



Panasonic

パナソニックの住まいのアフターサポートサービス

リビングベル

登録店様・登録候補店様用



専用のコールセンターが、
24時間365日相談受付代行

緊急トラブル
対応サービス

日常のお困りごと
解決サービス

メンテナンス
対応サービス

住まいのデータ
お預かり(管理)
サービス



こんなお困りごと、ありませんか？

- 休日・夜間の施主様対応には限界がある
- 新築もリフォームも競争が激しくなってきた
- OB施主様からリフォーム相談がこない…



「リビングベル」のメリットは？



登録店様の声

コールセンターの方が、お客様の苦情内容の電話をよく聞いてくれたうえで、その後、詳細報告書を送ってもらえるシステム。

- 1) 苦情内容のポイントがわかるので、対応策を考えてからお客様に電話できる。
- 2) コールセンターでの初期対応のおかげで、お客様のお怒りがかなり軽減されている。

コールセンターの方とお客様との会話で解決することがあります。

例) 機器のエラーコード等へのアドバイスや操作誘導等。

これは、住宅専門のオペレーターが対応しているからですね。

リビングベルの定期点検管理を使うことで、OB施主様に定期巡回できるきっかけが作れ、リフォームの相談も受けられるようになった。

顧客データを自社サーバーで管理していたが、安全面とキャパシティを考え、顧客管理データ・図面・現場写真等をリビングベルのクラウドサーバーへ全て移管、安心。

これまで……

アフターサポート

- ・ 自社で受付
- ・ 営業携帯での電話対応

顧客管理

- ・ 紙ファイリング
- ・ 自社サーバー

これから……

- ・ コールセンター活用(アウトソーシング)
- ・ 24時間365日受付

- ・ クラウド活用
- ・ 定期点検サービス活用

そんなお困りごと、おまかせください！

パナソニックの住まいのアフターサポートサービス

「リビングベル」がお手伝いします！

コールセンターと住まいのデータお預かり(管理)サービスを使ったアフターサポートで、貴社の信頼性向上、施主様とのコミュニケーションを円滑にします。

SUPPORT!



「リビングベル」コールセンター

コールセンター

24時間
365日



メンテナンス依頼
相談受付を代行

1 緊急トラブル対応サービス



水のトラブル 鍵のトラブル ガラスのトラブル 給湯器のトラブル

24時間365日受付対応 利用回数の制限なし

2 メンテナンス対応サービス



パナソニック商品の消耗品の販売サービス

3 住まいの履歴管理(データお預かり)

4 日常のお困りごと解決サービス



電球交換 手の届かない窓のおそうじ 水もれ・室内への雨吹き込み処理 家具の移動

24時間365日受付対応 2回/年 ご利用可能

1 緊急トラブル対応サービス

すべてのメーカーの水・鍵・ガラス・給湯器など、
緊急を要するトラブルの応急処置・点検を行います。

対応時間	会員特典
24時間 365日 ※ただし給湯器のトラブル・サービスのみ 対応時間9:00～17:00	30分無料 (回数制限無し) ※部品代は別途



**24時間365日
受付対応!**

水のトラブル

水が出ない、止まらない、
トイレがつまった、排水管のつまり、
故障によるあふれの
緊急時の応急処置を行います。



30分(無料範囲)で対応できる内容例

- 緩み箇所締め付け直し
- タンク内清掃、固形物除去、器具調整
- 防水剤コーキングや、防水シール交換

〈注意事項〉
● エアコン、温水洗浄便座などの故障、給排水管の凍結は、サービス対象外となります。

鍵のトラブル

玄関ドアの鍵紛失で
お部屋に入れない場合に、
鍵の開錠作業を行います。



30分(無料範囲)で対応できる内容例

- 鍵の開錠作業
- 破錠による開錠作業

〈注意事項〉
● 玄関の鍵開けは、ピッキング対策用のシリンダーやセキュリティ機能のついた鍵の場合には、開錠できないことがあります。
● 開錠・破錠作業時には、運転免許証等の顔写真入り身分証明証による居住者の本人確認が必要となります。

ガラスのトラブル

故意・過失・不意の事故・
空き巣被害により、住居内の
ガラスが破損してしまった際、
緊急の応急処置を行います。



30分(無料範囲)で対応できる内容例

- 破損した窓ガラス破片の後片付け・ダンボールなど
による破損箇所の応急処置・窓ガラスの寸法計測

〈注意事項〉
● ガラス交換時の作業料金・部品代・特殊作業料金については、施主様のご負担となります。
● 事件性が有る場合は警察への届け出をされてからの状況に応じてのご対応となります。

給湯器のトラブル

対応時間 9:00～17:00

何らかの理由によりガスが止まり、
お湯が出ない場合などに
緊急時の応急処置として
点検などを行います。



30分(無料範囲)で対応できる内容例

- 点検・エラーチェック
- 防水剤コーキングや、防水シール交換

〈注意事項〉
● サービス内容は、給湯器の点検(不具合原因の調査)・給湯器からの水漏れが確認される場合は応急処置(マスキング処置)となります。
● 給湯器の修理には即日対応できない場合がございます。
● エネファーム・エコウィルは対象外となります。

