

メンテナンス研究会活動状況
「住まいと設備のメンテナンスマニュアル」

2008.8.28

メンテナンス研究会

座長: 森完二

研究会メンバー

座長:積水化学工業(株) 森 完二

副座長:TOTO(株) 満田 和夫

旭化成ホームズ(株)

剣持 学

(株)INAX

林 進

エス・バイ・エル(株)

五月女 哲

(株)INAX

堀内 達夫

三洋ホームズ(株)

松村 吉郎

クリナップ(株)

関根 延夫

住友林業(株)

新井 豊

クリナップ(株)

鶴川 典久

住友林業(株)

横溝 茂和

サンウエーブ工業(株)

鈴木 宏

積水化学工業(株)

吉田 聡志

TOTO(株)

小坂 和弘

積水ハウス(株)

吉川 秀夫

TOTO(株)

大友 智香子

大成建設ハウジング(株)

高芝 保

松下電工(株)

野津 時三

大和ハウス工業(株)

古川 己則

松下電工(株)

桶本 義弘

大和ハウス工業(株)

吉岡 仙二

トヨタホーム(株)

河合 善和

[19年メンバー]

パナホーム(株)

高橋 勝幸

旭化成ホームズ(株)

谷本 修

パナホーム(株)

植田 仁

積水化学工業(株)

山上 範政

ミサワホーム(株)

比嘉 幸宏

松下電工(株)

阿弥 正人

ミサワホーム(株)

森田 哲之

オブザーブ:経済産業省 原 實、木地本 直美

背景

世の中として、
「住宅の長期使用」の流れ

①住宅の資産価値向上

②長く快適に

住み継ぐ工夫



住宅産業協議会

メンテナンス研究会として

メンテナンススケジュールガイド

住まいのお手入れブック

住宅と設備のメンテナンス部品
並びに対応に関する研究

2つのメンテナンスツールと
1つの報告書を出してきた

長期メンテナンスとお手入れの重要性をお客様へ提供してきた

現状

それでもトラブルは起こる、、、

不安・不満・不信

お客様

- ・なんでこんなことが起きるのか？物が悪いのでは？
- ・直し方を教えてくれれば自分で安く直せたのに。。。
- ・こんなことで費用がかかるのか？。。。

- ・実際には電池切れなど簡単な案件が多い
- ・「取説」を読めば分かるのに。。。
- ・数分程度の修理ではお金がもらえない

メーカー

労力、コスト、不信

課題(研究会での議論)

どんなトラブルが多いか？ 何が問題か？

- ・「故障では？」
- ・「〇〇メーカーはちがう、おたくは製品がわるいのでは？」
- ・日常使っていれば起こりえることをつたえられていない

製品

- ・「おたくから買っているのだから責任を！」
- ・どこまでがお客様でやることか、メーカーですべきこと？
- ・危険な作業の役割

役割

- ・「こんな簡単なことで費用がかかるのか？」
- ・「(実際には切れていても)保証期間内では？」

自動車の車検のように有償のメンテナンス体系が必要

費用

- ・「どうやって直したらいいかわからない」
- ・「取説は多すぎて理解できない」
- ・読んでもらえるマニュアル
- ・楽しめるDIY

説明

お客様へ必要な、正しい情報が伝わってない
「故障は起こるものだが、簡単に直るものが多い」
「当然、メーカーがお手伝いできるが、費用は掛かる」

研究のテーマ

お客様が、お金を掛けずに簡単にメンテナンス！
そのためのメンテナンスマニュアルを作ろう！

～その気にさせるポイント～

- ①故障は起こる/日常起こりうる事象と原因をしってもらう
- ②自分でやった方がお得/お客様でできる対処法を伝授する
- ③メーカーはお客様の味方/メーカーの役割を明らかにし、
メーカーを上手に使っていただく

