



Daiwa House®
大和ハウスグループ

アフターメンテナンス業務の改善に向けた 住宅えびすの活用について

2018. 10. 24 / 2018. 11. 14
大和ハウス工業(株) CS推進部
池田 和洋

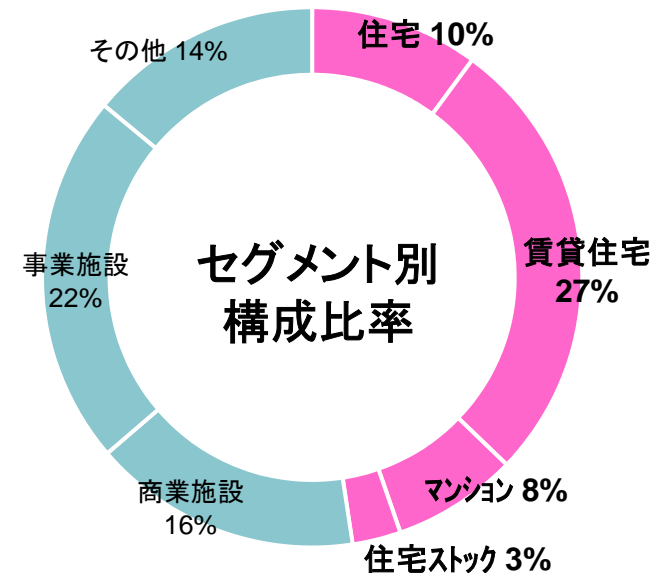
Daiwa House

- ・創業 1955年4月5日
- ・資本金 1,617億円
- ・従業員 16,275名 (平成30年4月1日現在)
- ・売上 17,204億円 (2017年3月期)

- ・支店：全国45ヶ所
- ・工場：全国9ヶ所
- ・研究所：総合技術研究所(奈良市)
- ・研修センター：大阪・東京・奈良

- ・住宅事業の建築実績
約1,747,000戸
- ・商業建築事業の建築実績
約48,357件

ダイワハウスグループ(全体)
・売上 37,959億円 (2017年3月期)



- ・グループ会社数
国内 147社 海外 170社
- ・運営施設
3,054か所
- ・太陽光・風力・水力の発電施設
260施設 (350MW)

1950年代

- ・創業、パイプハウス／ミゼットハウス発売



パイプハウス



ミゼットハウス

1960年代

- ・パネル式プレハブ住宅「ダイワハウスA型」発売



ダイワハウスA型



ダイワユニメント

1970年代

- ・ユニット式賃貸住宅「ダイワユニメント」発売

1980年代

- ・ダイワハウスGシリーズ第一号商品発売

1990年代

- ・住宅全商品に「健康住宅仕様」を標準採用

2000年代

- ・戸建免震住宅を商品化



xevoΣ



moogle

2010年代

- ・狭小空間点検ロボットの運用開始

大切な資産の価値を末永く維持する為のアフターサポート体制

鉄骨・木造(3階建てまで)



