

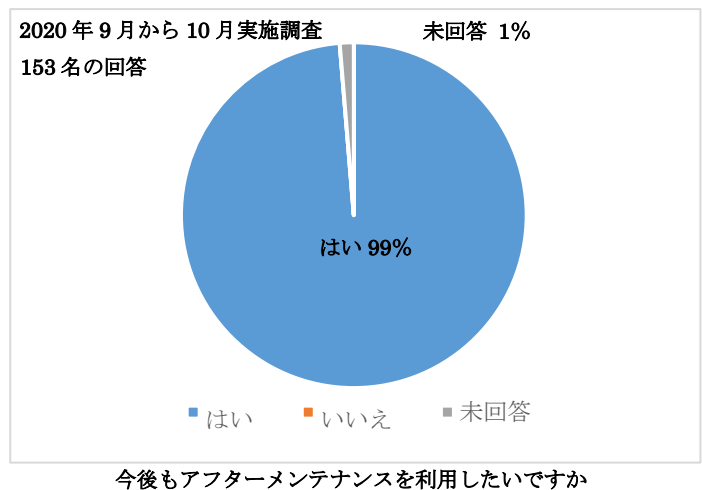
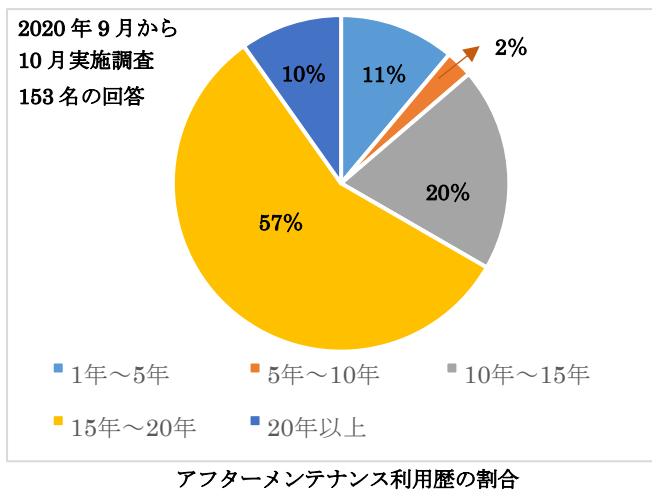
プレスリリース

# 急に起こる不具合も瞬時に対応 商品を長く使い続けられるケア方法も伝授 年に一度のアフターメンテナンスが繋がり信頼を生むカギ

～153名にアンケート調査を実施 アフターフォローの重要性を実感～

リフォーム事業をおこなう株式会社NEXTAGE GROUP ネクステージグループの子会社、MED Communications株式会社 メッド コミュニケーションズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：佐々木洋寧）は、住宅の設備や商品のアフターメンテナンスの重要性、顧客との関係性構築に関するアンケート調査を9月から10月の2か月間実施し、当社の顧客153名が回答しました。

今回のアンケート調査は、当社で商品を購入後、定期メンテナンスまたは修理に訪問した顧客を対象に実施しています。一般的に家電製品の機器の寿命は10年と言われていますが、当社の顧客の中には以前販売していた掃除機や浄水器などの商品を20年以上たった現在でも使用している顧客が多く、当社が行う毎年のアフターメンテナンス訪問は商品寿命の伸延だけでなく、顧客との信頼関係を築く大事な役目を担っています。



## ■アフターメンテナンスが顧客の信頼と繋がりを生む

カスタマーパートナーセンター（以下：CPC）は商品のメンテナンスや修理を専門に行っている部署です。顧客の困りごといち早く対応し、顧客からは、「20年以上使っている掃除機が壊れても修理してもらえて安心する」「不具合もすぐに対応してもらえて助かる」などの喜びの声を多数もらっています。

当社では顧客が購入した商品を長く使っていけるよう、年に一度のアフターメンテナンスを無償で行っています。様々な商品やサービスがあふれている今日、顧客の信頼を得続け、顧客との関係性を継続することは難しいことではありますが、当社が行う年に一度の定期訪問は顧客との信頼関係を構築し、リフォームニーズが発生した際に当社を選んでもらえる要因となっています。さらに、当社ではアフターメンテナンスの重要性を業界でも知ってもらうため、2012年からアフターフォロービジネスを開始しました。自社ではなかなかアフターフォローが出来ないというハウスメーカー、ビルダー、販売会社の代わりに当社が支援を行うサービスも展開しています。

## ■技術を磨き瞬時に解決する

顧客が長年使用している商品はメーカーによる部品供給期間も終了し、修理がしにくくなるため、修理を必要とする状況にならないようにアフターメンテナンスの際に日々できる簡単なケア方法なども顧客にアドバイスしています。

さらに、CPCの修理・メンテナンス担当者は商品全ての内部構造を理解し、瞬時に故障箇所を見極め、その場で修理対応ができるように専門のスキルを身に付けておく必要があります。そのため、月に2回のスキルアップ研修の実施や、2021年1月にはCPCチャンピオンシップを開催し、当社が販売した商品の修理技術を競うイベントを開催して、技術力の伝承にも力を入れています。この専門のスタッフが毎年必ずアフターメンテナンスを実施するからこそ、顧客は安心して商品を購入することができると当社は考えているため、今後もアフターメンテナンスに力をいれ、またその職人の技術レベルをあげて、顧客に喜んでいただけるサービスの提供を目指していきます。

【アフターメンテナンスを利用する顧客からのコメント】

アフターメンテナンス 利用歴	利用目的	アフターメンテナンスに関する意見
15年	修理	私にとっては、高価な買い物でしたので、一生物として大切に活用していこうと思っています。アフターメンテナンスサービスは大変助かります。今後も継続してお願いします。
15年	メンテナンス 修理	10年以上経過しているにも関わらず、最初から丁寧に対応してもらえて、早急な手配に感謝しています。今後部品の関係で修理ができなくなることもあると聞いて心配ですが、修理が必要にならないようにケア方法を教えてもらえて安心しました。
16年	メンテナンス	売りっぱなしではなく、後々までメンテナンスをしてもらえるのは良心的。メンテナンスのたびに教わることもあり、汚れている部分の手入れもしてもらえてありがたいです。
19年	修理	物を大事に長く使うのが好きで、アフターメンテナンスがあるから安心して使用できます。
20年	メンテナンス 修理	使い方・掃除機の手入れの仕方を教えてもらっています。長く使うのにはメンテナンスは必要だと思う。メンテナンスをしてくれて安心します。
21年	メンテナンス	他の掃除機では満足できないくらい素晴らしい掃除機なので、定期メンテナンスがあり、安心して使い続けられます。とてもありがたいです。
21年	修理	20年間使用していた掃除機が壊れて困っていたら、直してもらえて、永久修理は本当だったのだとありがたいです。いつも丁寧に点検や掃除、質問等に答えてもらえて喜んでいます。
27年	メンテナンス	メンテナンスがある事に驚きです。売りっぱなしの会社がほとんどだが、定期的に来てくれて一番驚いている。