

**ホームプロ「2017年度プロフェッショナルカンパニーカンファレンス」約1,100名来場
 お客さまから高い満足の評価を得た「顧客満足優良会社」は89社、
 個人に光を当てた「顧客満足優良担当者」は57名が受賞！！**

リフォーム会社紹介サイト「ホームプロ」を運営する株式会社ホームプロ（本社：東京都中央区、代表取締役社長：篠崎新悟、以下ホームプロ）は、ホームプロ加盟リフォーム会社を対象とした「2017年プロフェッショナルカンパニーカンファレンス（以下、カンファレンス）」を6月8日に大阪会場（グランフロント大阪）6月13日に東京会場（東京国際フォーラム）にて開催したことをご報告いたします。

概要



東京会場内の様子



プロフェッショナルアワード
 レッドカーペットを歩いて登壇

■2017年度 カンファレンステーマ

「顧客満足の追求～プロフェッショナル＝お客さまの期待値を超える仕事とは？～」

リフォームは形のない商品のため、お客さまによってリフォームに対する期待値はそれぞれ異なります。2017度カンファレンスでは「お客さまの期待値を超える仕事」をテーマに、期待値を超える仕事をした会社・担当者を賞賛し、具体的な取組みやノウハウを紐解くコンテンツを多数設けました。

■今年度の「顧客満足優良会社」は89社、「顧客満足優良担当者」は57名が受賞！！

ホームプロでは、お客さまのニーズに向き合い、高いパフォーマンスを発揮された会社を「顧客満足優良会社（※）」、また個々の担当者の対応力に光を当てた「顧客満足優良担当者（※）」として表彰しています。今年度は「顧客満足優良会社」は89社、「顧客満足優良担当者」は57名が受賞されました。

参加者からは「来年も顧客満足優良会社を受賞できるように引き続き頑張りたい」「本日得たノウハウを明日から実践していきたい」などのコメントがありました。

（※）リフォームを終えたお客さまからの評価を、各社ごとに集計、年間で評価が一定件数以上あり、平均点が4.75点以上のリフォーム会社を「顧客満足優良会社」として表彰しています。2016年表彰から、現場の担当者一人ひとりにもっと光を当てたいという思いから「顧客満足優良担当者」を新設。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社ホームプロ

マーケティング部 広報担当：岡田茉美（おかだまみ）

tel :03-3575-8771 fax :03-3575-8782 mail : staff@homepro.co.jp

■ お客様の期待値を超える仕事の事例

～「スピードの追求」と「顧客満足度を高める仕組み」～

「お客様の期待をつかみ、超えた仕事」を「リフォームのプロフェッショナルの仕事」として、カンファレンスでは4つの事例コンテンツを披露しました。本リリースでは、2つの事例を共有します。

【事例①】 スピードにこだわりお客様満足度UP！

「次に何をするか」を言語化して独自のマニュアルを作成し、マニュアルに基づく社内システムを構築。「スピードは品質」をモットーに、できるだけ早い対応を徹底。結果、お見積書の提出日を4年間で最大で32%短縮し、顧客満足度の向上だけでなく、リフォーム工事成約率も高め、業績も伸ばしておられます。

【事例②】 関係者全員を巻き込んだ顧客満足を高める仕組み

リフォームは営業担当者、施工担当者など多くの人が関わり、担当者によって異なる技術が求められるため、共通認識を持つことが困難です。そこで協力会社も参加する勉強会の実施や、顧客満足の評点に基づいた表彰制度の整備など関わるすべての人を巻き込み、高い顧客満足度を実現されています。

■ お客様と加盟会社さまの双方の良いスパイラルを回すために

代表の篠崎から「ホームプロは、設立15周年を迎えた2016年に、理念とビジョンを再策定しました。新しく掲げた“一人でも多くの人に安心安全でより満足なリフォームをお届けする”というビジョンのもと、これからもホームプロという場の魅力を向上し続け、加盟会社のみなさまと一緒にリフォーム業界を活性化に向け、邁進していきたいと思います」というメッセージを伝えました。



代表・篠崎によるスピーチ



プロフェッショナルプレゼンテーション
各社の取組みを披露いただきました

本カンファレンスの詳細内容のコンテンツ

6月21日に公開予定！

詳しくは、ホームプロサイトにて。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社ホームプロ

マーケティング部 広報担当：岡田茉美（おかだまみ）

tel :03-3575-8771 fax :03-3575-8782 mail : staff@homepro.co.jp

■株式会社ホームプロについて

リクルートホールディングス、オージーキャピタル（大阪ガス100%出資）、NTT西日本、NTT東日本の4社が出資する株式会社ホームプロが「ホームプロ」を運営しています。

「一人でも多くの人に安心安全でより満足なリフォームをお届けすることをビジョンに掲げ、ホームプロを運営しております。

■リフォーム会社紹介サイト「ホームプロ」について

ホームプロは、効率的で、安心なリフォーム会社選びの方法として、2001年のサービス開始以来、60万人以上の方にご利用いただいているリフォーム会社紹介サイトです。

厳しい加盟基準をクリアした全国約1,000社のなかから、ご要望に合うリフォーム会社を中立の立場でご紹介しています。

サイトには、40,000件以上の施主によるリフォーム会社の評判、クチコミ、62,000件を超えるリフォーム事例や、リフォームを成功させるためのノウハウを多数掲載しています。

■ホームプロ加盟リフォーム会社について

ホームプロでは、信頼できる会社にリフォームを依頼できるように、下記のような独自の基準を満たす優良な会社だけを「ホームプロ加盟リフォーム会社」として厳選し、お客様にご紹介しています。

また、ホームプロ加盟後も年に1回「定期財務審査」を実施しており、すべての加盟会社の決算報告書を確認し、財務状況をチェックしています。

<加盟審査基準（一部）>

- ・訪問調査、面談
- ・書類審査（資格、遵法、保険、実績、財務など）
- ・顧客満足度調査

▼「ホームプロ」サイトトップ イメージ

【会社概要】

正式社名：株式会社ホームプロ
本社所在地：東京都中央区銀座7-2-6
代表者：代表取締役社長 篠崎 新悟
設立：2001年11月1日
資本金：3億円
事業内容：リフォーム等の住まい関連サービスの
仲介マッチングサイトの運営
株主：株式会社リクルートホールディングス
株式会社オージーキャピタル
(大阪ガス100%出資)
西日本電信電話株式会社(NTT西日本)
東日本電信電話株式会社(NTT東日本)

The screenshot shows the homepage of the HomePro website. At the top, there's a navigation bar with links for 'ホームプロ' (HomePro), 'RECRUIT' (Recruitment), 'NTT西日本' (NTT West), 'NTT東日本' (NTT East), 'マイページログイン' (My Page Login), and 'よくある質問' (FAQ). The main header '優良リフォーム会社、比べて、選べる' (Good Quality Renovation Company, Compare and Choose) is displayed. Below the header, there's a section for '加盟会社登録' (Franchise Registration) and a 'ホームプロ加盟店' (HomePro Franchise Store) search bar. A banner for '8年連続実績No.1' (8 consecutive years No.1) is shown. The page is divided into several sections: 'ホームプロの4つの安心' (4安心のホームプロ), 'ホームプロの実績' (HomePro's Achievements), and 'お客様の声' (Customer Testimonials). Each section contains text, images, and '詳しく見る' (View Details) buttons.