大和ハウスグループCS理念

■お客さまの笑顔のために

私たちは、お客さまに愛され、信頼される企業であることを理念に、企業活動を推進しています。

そのために、お客さま一人ひとりの声を大切にし、当社の技術力とサービスの向上に反映させ、お客さまのご期待に応えられるよう取り組んでいます。

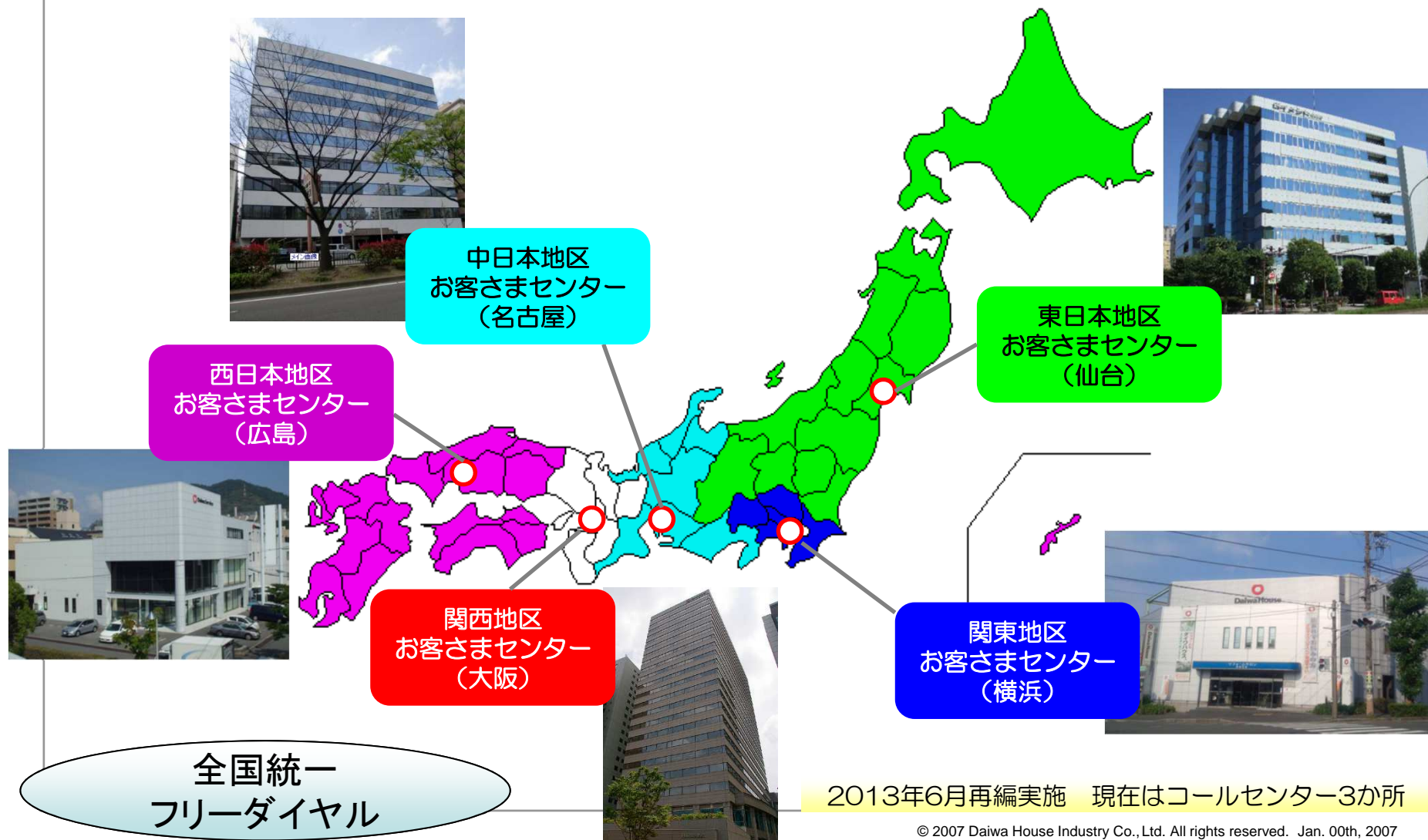
■「お客さま志向」から「個客思考」へ

「お客さま志向」が唱えられて久しくなりますが、ともすれば「お客さまの満足」を企業側の価値観の枠内で考え、「企業の自己満足」に陥ってしまう場合があります。私たちは、CS活動を通してお客さまの声をあらゆる事業活動に反映し、「お客さま志向」から一步踏み出した「個客思考」(お客さま一人ひとりの立場で考える)を行動の規範にしています。

