賃貸物件の入居者によくある不満 ①

入居者A様の場合

ある日、突然シャワーからお湯が出なくなり、管理会社に電話。管理会社の担当の女性は、対応も丁寧で、水回り専門の協力店より、A様の携帯にお電話が行くと思いますので、ご対応をお願いしますとのこと。ただ、いつ…とは言われなかったもので、一抹の不安はあったものの、電話を待つことに。壊れたのがタ方だったこともあり、当日は電話なし。翌日に管理会社に電話をしてみると、管理会社は定休日。不安なまま電話を待つが、連絡はなく、仕方なく家族で近くの銭湯へ。翌日の朝、出勤

の満員電車の中で非通知の電話が…当然取れず、留守電には、不機嫌そうな男性の声で、また電話するとの旨。非通知のため折返しもできず…結局その日は連絡がなく、翌日も早朝に非通知でかかってきた電話を待ち受けて取り、ようやく業者と話せたものの、今から見に行ってもよいかとのこと、今日が駄目なら、見に行くのが来週になると…そんなに待てないので、現場確認は妻に依頼し仕事へ。昼休みに妻からの電話で、交換は10日後になるとのこと、その間、お風呂に入れないのか…藁にもすがる思いで管理会社に連絡したものの、予想通り、協力店に任せているので、こちらでは日程の調整はできません。ご迷惑をおかけします。との回答。結局10日後の工事を待つ、無事にお湯は出るようになったものの、不満の記憶だけが鮮明に残った事案でした。



「ほっとハウス」なら、
解決!



「ほっとハウス」なら、最短当日に施工完了!

こういった、日程に関する不満は、数多く聞かれます。事実、管理会社の工務店では時間がかかりすぎるので、工事を受けてもらえないかという、弊社への電話は少なくありません。「ほっとハウス」なら、原則、ご依頼をいただいたその日に、入居者様に連絡を取り、現場の状況が判断できれば、商品を選定し、お見積りを御社で指定の方法でお送りします。その内容でご依頼いただければ、再度、お客様に日程をお伺いし、在庫品であれば、最短その日の夕方、繁忙期で遅くても1週間以内には施工を完了いたします。施工枠の確保が難しかったり、受注生産品のように商品に時間がかかってしまう場合などは、当社のレンタル給湯器を一時設置することで、その日にお湯を出すことも可能です。長期に亘りお湯の出ない不便から、入居者様を開放できますし、本工事と同じ業者が来ることで、入居者様には、安心して本工事もお受けいただくことができます。また、管理会社様がお休みの日でも、弊社は365日営業しておりますので、お客様へ連絡が可能です。電話連絡が取れなかったり、折返しがなかったりという、連絡に関する不満。故障したライフライン機器の交換に、時間がかかってしまうという不満。どちらも、「ほっとハウス」にご依頼いただければ、簡単に解決できます!!

現調だけでなく、
写真で現場の状況も
判断できるから早い!



連絡方法は
お客様のご都合に合わせ
電話の他、Eメールや
LINEも可能です

2 case

作業員の身だしなみがちょっと…

賃貸物件の入居者によくある不満 ②

入居者B様の場合

ある日、トイレの掃除をしようとドアを開けると、床が水浸しに…よく見ると便器にヒビが…すぐに、契約書を探し管理会社に電話。後日、水回り業者から連絡が入るとのこと、一旦待つことに。後日といわれたことに不安はあったものの、その日のうちに連絡があり、水漏れの有名な会社があるのでその日のうちに来てくれることに。現場をみた水漏れ業者は、単なる水漏れではなく、便器が破損しているの、管理会社の判断がなければ交換ができないとのこと。その場で電話をしてくれたものの、オーナーの承認が取れないとのこと

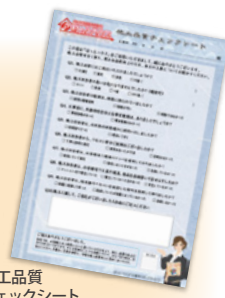
で、一旦、水の元栓を止めることで、水漏れだけは、一時的に仮止め。翌朝、7:00にしつこくなる玄関呼び鈴に起こされ、ドアを開けると、大柄の薄汚れた作業着姿の男性が、挨拶もそこそこに、玄関に便器を運び込み、〇〇不動産さんに依頼された件でね、早速始めますよ。つつぶやきながら、ドスドスと廊下に工具を運び込み。たまたま夫が出張中だったため、家には女性の私一人。正直きれいとは言えないその容姿からは、モワッとした体臭と、強烈なタバコのニオイ。気がつけば、今のトイレを取り外し、簡単にビニールでくるむと、玄関の方へ。廊下には、特に養生がされておらず、ポタポタと袋から水が…戻り際に、持っていた雑巾でサッとその水を吹くと何食わぬ顔で作業に戻り、複雑な気分。仕事は早いのか、数時間で交換は終わり、複数の書類にサインをさせられて、工事は完了。特に管理会社からも連絡はなく、本日に至るが、色々と不満の残る結果となりました。



「ほっとハウス」なら、
解決!