お客様がこれらのことを知って、
そのうえでどれがいいのか選んでもらう

研究経過

ステップ① ～問合せ案件整理～

実際に多い問合せ案件を各社持寄り、整理

ステップ② ～原因と対処方法の研究～

社内ヒアリングやメーカー間の情報交換

・他社では「禁止している方法」「よりよい方法」が共有化された

ステップ③ ～役割明確化とデータの整理～

お客様でできること、メーカーですることを分類

- ・DIYの難易度、時間を調査
- ・お客様でDIYする場合に必要な費用の調査
- ・メーカーで修理やお手入れをした場合の費用を各社持ちより、価格の目安として整理

ステップ④ ～予防方法や予備知識～

普段のお手入れでの予防、コラムで予備知識

研究の内容

ポイント①故障は起こる

目次

本書の使い方.....4
 DIYに必要な道具や準備など.....5

日常使っていれば、このような事は起こる!

PART1 DIY建物外部費

部位	No.	現象	頁
玄関・勝手口ドア	01	ドアの軸がなかりにくい、後分断がスムーズにできない	10
	02	ドアがストップする大きい位置で止まらなくなった	11
	03	ドアの開閉スピードが遅い・速い、遅くてドアが重なりをらない	12
	04	ドアのレバ・ハンドルが壊れた	13
キッチン・扉戸	05	扉戸が重みでいる、扉戸が揺れている状態に閉まらな	14
	06	扉戸を開閉時や掃除していたら壊れた	15
	07	扉戸の開閉音が悪い、途中で止まることがある	16
	08	扉の脚（クレーン）の足が折れた、脚がグラグラする	17
	09	扉の脚（クレーン）や受け金具が破損して壊れた、交換したい	18
	10	キッチンの扉戸がゴトゴト音がする、開閉が悪い	19
シャッター	11	シャッターの開閉が悪い、引っかかる、キーキー音がする	20
玄関アプローチ	12	玄関・アプローチの土間やタイル、白い粉がふいている	21
	13	大雨が多ると玄関から水が溢れてくる	22

PART2 DIY建物内部費

部位	No.	現象	頁
窓・扉戸	01	引戸の動きが悪い	24
	02	引戸の動きが遅く重なりがする	25
	03	トイレや浴室の引き戸の軸が揺らぐにくい	26
	04	開き戸の開閉不良、異音の発生	27
	05	ドア（扉を戸）を閉めても扉戸に隙いてしまう	28
	06	開き戸のレバ・ハンドルが壊れた	29
窓紙	07	窓がドアを開け閉めすると、シヤビ・障子がガタガタ震える	30
	08	窓紙のつなぎ目が簡単に剥がれる	31
	09	窓紙のつなぎ目が剥がれてきた	32
床	10	窓紙のつなぎ目が剥がれてきた	33
	11	窓紙のつなぎ目をとりた	34
	12	床の裏面にホコリがたまってきた	35
収納	13	フローリングに隙ができて足が痛くなる・足が	36
	14	収納の扉にすき間、コシがある	37