料金について

- 30分を超える作業や部品代は施主様のご負担となります。
- 30分以上かかる修理や部品代が必要な場合には、事前に無料でお見積りのうえ、対応させていただきます。
 - サービス提供会社の定めるお支払い方法にて、現地でお支払いください。

サービスについて

- 会員と同居のご親族からのご連絡にも対応します。
- 離島など、一部対応できない地域もあります。
- 部品交換が必要な作業は、後日作業となります。
- 火災、風水害、地震、津波など天変地異、騒乱などが原因の場合はサービスの対象外となります。
- MS&ADグランアシスタンス(株)が提携会社様をご手配いたします。

2 メンテナンス対応サービス

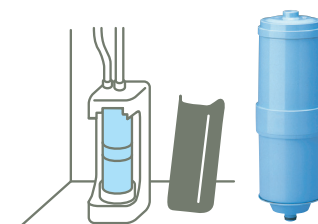
浄水器のカートリッジなど消耗品や定期交換部品を
宅配でご購入いただけます。 **パナソニック商品限定**

受付時間	会員特典
24時間 365日	メーカー希望小売価格より 10%OFF



**24時間365日
受付対応!**

パナソニック商品の消耗品の販売サービス



浄水カートリッジ



IHクリーナー



浴槽ゴム栓

※画像はイメージです。実物の形状、色彩などが異なる場合があります。



〈注意事項〉
● お支払いは代金引換となっております。
● 宅配便にてお届けします。(配送地域は日本国内に限りです)
● 交換作業に特別な技能が必要なものや、安全性に関わるものは取り扱っておりません。
施主様自身での組立・取付・設置となります。
[販売元: パナソニックLSテクノサービス(株)]

修理・メンテナンス対応

住宅設備部材の故障や破損について、登録店へ対応依頼をいたします。

施主様へお手入れ情報プレゼント

ご入会時に、パナソニックの住宅設備・建材商品のお手入れ読本一式とメンテナンススケジュールガイドを
施主様へお送りいたします。



※画像はイメージです。予告なく仕様・内容が変更される場合があります。なお、画像と実物の形状、色彩などが異なる場合があります。

3 住まいの履歴管理システムの内容

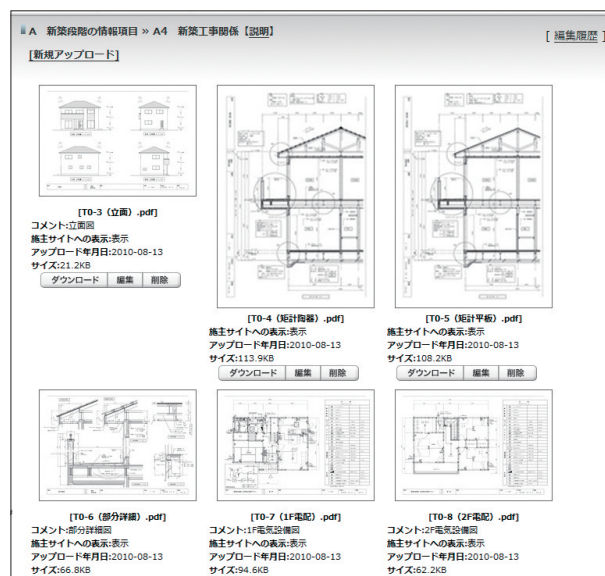
貴社

住まいの履歴管理システム・ご登録内容



建物情報

施主様の住まいに関する情報や書類を管理できます。図面などの書類は必要な時にダウンロードできます。



顧客情報

施主様の家族構成や趣味などプロフィール情報を記録できます。施主様とのコミュニケーションにご活用いただけます。

氏名	オーナー区分	ユーザーID	連絡先区分	
TEST1	所有者	lb_user_120723140213	主要連絡先	[編集] [所有者の変更]
...	所有者	lb_user_121225152850		[編集] [削除] [所有者の変更]
連絡先区分 ☒ 主要連絡先				
*オーナー区分 所有者				
フリガナ	TEST1 (残り 31 文字)			
*氏名	TEST1 (残り 45 文字) 敬称 様			
ユーザーID	lb_user_120723140213			
ログイン名	user_130418195929 ログイン 有効			
郵便番号	〒111-1111 住所検索			
住所	東京都千代田区千代田 (残り 255 文字) 連絡先情報 引き継ぎ			
連絡先	電話番号 03-1234-5678 (残り 20 文字)	連絡可 ☒		
	FAX番号 03-1234-5678 (残り 20 文字)	連絡可 ☒		
	メール(PC) test1@example.com (残り 255 文字)	連絡可 ☒		
	携帯電話番号 090-1234-5678 (残り 20 文字)	連絡可 ☒		
	その他 (残り 255 文字)			

