

2017年11月20日
株式会社ホームプロ

リフォーム会社・工務店スタッフ不在時の電話対応をホームプロが代わりに。
**ホームプロ加盟リフォーム会社向け
「電話受付代行サービス」を開始**

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「リフォーム会社・工務店スタッフ不在時の電話受付代行サービス」を2017年11月20日（月）から開始することをお知らせいたします。

概要

サービスの背景

～「電話がつながらない」ことのリフォーム会社・工務店、お客さまの課題を解消～

お客さまとリフォーム会社・工務店との連絡手段において、【電話】を使用するケースは多々あります。【電話】に関する双方の課題を解決し、スムーズなリフォーム会社検討～施工に至るまでのサポートすることを目指します。

■リフォーム会社・工務店の課題

リフォーム会社・工務店の「人手不足」は社会問題となっています。とくに中小リフォーム会社・工務店の従業員数は少なく、1名が42%、3名以下で約80%を占めています。（※1）

従業員の多くは営業マンとして、日中は現場対応や営業活動のために外出しており、会社にかかってくる電話を取ることが難しい状況にあります。

電話を取ることができないと緊急の案件や確認事項などお客さまや関係者への対応が不十分となり、クレームに発展するケースもあるのです。

■お客さまの課題

問合せや確認をしたいのにリフォーム会社・工務店への電話がつながないと、不審・不安に感じてしまいます。

ホームプロのお客さま窓口にも「リフォーム会社に電話がつながない」というお問い合わせが入ることから、お客さまの課題を把握しました。

サービスの特徴

～いつでも、どこでも 電話対応専任のオペレーターが対応～

■リフォーム会社・工務店

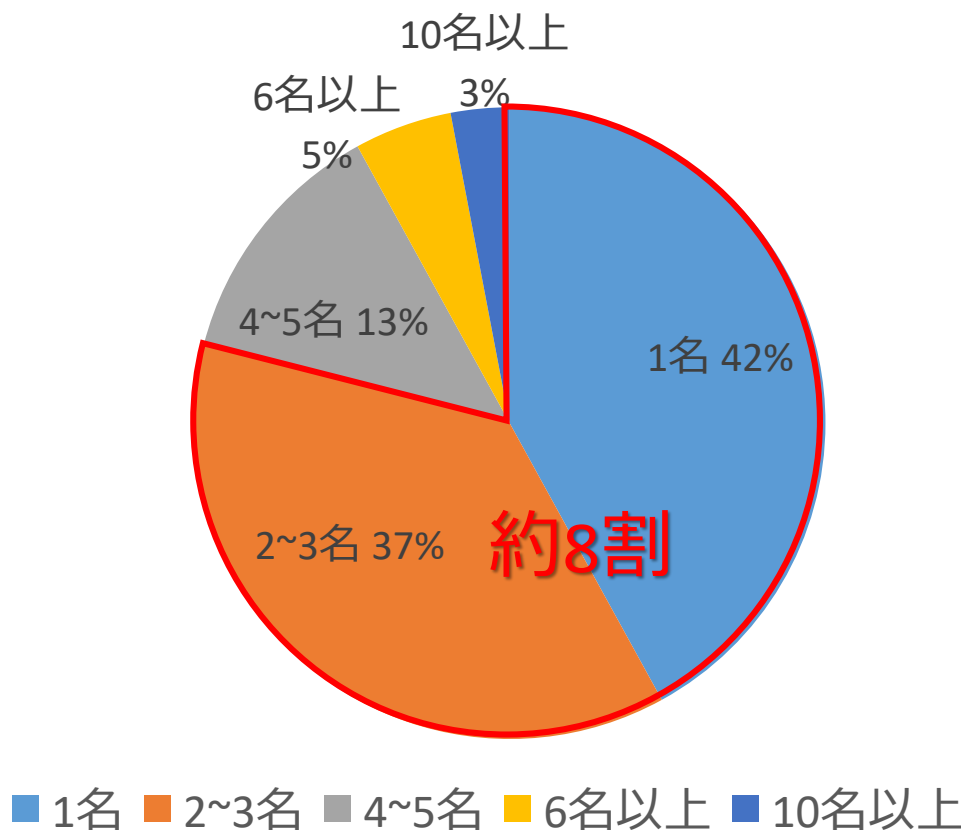
外出先・商談中で電話に出られなくても、いつでもオペレーターが対応します。またリフォーム会社・工務店によって異なる休業日は個別対応可能。用件はメールで逐次共有いたします。お客さまのライフスタイルに合わせて、9時～21時まで電話対応が可能となります。