PART3 DIY水まわりの設備費

部位	No.	現象	頁	
キッチン	01	ガスコンロの火がつかない・ガスの出が弱くなった・火が燃やさない	40	
	02	ステンレス洗剤やシンクにくらびができて、異音がなっている	41	
	03	人工大理石カウンターの裏面にシミができてしまった	42	
	04	ステンレスカウンターのシンクが壊れた	43	
	05	排水の臭いが悪くなった、排水口をゴボゴボ掃除する	44	
	06	レンジフードの音が大きくなり、臭いも悪くなった	45	
	07	ガスコンロやIHヒーターの臭いが悪くなった	46	
	トイレ	08	洋栓と便器の間に水漏れが起きている	47
		09	便器の水まわりの水漏れがひどく汚れている	48
	浴室	10	湯水洗面器のリモコンを押しでも作動しない	49
11		湯水洗面器のシャワーの臭いが悪くなった	50	
12		洗面の隅の水漏れが異常に多い・臭いが腐った	51	
13		ボンドが劣化して水漏れがひどくなった	52	
14		洗面内・手洗い・シンクの排水が止まらなくなった	53	
洗面・洗面所		15	シャワーや蛇口から水の出が少なくなった	54
		16	洗面器の水が溢った	55
		17	洗面器の水が溢れ、排水が止まる	56
	18	鏡や洗面器についた白い汚れが取れにくい	57	
	19	キッチン、シーリング、目地などについた白い汚れが取れにくい	58	
	20	洗面の上置り内側（水栓箱あたり）に白い結晶の汚れがつく	59	
	21	浴槽の水漏れを止めてもなかなか止まらない	60	
	22	洗い場の排水の臭いが悪い、悪臭がする	61	
23	シャワーや蛇口から、指定した温度のお湯（湯かきお湯）が出ない	62		

PART4 知覚費

火災の話.....	64
地震の話.....	65
火災の話.....	66
ガスの検出方法.....	67
電気（分電盤）の検出方法.....	68

ポイント①事象と原因をしってもらう

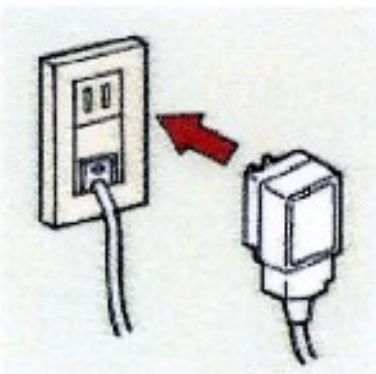
- ・器具の故障ではない
- ・なぜこのようなトラブルが起こるのか

◎トイレ 洗浄便座の例

トイレ

11. リモコンを押しても何も作動しない
(温水洗浄便座)

原因



電源プラグが入っていて温水
洗浄便座の電源が ON になっ
ていますか？



それでも直らなければリモコ
ンの電池切れの可能性があ
ります。

ポイント②自分でやった方がお得 /お客様でできる対処法を伝授する

自分で簡単に直せる！

DIY



リモコンの乾電池を交換します

DIY難易度/易

DIY作業時間/10分

ここに示す手順は一例です。メーカーや機種によって形状や取付方法、部品は異なります。ご使用の機種については、メーカーのホームページやお問合せ先でご確認ください。

DIYにかかる費用

アルカリ乾電池 / 200円

メーカーへの修理依頼費用（材料費は除く） / 6,000円〜

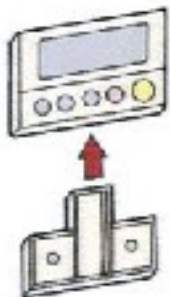
ご用意いただくもの
アルカリ乾電池



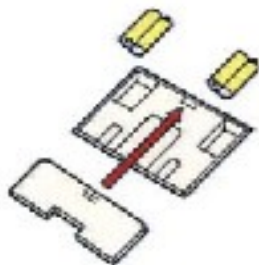
自分で安く直せる！

直し方手順

①リモコンを持ち上げて、ブラケットから外します



②裏フタを外して、新しいアルカリ乾電池に交換します。裏フタをはめて、リモコンをブラケットに差し込みます。



ポイント ←

漏水・漏液使用のリモコンの電池の交換方法は、メーカーや機種によって異なります。ご使用の機種の取扱説明書をご確認ください。

注意事項

- 絶対に分解したり、修理・改造は行わないでください。
 - 電池のプラスとマイナスの向きをリモコンの表示どおり正しく入れてください。
 - 新しい電池と古い電池を混ぜて使わないでください。
- 作業の後、リモコンを押しても作動しない場合は、メーカーに修理依頼をしてください。

