

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター理事長賞 【ビジネスモデル部門】

【基本的なねらい】

顧客との継続された信頼関係を築くサポートとなる顧客の生涯価値創造としたサービス提供事業、LOHAS CLUB（ロハスクラブ）においては、生活者が自ら行う日常点検のサポートと、事業者が提供する定期的点検と共に、更に住生活サポートとして便利屋業務を融合させた、業界屈指の55種類の住生活サポートメニューがある。

会員分類として、「エコノミー」（3,000円／半年）、「スタンダード」（6,000円）、「VIP」（9,000円）（いずれも税抜）と区分けされているが、どの分類にもリフォーム工事の有無に関係なく入会することができる。

もともと、少子高齢化や職人不足、人口減少に直面することを見越し、多機能工育成と共に、生涯に渡ってお付き合い出来る顧客を獲得することを目的として発足した。リフォーム後のアフターメンテナンスや様々なサービスを提供する中で、会員同士のコミュニケーションを始め、会員と強く継続的な関係性を築くことにより、当社の持続可能な経営に繋がっている。

- 中でも季節柄のサービスは人気が高く、夏場のエアコンクリーニングなどは1戸あたりの台数を限定しても数日間の待ち状態が続いたり、年末の襖や障子などの張り替えや清掃作業などはフル回転で対応している。
- また、利用者は、家族はもちろんの事、会員同士でのポイント委譲、近隣者との共同利用サービスなど、多岐多様において幅広いサービス展開を行っている。
- サービス内容や住宅に限らず、便利屋的なサービスも取り入れている。例として、ペットの散歩やチケット購入手伝い、運動会の席取り準備などなど、これらのサービスは自社だけの思案ではなく会員からの要望等によって取り入れたり、常に改善等を行っている。
- 会員同士によるコミュニティ形成の場として、OKUTAのLOHAS studio店舗を利用して、ヨガ教室や小物教室など様々な活動も行っている。
- OKUTAの新人社外研修では、有機農業による田植え～収穫までの作業、間伐材の伐採などがあるが、これらのイベントには会員や職人達も社員と一緒に参加している。



【実施内容】

- 「365日24時間対応ユーザーサポート24」、「最大10年間延長保証サービス（設備機器）」、「Handymanによる作業費無料」、「顧問弁護士による無料相談」など、その他サービス内容を充実。
- 基本的に会費は全てポイント還元化され、各種様々なサービスメニュー、リフォーム工事、資材や雑貨などの購入等に充当できるものとなっている。

【ビジネスモデルによる効果】

- 2005年に起きた悪徳リフォーム詐欺が多発する事件が全国へ広がり、埼玉県が発祥となった事からリフォーム事業者のイメージが悪くなり、風評被害等の影響で業績が著しく低下、又は廃業に追い込まれる事態が多く見られた。
- 当社も本社が地元である事からかなりの苦戦を強いられましたが、我々を支えて頂いたのがLOHAS CLUB会員であり、多くの支援を頂いた経緯がある。殆ど退会者が出る事もなくむしろ紹介加入や紹介工事などの需要が高まり、苦難を乗り越える事が出来た。
- この機会によって工事をしなくても加入する事ができ、工事契約前でも「お試しサービス」が受けられるようサービス領域の枠を広げた。

住まいとお客様の生涯サポートサービス

OKUTA LOHAS CLUB

会費は全額ポイント還元

住宅設備機器最大10年間延長保証

最高55種の無料作業サービス

工事をしていない方でも入会可能です！

OKUTA LOHAS CLUB とは

延長保証サービス、弁護士相談サービス、ユーザーサポート24、緊急出動サービス、ハンディマン住生活サポートサービス、ポイントサービスなど、様々なライフシーンで住まいを守り、生涯のお付き合いをさせて頂けます。それが、生涯サポートサービス「OKUTA LOHAS CLUB」です。