ダイワハウスお客さまセンター開設

Daiwa House®

- ・2005年11月関東地区より順次全国展開(～2009年6月)
- ・お客さまセンター:5ヶ所 事業所お客様相談センター:83ヶ所

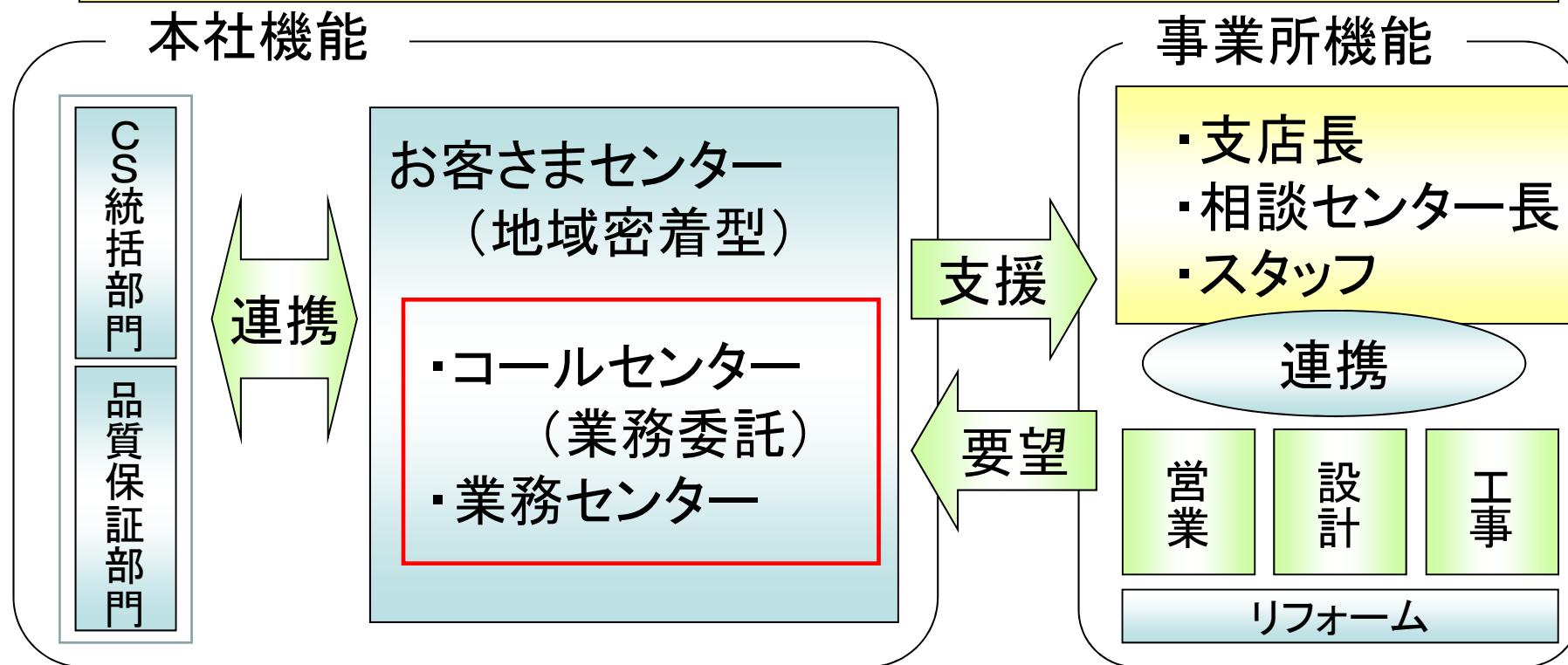


-お客さまセンター 行動理念-

お客さまのために役に立っているのか
事業所のために役に立っているのか

商品の地域性(申し出内容差異)、事業所への支援のため地域密着体制

センターでのデータ収集・分析結果を事業所・本社部門へフィードバックし
支援および改善



管理指標

実績

インバウンド

13,000件／月

アウトバウンド

28,000件／月



アフター部品の手配について

アフター部品手配業務の人員体制

CS部門 4名

購買部門 2名＋外注(5名)

工場 8工場×2～3名

部品に関する問合せ件数

500件／月

発注件数

現行品 2,500件／月

廃番品 2,000件／月

納期

約 10日間

アフター部品発注実績(2017年下期)

	分類	品名	部品
1	雑品	外壁補修塗料	本体
2	外装材	雨樋	立樋、軒樋
3	内部建具	インテリア引戸	戸車
4	外装材	換気土台カバー	本体
5	外部建具	スペアキー	本体
6	外部建具	玄関ドア	シリンダー
7	電気設備	換気扇	本体
8	内部建具	インテリア引戸	レール
9	家具	物干金物(室内用)	本体
10	外部建具	サッシ部品	バランスー
11	電気設備	照明器具	本体
12	外部建具	玄関ドア	クローザー
13	外部建具	サッシ部品	オペレーター ハンドル
14	電気設備	テレビドアホン	本体
15	雑品	外壁面材補修パテ	本体

■ アフター部品検索システムの刷新

2018年4月12日より、アフター部品検索システムを刷新し運用を開始した。

「D-ARS」と命名

Daiwa House After parts Research System

■ D-ARSの特徴

- 1) 同業他社との部品情報共有を見込み、登録項目を共通化した。
- 2) 当社の業務推進システム(基幹システム D-SMART)と情報連携を行い、検索機能を充実させた。
- 3) iPadからの部品検索・手配を可能としたことにより、現場において部品手配業務を完了させることができる

■ 対象企業数(情報登録部品メーカー・サプライヤー)