ポイント③メーカーはお客様の味方

/お客様とメーカーの役割を明らかにする

- ・自分の家は自分で守る
- ・メーカーはその手助け(お手伝い)をする

お客様

- ・自分の家の事は
自分が一番知っている
- ・事情によりメーカーを上手に使う

メーカー

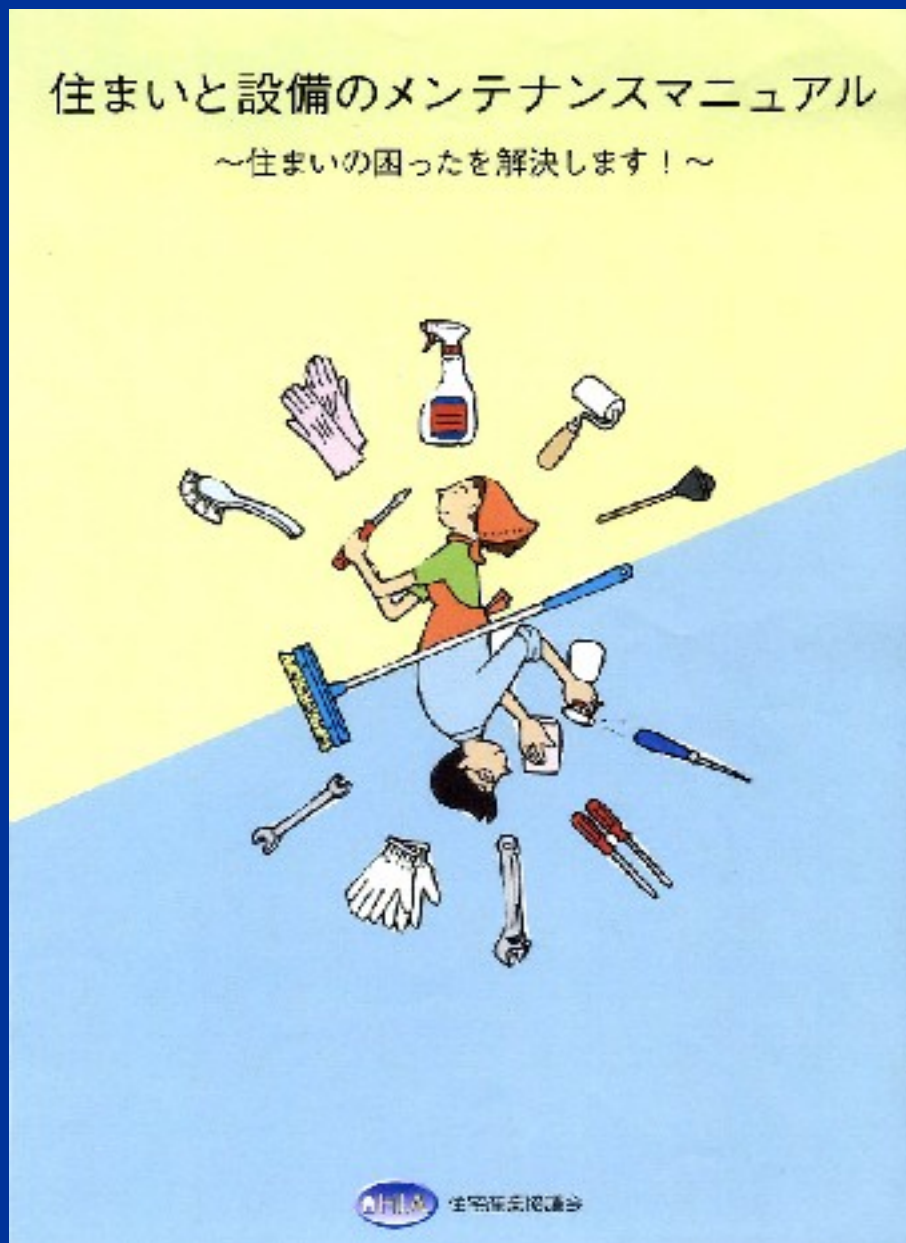
- ・難しいメンテナンス
- ・危険なメンテナンス
- ・情報の提供やお手伝い

一緒に
快適に、長持ちさせていく！！

- ・メーカーや専門業者を手配するとコストがかかるが安心
- ・自分でやれば安い
- ・DIYをやりたい人やりたくない人、できる人できない人
- ・簡単なことは自分で、難しいことはメーカーへ
- ・今は事情があってできないので、やむを得ず頼みたい。