■お客さま

ホームプロは、今後も安心安全でより満足なリフォームをお届けするために、利便性と付加価値の高いサービス提供できるよう、努めてまいります。

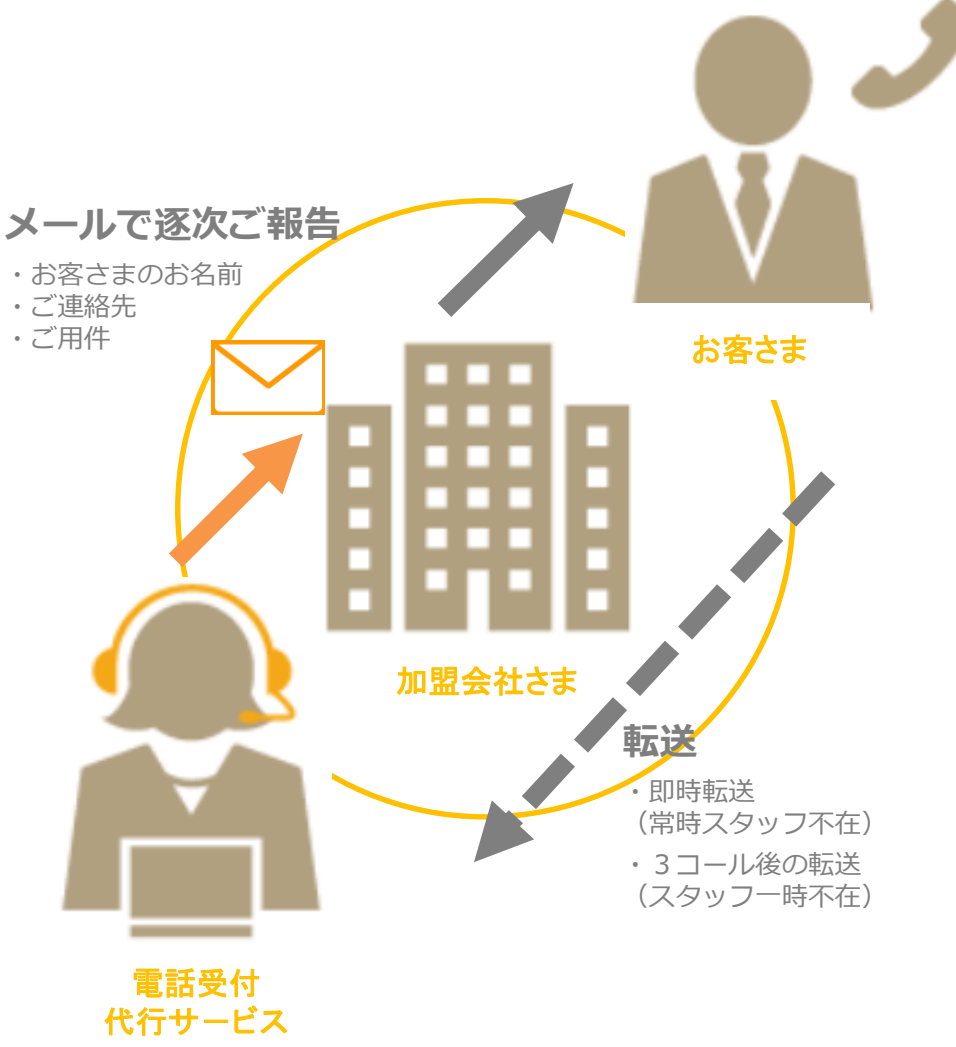
■リフォーム会社・工務店の従業員数

(N=5,959)



(※1) 全国建設労働組合総連合
2013年3月「住宅新築・リフォーム実態調査」

■サービス概要



【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、信頼できる会社へ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、お客さま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

【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
ヒューリック銀座7丁目第2ビル
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)

▼「ホームプロ」サイトトップ イメージ



【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