説明済 93社

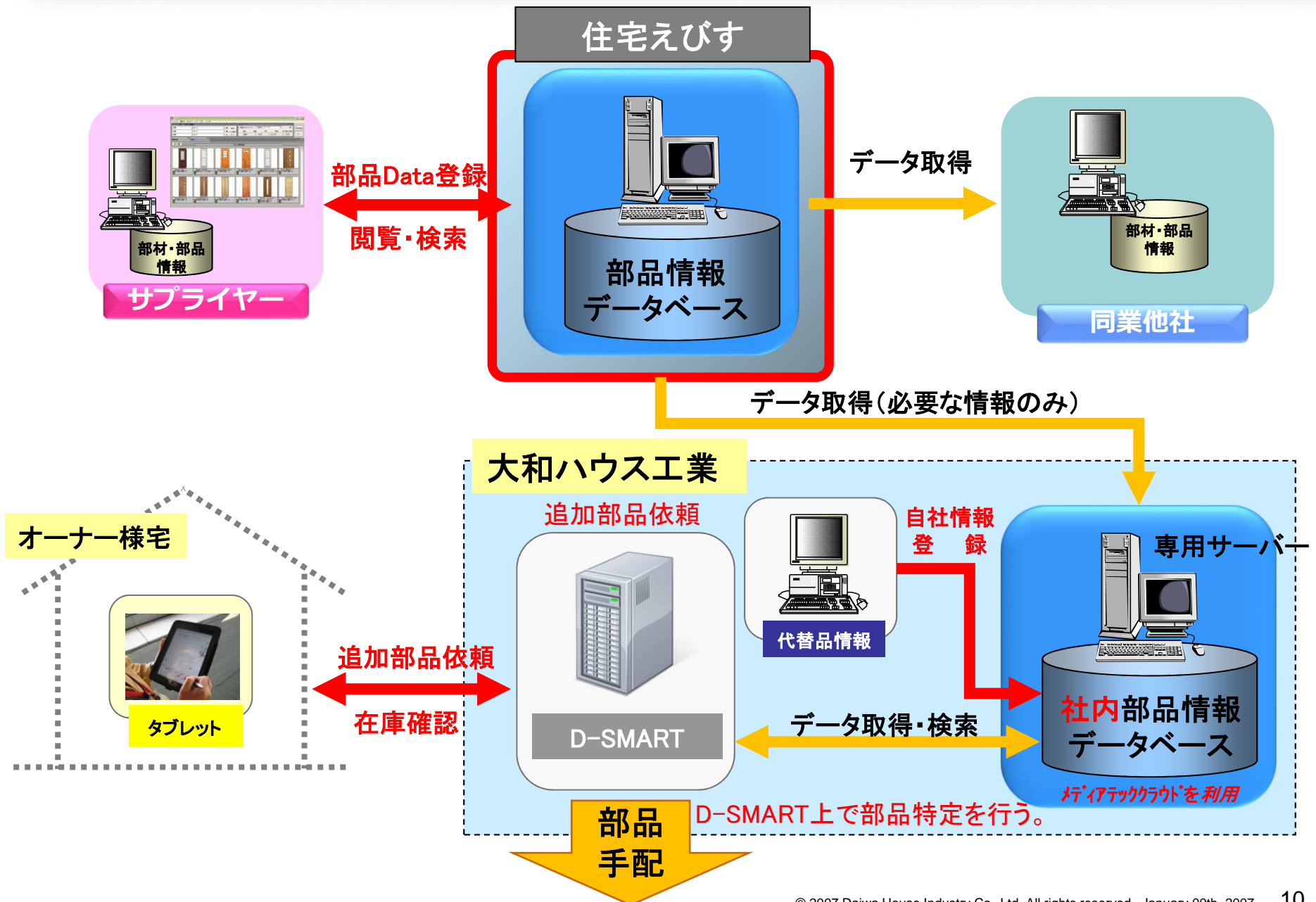
登録済 64社

■ 住宅えびす登録データ点数:357,740件(9月25日現在)

部材 280,697点

部品 77,043点

システム概要





検索 クリア

データ種別

部材情報 部品情報

基本項目検索 部分一致 (AND)