これらのことを知って頂き、やり方はお客様が選択する

「住まいと設備のメンテナンスマニュアル」～表紙



「住まいと設備のメンテナンスマニュアル」～目次

目次

本書の使い方.....4
 DMに必要なお品や取組など.....6

PART1 DIY建築外設備

部位	No.	現象	頁
玄関・勝手口ドア	01	ドアの締めが重なりにくい、締め差しがスムーズにできない	10
	02	ドアがストップをせたい位置で止まらなくなった	11
	03	ドアの開閉スピードが速い・遅い、固くてドアが重なりすぎる	12
	04	ドアのレール・バンドが壊れた	13
デッキ・窓戸	05	窓戸があがっている、開閉が効いていないと閉まらな	14
	06	窓戸を開閉する際の音がうるさい	15
	07	窓戸の開閉が重い、途中でストップして動かさない	16
	08	窓の鎖（クレセント）の締めがきつすぎる、調整が難しい	17
	09	窓の鎖（クレセント）や窓枠が歪みが生じた、交換したい	18
	10	窓枠の調整が難しく閉まらなくなる、調整が難しい	19
シャッター	11	シャッターの開閉が重い、閉まらない、モーターが壊れる	20
	12	玄関・アプローチの土間タイルに、白い粉がたまっている	21
排水	12	排水が止まると排水口の臭いがあがる	22

PART2 DIY建築内設備

部位	No.	現象	頁
室内換気	01	引込の動きが悪い	24
	02	引込の動きが弱く安定性が落ちる	25
	03	トイレや浴室の引込戸の動きがスムーズにいかない	26
	04	換気扇の吸排気不良、異音の発生	27
	05	ドア（開閉用）を閉めても換気が止まってしまう	28
	06	換気扇のレール・ベルトが壊れた	29
換気	07	室内ドアを閉めると、必ずしも換気が止まらなくなる	30
	08	換気ファンなどの動作が止まる	31
	09	換気ファンが止まる原因が分からない	32
	10	換気扇のクリーニングが難しい	33
	11	換気扇の部品をとりかえる	34
床	12	畳の裏面にカビが生えてくる	35
	13	フローリングに傷ができて足元が傷つく、変色する	36
	14	床の裏面にすき間、スレがある	37

PART3 DIY水まわりの設備

部位	No.	現象	頁	
キッチン	01	ガスコンロの火がつかない・ガスが止まる・ガスが漏れる	40	
	02	ステンレス天板やシンクにしみや汚れ、錆びがひどくなる	41	
	03	人工大理石カウンターの割れやひび割れが生じた	42	
	04	ステンレスのカウンターのシンクが錆びた	43	
	05	排水の排水の悪くなった、排水口から排水が逆流する	44	
	06	レンジフードの音が大きくなり、強い振動が起きる	45	
	07	ガスコンロやガスホースの交換が難しい	46	
	トイレ	08	便所と排水口を繋ぐ配管が壊れている	47
		09	便所の水まわりの水漏れがひどく悪化する	48
		10	排水設備の詰まりや排水口の詰まり、排水が逆流する	49
		11	排水設備の詰まりや排水口の詰まり、排水が逆流する	50
12		便所の排水の詰まりや排水口の詰まり、排水が逆流する	51	
浴室・洗面所	13	シャワーの水まわりの水漏れがひどくなる	52	
	14	便器の・手洗い・タンスの水が止まらなくなった	53	
	15	シャワーの水まわりの水漏れがひどくなる	54	
	16	洗面所の排水が詰まった	55	
	17	洗面所の排水が詰まった、排水が逆流する	56	
	18	排水設備の詰まりや排水口の詰まり、排水が逆流する	57	
	19	排水設備の詰まりや排水口の詰まり、排水が逆流する	58	
	20	洗面所の排水の詰まりや排水口の詰まり、排水が逆流する	59	
	21	洗面所の排水の詰まりや排水口の詰まり、排水が逆流する	60	
	22	洗面所の排水の詰まりや排水口の詰まり、排水が逆流する	61	

