

# 3

## (2)サービスメニュー

### 第3章 メンテナンスリフォーム 営業

#### ⑤コールセンター+緊急駆けつけサービス

住宅のトラブルは、経年劣化によるものと不具合によるものがあります。住宅のトラブルでも緊急性が高いのが水まわりです。トイレの水が出ない、流れない。キッチンの水が止まらないなどは緊急対応トラブルです。また、鍵が開かない、紛失したなども緊急対応が必要です。エアコンも真夏の故障は熱中症などおおきな健康被害を招いてしまいます。また、ガラスの破損は、防犯上大きな問題があります。お客様の家で起きる住宅トラブルについては「緊急駆けつけ付き24時間コールセンター」を提案できます。このサービスは、緊急駆けつけと緊急修理の専門家と連携しております。実際に住宅のトラブルで緊急性の高いもののお客様自身で対応すると業者探し、対応してもらうまでの時間、対応費用の不明確さが大きな問題とストレスになります。エピソード的にお客様から「過去にこんな事があった」という情報があれば、ご対案すれば喜ばれます。

1 サービス名称	24時間コールセンターサービス
2 サービス概要	24時間365日の緊急駆けつけ対応サービス。
3 サービス内容	水漏れ、エアコン、給湯器、ガラスの破損、鍵のトラブルで緊急対応が必要なトラブルにお客様宅に駆けつけ対応するサービス。
4 提供会社	家守りホールディングス
5 住所	
6 代表者	
7 URL	
8 サービス特長	住宅事業者と連絡が取れない休日や深夜。連絡が取れても、業者が対応できないなどの緊急対応を要するトラブルに対するサービス。盆、正月、ゴールデンウィークなどにも対応。
10 ターゲット	新築 ○ 既存 ○
11 ポイント	水回り（水漏れ等）他、緊急を要するトラブルに対応に有効。各トラブルの専門業者が対応します。応急処置になりますので、その後本格的に機器変更や工事などでビジネスにつなげます。
12 販売価格	5,000円/月（税別）
13 利益	
14 支払い条件	
14 アクション 注意点	サービスメニューを明確に使えること。どんなトラブルに対応するような誤解を与えないこと。
15 販促ツール	パンフレット
16 本部担当	維持管理部：冨永
17 対応地域	全国
18 その他	