キーワードを入力

記号 を含む

キーワードを入力

品名 を含む

キーワードを入力

サプライヤ・メーカー名 を含む

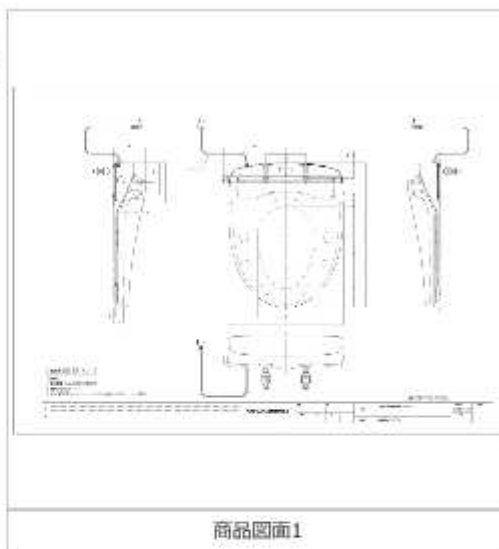
キーワードを入力

販売年/引継ぎ年検索 販売年検索

販売年を入力(例:5年の場合[5])

文字項目検索 を含む

文字項目検索 を含む



存続 オリジナル

普通便座

記号: DHKB-3S-NB-BW9

ブランド名: -

サプライヤ名: TOTO

メーカー名: TOTO



- 販売年月日: 2001/10/01
- 廃止年月日: -
- 在庫: 有り
- 存・廃: 存続
- 大和ハウス単価: -

部品情報

メーカー名	記号	部品名	部品画像	商品図面
TOTO	TCH5351#SC1	便ふた組品		

部材一覧(玄関ドアの場合)

D-ARS ブックマーク

検索 クリア 2050件 (1~30件目) < 前へ 1 2 3 4 5 ... 69 次へ > 表示件数: 30 表示形式: アイコン形式 データ更新

データ種別
 部材情報 部品情報

基本項目検索 部分一致 (AND)

記号 を含む

キーワードを入力

品名 を含む

キーワードを入力

サプライヤー・メーカー名 を含む
















キーワードを入力

年数/引換年月検索 隔年数検索

隔年数を入力(例:5年の場合[5])

+ 文字項目検索 を含む

+ 文字項目検索 を含む

				
<input type="checkbox"/> MX2GD-A1123R-W1... 19991866 玄関...	<input type="checkbox"/> MX2GD-G102AR-W2... 20180392 G玄...	<input type="checkbox"/> MX2GD-A102AR-W2... 19991919 玄関...	<input type="checkbox"/> MX2GD-A1123L-W1... 22821641 玄関...	<input type="checkbox"/> MX2GD-G1023R-W1... 20180177 G玄...
				
<input type="checkbox"/> MX2GD-G1123R-W1... 20180182 G玄...	<input type="checkbox"/> MX2GD-A102AL-W2... 22821497 玄関...	<input type="checkbox"/> MX2GD-G112AL-W2... 20180395 G玄...	<input type="checkbox"/> MX2GD-G112AL-W2... 22821665 G玄...	<input type="checkbox"/> MX2GD-A112AL-W2... 22821644 玄関...
				
<input type="checkbox"/> MX2GD-A112AL-W2... 22821645 玄関...	<input type="checkbox"/> MX2GD-A152AR-W2... 22821500 玄関...	<input type="checkbox"/> MX2GD-G1023L-W1... 20180174 G玄...	<input type="checkbox"/> MX2GD-G1523R-W1... 20180188 G玄...	<input type="checkbox"/> MX2GD-G1523R-W1... 22821669 G玄...

基本情報(48項目)

eBASEコード

品番

フラグイン

No.	項目名	値
1	EBHコード	
2	データ種別	
3	一般・オリジナル区分	
4	品番	
5	品名	
6	品名カナ	
7	ブランド名	
8	規格	
9	サプライヤ名	

ハウス専用情報(25項目)

eBASEコード

品番

フラグイン

No.	項目名	値
1	DH単価契約区分	
2	品コード	
3	大和ハウス単価	
4	東北工場フラグ	
5	新潟工場フラグ	
6	二宮工場フラグ	
7	竜ヶ崎工場フラグ	
8	中部工場フラグ	
9	三重工場フラグ	