PART4 知識編

おじいちゃんの話.....54
 結婚の話.....55
 おじいちゃんの話.....56
 ガスの取付方法.....57
 薪ストーブの取付方法.....58

本書の使い方

「住まいと設備のメンテナンスマニュアル」は、「DIY 篇」では住まいや住まいの設備でよくあるトラブルを、その起こる「原因」、起こった時の「直し方」を中心にわかりやすくまとめたものです。

トラブルが起こる原因とその対処方法を知っていればあわてることもありません。自分で道具を準備して簡単に安く早く直すことができます。

直すのに必要な道具やかかる費用、難易度も入れてありますので、安く直したい、自分でやってみたいというかたは参考にしてDIYを楽しんでみてください。

難しくて手に負えない、自分でやる時間がない、自分でやるには危険と思う、などの場合は、無理をせずメーカーへも気軽にご相談ください。その場合の費用の日安もわかるようにしてあります。

また、「知識篇」では、住まいにつきまとうカビや結露などの知っておいていただきたいお話や、ライフラインである電気の分電盤やガスのマイコンメータがいざとまったときの復旧方法などのお話を掲載しました。ぜひ読んでいただき、より快適な生活を送るための知識として頭の片隅に入れておいてください。

「住まいと設備のメンテナンスマニュアル」～構成

DIY篇の見かた

●部位

床のどの部分についてかを表わしています

●DIY

トラブルが起きたときの対処方法を表わしています

●難易度と作業時間

DIY初心者の方にとって難易度が難しいか、またその作業にかかる時間の目安を表わしています。

経験によって難易度や作業時間はかわります

やや簡単



やや難しい



難しい



●作業にかかる費用

DIYの作業にかかる費用の目安を表わしています。運搬費などある器具や道具は含まれません。

●メーカー（専門業者）へ委託した場合の費用

作業をメーカーや専門業者へ委託した場合の費用の目安を表わしています。費用は出張料と作業費の合計です。お米社や部品代は別に必要な場合があります。

※1を参照ください

●日頃のメンテナンス

トラブルを起さないための日常のお手入れ方法、きれいに保つためのお手入れ方法などをアドバイスしています

フローリングのキズ

フローリングにキズができてしまったらどうやって直すのか



●原因

家具の足や、掃除機、カッター、爪、靴底、ペットの爪、車のタイヤなどが原因で発生します。



●現象

トラブルが発生したときの症状を表わしています

●原因

トラブルが起こる原因を説明しています。原因がわかれば、トラブルが発生してもおそれることもなく、安心して修理ができます

●作業に必要な道具など

作業に必要な道具や材料を表わしています

●手順

トラブルの直し方を、写真や絵をまじえてわかりやすく説明しています

●作業のポイントや注意点

作業のコツや注意が必要なことをアドバイスしています

●コラム

関連した情報やマメ知識、日常の注意などをアドバイスしています

●DIY

難易度：★★☆☆☆
作業時間：15分～30分



●直し方手順

1. 傷の部分を掃除する



傷の部分を掃除機や掃除機で掃除し、乾かす。



傷の部分を専用の修理剤で埋め、乾かす。



修理剤が乾いたら、サンドペーパーで表面を滑らかにする。



仕上げにワックスや保護剤を塗り、乾かす。

●費用目安

1㎡あたり1,000円～3,000円

●メーカー

