

# イメージ共有して思い違い防ぐ ワンズライフホーム（東京都世田谷区、社員数30人）



「スムーズ」のギャラリー機能で顧客に自社の施工事例を示す桑原さん。「施工事例の画像は従来、案件別にファイルしていたので、顧客のイメージに合わせてピックアップするのに時間が掛かっていた。これなら瞬時に検索できる」（写真・資料：左ページもスムーズ）

ワンズライフホームの特徴は、提携する建築家を交えて、建て主と打ち合わせを繰り返し、オリジナル性の高い住宅を提供することだ。「デザインについてこだわりを持った顧客が多く、これまでイメージのすり合わせに時間が掛かっていた」。同社専務の芹沢繁一さんはそう話す。

## 顧客が開発したサービス採用

そこでイメージ共有を助けるため、今年9月から使用しているのが、ウェブ上の営業支援サービス「Sumusee（スムーズ）」だ。ウェブサービスの企画・開発を手掛けるスムーズ社（東京都世田谷区）が開発。現在、試行版で10月末に一般公開を開始する予定だ。「多くの住宅会社に利用してもらいたいのので、基本的に無料で公開する」と同社代表の平松圭さんは話す。

平松さんは、昨年10月にワンズライフホームと契約した顧客でもあな。家づくりの打ち合わせを進めるなかで、「もっと施工事例の写真を

多く見たい」「打ち合わせを効率よく進めたい」というもどかしさを感じていた。

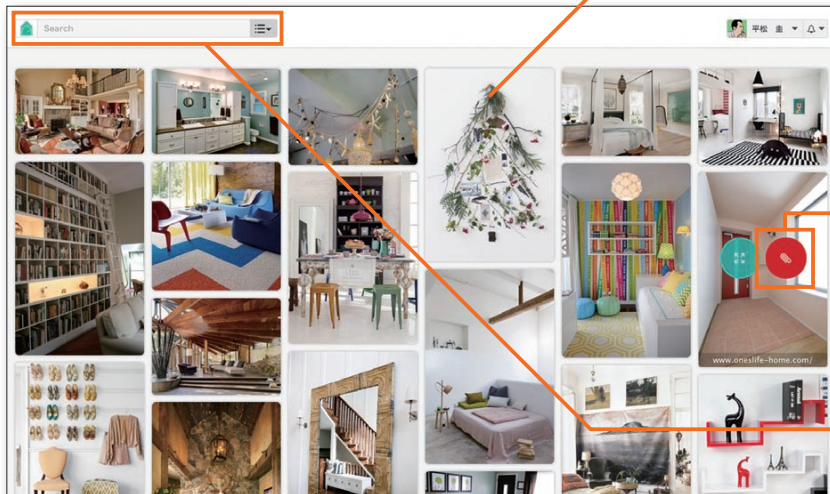
スムーズは、平松さんが建て主として感じたそのような問題点の解消を目指して開発された。住宅会社がデータベースにアップした施工事例の写真の中から、建て主が入力したキーワードで画像を検索できる「ギャラリー機能」と、建築家や営業担当者、建て主など関係者の間でメッセージをやりとりできる「プロジェクト機能」が実装されている。

ギャラリー機能では、検索した画像に建て主がマークを付け、ピックアップした画像だけをまとめることもできる。「住宅会社と打ち合わせすると、最初に住宅雑誌などの切り抜きをスクラップしてくるように言われることがよくあるが、この機能を使えば自分の好みの施工事例を手軽にまとめられる」と平松さん。

マークされた画像は営業担当者もスムーズで見られる。平松さんの営業担当者でもある注文営業部副主

## ●ウェブ上の営業支援サービス「スムーズ」の特徴

[施工事例の画像でイメージを共有]



**新規の施工事例をすぐに確認できる**

最新の施工事例も「スムーズ」に画像をアップすれば、すぐに建て主が見られる。画像を1枚アップするのは数秒ほどで済む。ワンズライフホームでは現在1000枚の画像を開示している

**画像をピックアップしてイメージを整理できる**

建て主は自分のイメージに合った画像にマークを付け、ピックアップできる。営業担当者もマークを見ることができるので、顧客のイメージに合わせた提案が可能になる

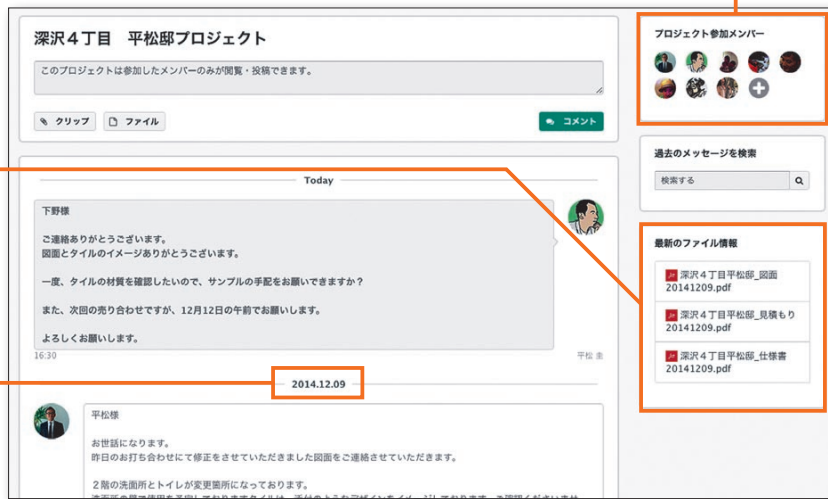
**部位ごとに検索できる**

建て主はこだわっている要素や興味のあるポイントに絞って、「モダンスタイル」などのデザイン別や「キッチン」など部位別の検索を容易にできる

**設計者・営業担当者・現場担当者、建て主の間で対面せずに打ち合わせできる**

家づくりに関わるメンバーの間で、直接顔を合わせなくてもやりとりを共有できる。打ち合わせのために全員のスケジュールを調整して集まる時間を減らせる

[打ち合わせの内容をタイムラインで共有]



**見積もりや図面などの資料を確認できる**

打ち合わせが進むにつれて内容が更新される見積もりや図面は、常に最新のバージョンが示される。関係者相互の認識がずれることなく、議論を進行できる

**打ち合わせ記録を履歴に残せる**

打ち合わせの内容が履歴に残るので、後から見返して確認できる。思い違いや水掛け論が生じるのを防ぐと同時に、引き渡し後のメンテナンス時などにも施工内容を確認することが可能

任の桑原将人さんは、「画像を共有できるので、顧客の求めるイメージがつかみやすい」と感じている。

**資料や連絡事項も1力所に**

プロジェクト機能では、顧客ごとにタイムラインが設けられ、建築家、営業担当者、現場監督、建て主などが参加して、連絡事項を共有できる。インターネットにつながる環境であれば、参加者はどこからでもタイムラインのチェックが可能だ。

見積もりや図面など、打ち合わせが進むにつれて更新される資料なども「最新のファイル情報」という欄にアップすれば全員が閲覧可能だ。

「従来はメールでやりとりしていたが、分かりにくい件名だとかのメールに埋もれてしまった。タイムラインを全員で共有すれば、メールのチェック漏れやプラン内容の誤解も生じにくい」。取材時は採用後1カ月ほどの状況だったが、桑原さんはそう言うって手応えを感じている。

さらに、打ち合わせの密度が高まる効果もある。「全員の都合を合わせるのが大変な対面しての打ち合わせも、スムーズで事前にやりとりできれば、円滑に進行できる」（桑原さん）。