「ほっとハウス」なら、身だしなみも徹底管理!

こちら、よく耳にする、業者側からすると、それほど気にしない内容のオンパレードかもしれませんが…ほっとハウスであれば、水漏れの確認前に、状況に応じた対応を事前に管理会社様と打ち合わせさせていただき、交換の可能性があれば、その場で対応できるように、在庫を積んで現場へ向かいます。施工に向かうスタッフは、顧客対応を含め、しっかりとした研修の元、服装やタバコなどのニオイ、ウイルス感染対策まで徹底管理し、入居者様が安心してご利用いただけるよう心がけております。また、予めお伺いする施工スタッフの名前をお伝えすることで、事前にHP掲載の顔写真を確認することができ、工事当日は玄関で顔写真付きの名刺をお渡ししますので、女性が一人のお宅でも安心してご利用いただけます。さらに、工事完了後には、お客様にアンケートをお願いしており、現場状況は常に本社で管理しております。なお、アンケートはその場では書きづらいこともあるため、後日、本社への郵送ができるように返信封筒とともにお渡しするようにしております。管理会社様とのご契約内容にもよりますが、機器故障の際に管理会社様への連絡ではなく、直接弊社にご連絡いただき、管理会社様と内容を確認した上で、機器の交換を行うことも可能です。



施工品質
チェックシート

アンケートでは、
到着前の連絡の有無、施工担当の
態度や服装、ニオイに至るまで
評価されます!

スタッフはすべて、
自社専属の施工スタッフ



3 case

板ばさみな毎日…

管理物件ご担当者様のよくあるお悩み

C 社の場合

出社して朝礼が終わるやいなや、入居者様からお怒りのテンションでキッチンからお湯が出ないとお電話。ひとまずは、落ち着いていただきつつ、業者を手配する旨を伝え、電話を終える。普段依頼している数社のうち、比較的安いD社に連絡するも、取替商品が決まってい

E工務店に電話を入ると、あー忘れてた、ごめんごめんすぐに電話するよ…とのこと、再度丁寧に念押しして連絡を待つことに。しかし、またも入居者様より連絡が入り、今度は、約束の時間になっても来ないとのこと、連絡を取れば、前の現場が押したとか、道が混んでいると言われる始末。現調が終わったころに、入居者様より電話があり、工務店さんが勧めてくれたガス代の安くなる、エコジョーズに交換してほしいとのこと。当然オーナー様より預かっている予算をオーバーしているため、検討の余地もないが、ガス代を損したようで嫌だと納得しない入居者。何度かのやり取りの後、なんとかご納得いただき、現在の後継機に交換してもらったが、D社の通常の工事費に比べ、かなり割高な請求書が。今更日程の問題もあり、別に依頼することもできないため、オーナー様に説明し、承認をいただき、なんとか収まったものの、しなくても良い苦勞をしている気がしてならない毎日。



「ほっとハウス」なら、
解決!

「ほっとハウス」なら、ご依頼業務を一元管理!

「ほっとハウス」では、数多くの管理会社様、オーナー様より、物件の設備管理や機器交換のご依頼をいただいております。弊社では、関東近県における住宅の設備機器データをクラウドで管理しており、現場条件が合えば、現調の必要もなく、入居者様のご協力を得られれば、写真だけで適切な後継機種と必要部材を準備できるため、迅速に工事へとつなげることができます。また、豊富な在庫もビッグデータをもとに行っておりますので、過剰に余ることもなく、必要な設備が適切に在庫されております。また、現場によっては、現調の必要な場合もございますが、常に社内システムにて、施工スタッフの現在地を管理しているため、近くにスタッフががいれば、迅速に現場を確認し、現状を共有することができます。さらに、商品の適合や選定、配管やアダプターなどは、現場スタッフではなく、本社の営業スタッフが一元管理しておりますので、不要なアップグレードやオプションを入居者様にご紹介することはありません。もちろんオーナー様のご要望があれば、エコジョーズへの交換や、逆に不要な床暖房の遮断など、柔軟に対応させていただきます。管理会社様の業務の一部を負担させていただくことで、業務軽減やスタッフの離職予防につながったと、お喜びをいただいております。

最短、
その日に

こちらは、
管理会社様のお悩みで
多い事例です!

オーナー様、管理会社様の
ご要望に沿った商品をご提案!