お米社、タカラ、タカラスタンダード、タカラホーム、タカラ産業、タカラ工業、タカラ建設、タカラ不動産、タカラサービス、タカラサポート、タカラソリューションズ、タカラシステムズ、タカラテクノロジー、タカラエレクトロニクス、タカラインフラ、タカラエネルギー、タカラ環境、タカラヘルスケア、タカラライフ、タカラウェルネス、タカラエンタテインメント、タカラメディア、タカラコミュニケーションズ、タカラクリエイティブ、タカラデザイン、タカラアート、タカラエンターテインメント、タカラレジャー、タカラスポーツ、タカラフィットネス、タカラヘルスケア、タカラウェルネス、タカラエンタテインメント、タカラレジャー、タカラスポーツ、タカラフィットネス

●コラム

フローリングのメンテナンスは、定期的に行うことが大切です。また、掃除機を使うときは、柔らかいブラシヘッドを使用してください。

※1

出張料の目安は1箇所あたり1,000～3,000円、作業料の目安は1時間あたり3,000円～5,000円です。

クリーニングなど専門業者へ依頼した場合の費用は別添付です。ただし、運賃は商品一単位ではなく、セットの個数を設定していますので専門業者へは相談ください

「住まいと設備のメンテナンスマニュアル」～建物編

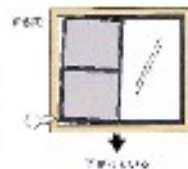
サッシ・網戸

05. 網戸がゆがんでいる、網戸が傾いて
びたりと閉まらない



原因

左右の戸車の高さがずれてきていて、網戸はゆがんでいることが、戸車のボルトとボルトがある分り左右の高さがかわってきてしまっています。また、窓廻りが歪み替えた場合も傾き方によって傾く場合もあります。
特に、窓そのものの歪みは網戸が歪みに大きくなり、傾きやすい状態があります。



DIY 網戸の下についている左右の戸車の高さも調整します

01 作業場所
02 作業時間 / 10～20分
03 必要な道具
04
メーカーへの修理依頼費用 (部品は別途) / 4,000円*

05 必要な道具
プラスドライバー



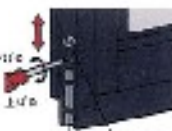
直し方手順

左側戸がどちらに傾いているかを確認します。
下がっているまわりの戸車を上げるが、上がっているまわりの戸車を下げます。



調整の目安は、このようにします。↓上げ ↑下げ

右側の戸車の傾きにもよりますが、その戸車の高さ調整ができません。
網戸を上げる場合は右へ、下げた場合は左へ戻します。



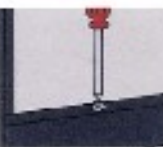
05

戸車を下げておくと、網戸が下側にゆがんで重量が重くなり閉まる音がしにくくなるので、本来は上げているほうを上げてください。

窓戸車の歪みと調整の目安を写真してください。
左右両側に傾いている場合は、下側の戸車に傾いている方向を直します。



戻しにあげておいたボルトは上から下キーパーで調整してください。網戸を上げる場合は右へ、下げる場合は左へ戻します。



注意点

網戸が傾いてしまえば傾いていると見えてきます。傾いている、傾いていないと判断するのは、調整をしてみてください。

目録の参照先

01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100



「住まいと設備のメンテナンスマニュアル」～建物編

クロス

09. 壁紙のつなぎ目の隙間が目立つ



原因

湿気や水漏れ、また下地の木がワカビの被害を受けやすくなることによっ
て隙間ができています。
且つ変化によって壁紙が膨らんだり、下地の木の湿気や乾燥で伸
縮することで膨らんだり縮んだりして隙間が開き、隙間が広がって
しまうことがあります。