情報登録項目数 計73項目のうち

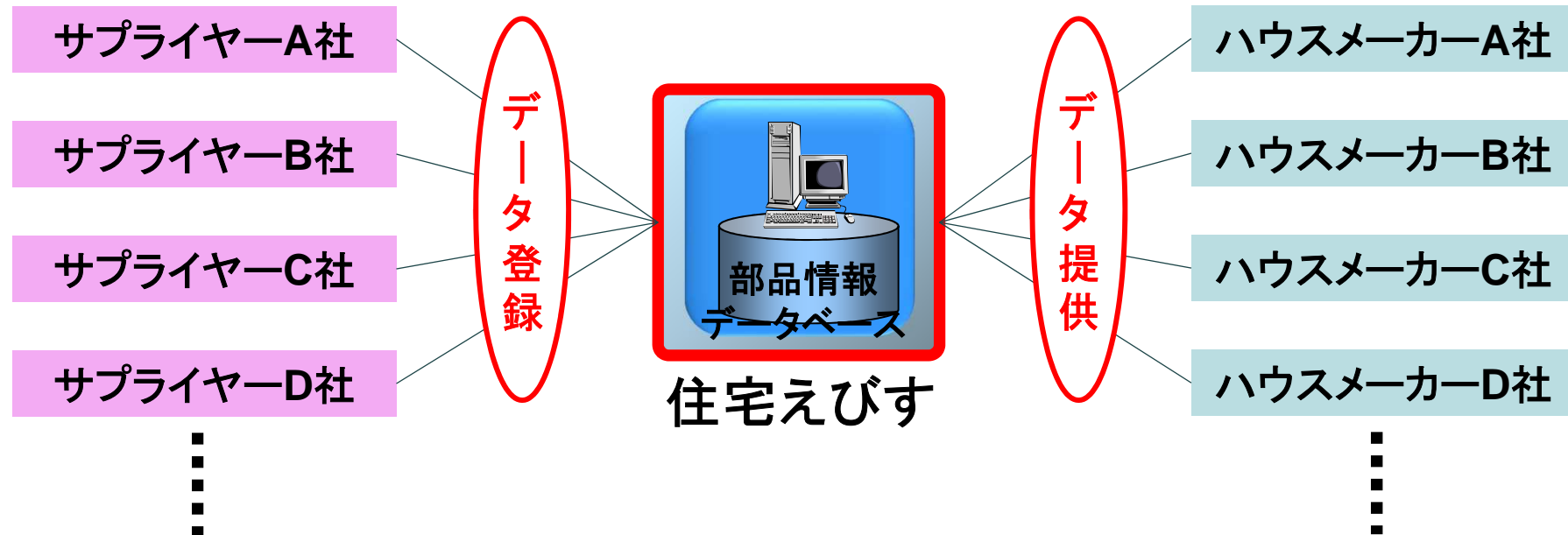
必須項目は、15項目

1. 部材・部品情報の特定作業の軽減(30分/件 ⇒ 5分/件)

- ① タイムリーな部品情報の更新
- ② 部品記号入力間違い等のヒューマンエラーの削減
- ③ 代替品情報の充実
- ④ 写真、取扱い説明書等の付帯情報の充実

2. 同業他社とのアフター部品情報の共有化

- ① サプライヤーにおけるアフター部品対応の負荷軽減
- ② 安定したアフター部品の供給体制の構築



対策：ハウスメーカー各社の独自対応は非効率のため、標準化を検討

※各社の運用は、従来通りの個別対応

1. ツールの標準化
→サプライヤーへ登録ツールを配布（eB-housing）
2. 部品情報の管理項目の標準化
→各社共通項目の策定

基本情報

画像・資料

関連商品

No.	【EBH基本情報】EBHコード	【EBH基本情報】品番	【EBH基本情報】品名
1	E4807575-M6P1D0V-M6P1D0V	IG0E-914	クックハンドル(外)
2	E4807575-M6P1D0V-M6P1D0V	DHB-655	下部シンダー
3	E4807575-M6P1D0V-M6P1D0V	NRB-253	丁番(扉用)
4	E4807575-M6P1D0V-M6P1D0V	DHB-928	上部シンダー
5	E4807575-M6P1D0V-M6P1D0V	NTX1GD25-1123L-N-D	NTX1GD25片開玄関ドア (ドア本体)
6	E4807575-M6P1D0V-M6P1D0V	IRD-531	ドアローサ
7	E4807575-M6P1D0V-M6P1D0V	QDE-800	セキユタチー電動サムターン
8	E4807575-M6P1D0V-M6P1D0V	QDH-382	タッチ付電動サムターン
9	E4807575-M6P1D0V-M6P1D0V	QDE-878	クックハンドル(内)
10	E4807575-M6P1D0V-M6P1D0V	QDJ-157	英信器(タッチ/ノータッチ仕様)

例)

- ・ 部材に紐づく部品の情報
- ・ 廃止部品に紐づく代替部品の情報

<登録手順>

- 1) 部材情報の登録
- 2) 部品情報の登録
- 3) 部材と部品の関連情報の登録

※リストを用いた一括登録も可能