1996年にサービスを開始してから、11,500世帯(2013年1月)を超える方がOKUTA LOHAS CLUBに入会されています。

入会して15年以上ご利用いただき、8000以上サービスをご利用いただいているお客様もいらっしゃいます。

OKUTA LOHAS CLUB のお得なポイントについて

ポイントを新規・リフォーム工事やお買い物にご利用頂けます。

ポイントをお得に使う方法をご紹介します。

ポイントでイベントやワークショップに参加出来ます。

LOHAS CLUB のお得なポイントプレゼント！

会費は全額ポイント還元！

ポイントに有効期限は有りません！5年後10年後でもご利用頂けます。

ご友人の方をご紹介でポイントプレゼント

お得な情報満載！年4回の会報誌でポイント数を確認！

年4回の会報誌と一緒にお客様のポイントをお知らせします。

会報誌では、最新の施工事例をはじめ、サービス情報のご案内を掲載しています。

ポイントがリコングカードでもご利用頂けます。

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター理事長賞【ビジネスモデル部門】

[今後の見通し・改善点]

- 2020年以降は会員数10万世帯、Handyman多能工スタッフは100名体制を目指す。
(現在の会員数、13,000世帯、Handyman首都圏47店舗 40名 2014年度9月度)
- ITツールは日進月歩ゆえに益々高度化になり普及して来ると思われるが、一方で高齢者需要が更に高まって行く中では、これらのITツールは決して使い勝手が良いツールにはなり得ない。近隣との希薄な関係や疎外感を少なくする為にも、仮称) 見守りサービスなど、コミュニケーションの強化を図って行きたい。また、女性の独り暮らしにも対応できるよう、仮称) Handywomanとした女性専属スタッフを組織化して雇用促進にも繋げたいと思っている。
- 長寿命化住宅を維持する為には、定期点検はもちろんの事、日常的な点検は欠かせない事から、メンテナンスリフォームを知り尽くしている我々だからこそできる調査方法なども独自に思索して行きたい。



講 評

OKUTA LOHAS CLUBは、2001年から開始した24時間ユーザーサポート（現ユーザーサポート24）と、1997年から開始したHandymanによる住生活サポートサービスを中心に、住設機器等の最大10年までの延長保証、緊急出動サービス、顧問弁護士による無料相談等を含めた、地域密着型有料会員制の住生活サービス事業である。

中でも特徴的なのはHandymanであり、水回りや内装のメンテナンス、住設機器のクリーニングのほか、家具の組み立てや移動、草刈り、さらにお留守番、ペットの散歩等の便利屋的サービスをも含む、55種類の住生活関連サービスメニューを持っている。これらの各種サービスは、OKUTA LOHAS CLUBの会員だけが利用できる。会員は会費により3種類に分けられており、会員種別によって利用サービスの範囲は異なるが、会員が利用する場合は該当するすべてのサービス作業費が無料となり、サービスを利用しない場合にも会費をポイント制で繰り越すことが可能である。さらに新築やリフォームの工事金額のポイント還元があるなど、利用者である会員にとっては、極めて満足度の高い仕組みとなっている。

現在、約70名が在籍するHandymanは、自社社員を対象とした多能工の育成を自社内で実施しており、埼玉・東京を中心に地域限定で店舗展開し、各店舗から半径5km圏内だけを営業エリアとするなど、住生活サポートサービスを無理なく継続的に行うための一貫した体制が整っている。現在、OKUTA LOHAS CLUBの会員は12,800世帯に達し、約20年間にわたる実績は高く評価できる。

ビジネスモデルとしてのリフォーム工事業の難しさは、一つの現場に多くの職種を短期間に投入する必要があることや、工事費総額が低い割に工事職種が多岐にわたっていることであり、通常のリフォーム会社の低収益性は、こうした理由によるものである。

OKUTA LOHAS CLUBがビジネスモデルとして優れている点は、一つには、Handymanという多能工の養成を自社内で行うことにより、リフォーム工事業に特有の上記の課題を解決していること、もう一つは、Handymanを核に、有料の会員制住生活サポート事業の仕組みを確立し、それが会員である居住者の満足度向上と運営主体である株式会社OKUTAの信頼性向上につながっていることである。その結果、Handymanを含むOKUTA LOHAS CLUB自体の売り上げは年間10億円ほどで、収益は損得無しとのことであるが、この仕組みを通して居住者の満足度と信頼性を高めることで、OKUTA LOHAS CLUBの会員はもとより、会員の紹介で株式会社OKUTAの大型リフォーム工事の受注につながる仕組みが確立している。

以上のように本事業は、地域密着型のリフォーム工事業と有料会員制総合住生活サポートサービス事業が相乗効果を発揮しているビジネスモデルとして、きわめて秀逸であり、居住者の住生活満足度の向上に大いに貢献しており、公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター理事長賞に相応しいものと評価する。