DIY 壁紙補修剤で上から隙間を埋めます

DIY 難易度

DIY 作業時間/約10分

DIY 作業の要否

ご自分で行う場合

材料費/約1000円～2000円（商品により金額が異なります）

作業費/0円

メーカーへ問い合わせ

材料費/約1000円～3000円（商品により金額が異なります）

作業費/約2000円～15000円

（隙間が広い場合、経験によりよって異なります。また、メーカーへお問い合わせは材料費がかかるケースがあります。）

ご用意いただくもの

壁紙補修剤

ヘラ

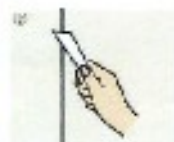
ローラー



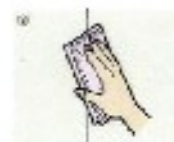
直し方手順



①隙間に穴埋め剤のノズルや
スポンジなどで、押し込んで隙間
を埋めていく



②ヘラで穴埋め剤の余計な部分を削
ぎ取り整える



③修復剤に穴埋め剤が馴染むま
どに整える

④この作業時に紙の破れや損傷が
あります。修復剤が乾いたら
紙が戻って貼られるようになります。
⑤この作業の最後上から隙間
を埋めなおして同じことを
繰り返します。必ず修復剤は
裏へ塗って下さい。

コラム

これは元々材料の劣化によって発生して問題を発生します。定期的な修繕と
メンテナンスが必要です。特に乾燥被害は被害に拡大しやすいので、早急
に処置する必要があります。

ご相談の手続き

一度は弊社へお問い合わせいただき、お見積りいただき、お見積りしていただく
→ご確認が完了したらお見積り金額を決定していただきます。お見積り金額は概
算の金額で実際は多少変動します。

「住まいと設備のメンテナンスマニュアル」～設備編

トイレ

08. 便器と床のすき間がぬれている



→ 便器と床のすき間がぬれている

原因

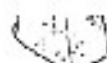
① 便器と床のすき間がぬれている

② 便器と床のすき間がぬれている



→ 便器と床のすき間がぬれている

→ 便器と床のすき間がぬれている



→ 便器と床のすき間がぬれている

→ 便器と床のすき間がぬれている

DIY

DIY 便器のすき間
DIY 便器のすき間 / カラー10分
DIY 便器のすき間
のり
メーカーへのお問い合わせ先 (製品仕様等) 03-5500-1000

→ 便器と床のすき間がぬれている



直し方二例

① 便器と床のすき間がぬれている
便器と床のすき間がぬれている
便器と床のすき間がぬれている



② 便器と床のすき間がぬれている
便器と床のすき間がぬれている
便器と床のすき間がぬれている

目撃かみです。



便器のすき間 (材質等) は、便器と床のすき間がぬれている
便器と床のすき間がぬれている
便器と床のすき間がぬれている

コラム



便器と床のすき間がぬれている
便器と床のすき間がぬれている
便器と床のすき間がぬれている

「住まいと設備のメンテナンスマニュアル」の運用方法

STEP1 住宅産業協議会メンバー会社にて運用

【社内教育】

- 1) 点検担当
- 2) 受付担当
- 3) アフター対応担当

【お客様教育】

- 1) お客様セミナー
- 2) ショールーム案内

STEP2 ホームページからの取り出し(検討中)

- ・お客様が必要な時に必要な情報を
～頼れる情報源へ！

★今後のスケジュール

8月 原稿完成

9月 印刷 各社配布 9000部（予定価格 200円/冊）

★新たな研究テーマ

「住まいと設備のメンテナンスマニュアル」の作成に伴い
既存ツールを見直し、最新情報を発信する。

①「メンテナンススケジュールガイド」の見直し

- ・材料の耐久性向上
- ・長期保証化
- ・省エネ促進

②「お手入れブック」の見直し

- ・内容の整合性確認
- ・最新ノウハウの取り入れ