- ・家族構成・趣味・勤務先・生年月日
- ・その他のプロフィール など

維持管理情報

修理・点検内容などの記録ができます。また、定期点検のスケジュール管理ができますので、業務効率・精度の向上につながります。

点検名称	状況 / 日付	訪問時間等
1ヶ月点検	日程確定/訪問日(確定): 2012-05-21	10:00...
1年点検	未選択/点検予定日: 2012-06-08	
1年点検	未選択/点検予定日: 2012-07-11	
3ヶ月点検	未選択/点検予定日: 2012-07-21	
6ヶ月	未選択/点検予定日: 2012-07-26	

登録店様専用ヘルプデスク

住まいの履歴管理システムの操作方法についてのお問い合わせ窓口も開設しています。



施主様

閲覧・ご入力内容

住まいの履歴システムに登録された内容を施主様も閲覧することができます。また、施主様ご自身で行った補修の登録や、リフォームのご相談もご入力いただけます。



■施主様 閲覧内容

お引渡し日

検査済み証番号

長期優良認定番号

瑕疵担保保険種別

住宅履歴台帳
(貴社にて閲覧範囲設定)

定期点検計画

点検内容の記録

修理内容の記録

■施主様 ご入力内容

施主様ご自身による補修内容・お手入れ内容の登録

リフォームなどのご相談

日常のお困りごと解決サービス

メンテナンスやトラブル対応だけでなく、
くらしのなかのお困りごとを解決するサービスをご用意しています。

対応時間	会員特典
365日 9:00～17:00	4つのサービスのうち2回/年まで 30分以内の作業料金無料 ※作業は1名での対応となります。 ※3回目以降は、会員特別価格（1時間あたり13,000円（税抜））でご提供



電球交換

お部屋の照明器具（電球や蛍光灯など）の
管球交換作業をお手伝いします。



- 〈注意事項〉
- 安全上、作業員の増員が必要な場合や脚立以外の足場設置が必要な場合は、別途費用が発生する場合があります。
 - 管球類はあらかじめご用意ください。

手の届かない 窓のおそうじ(室内側)

手の届かない高所にある
窓の清掃作業をお手伝いします。

1～3mの清掃道具で届く範囲



- 〈注意事項〉
- 窓掃除の対応範囲は室内側の窓（高所窓）。
 - 窓掃除について、脚立設置ができないなど、現場の状況によっては対応ができない場合があります。
 - 高所窓で足場が必要な場合は有料となります。
 - 安全上、作業員の増員が必要な場合、別途費用が発生する場合があります。

水もれ・室内への 雨吹き込み処理

水のふき取りや片付けなどの簡易作業を
お手伝いします。



- 〈注意事項〉
- 水の量や、状況・範囲についてコールセンターにお伝えください。

家具の移動

家具の移動のお手伝いをします。



- 〈注意事項〉
- 運ぶものの大きさや重さなどによって特殊な用具や人数が必要になる場合は、別途費用が発生する場合があります。

料金について

30分を超える作業、または3回目以降の作業のご依頼については別途会員特別価格にてサービスをご提供します。

サービスについて

- 会員と同居のご親族からのご連絡にも対応します。
- 火災、風水害、地震、津波など天変地異、騒乱などが原因のときは「水もれ・室内への雨吹き込み処理」のご提供はいたしかねます。
- MS&ADグランアシスタンス（株）が提携会社様をご手配いたします。
- 離島など、一部対応できない地域もあります。

メンテナンス業者 紹介サービス

ハウスクリーニングや、畳・ふすまの補修など、
住まいに関する様々なお困りごとに対して
専門業者を紹介するサービスです。

※本サービスは斡旋サービスとなります。
サービスご利用にあたっては、サービス提供会社との契約が必要になります。

受付時間	対応時間	ご優待
24時間 365日	365日 9:00～17:00	会員様ご優待価格にて サービスをご提供 ※事前見積り無料

サービスメニュー

- ハウスクリーニング
キッチン／レンジフード／エアコン／
トイレ／浴室／洗面所／洗濯機
- 補修
フローリング補修／
ドア・窓の建付け調整／畳／
ふすま／網戸
- エアコンの修理
- 盗聴器、盗撮器の発見・撤去



布団丸洗いサービス

布団、毛布、ベッドパッド、ベビー寝具、枕などの
クリーニングサービスです。

受付時間	対応時間	ご優待
24時間 365日	月～金 9:00～17:00 祝祭日休み 夏季・冬季・GW休暇有り	会員様ご優待価格にて サービスをご提供



※送料・納期は地域によって異なります。

サービスについて

- 会員とパナソニック紹介のサポート業者との直接契約となります。
- お支払いについては、サービス提供会社の定めるお支払い方法にて、現地でお支払いください。
- 会員と同居のご親族からのご連絡にも対応します。
- MS&ADグランアシスタンス（株）が提携会社様をご手配いたします。
- 離島など、一部対応できない地域もあります。

パソコンサポート サービス

パソコンが起動しない、インターネットに繋がらないなど、
パソコン修理のサービスです。

※本サービスは斡旋サービスとなります。
サービスご利用にあたっては、サービス提供会社との契約が必要になります。

受付時間	対応時間	ご優待
24時間 365日	365日 9:00～20:00	基本料金を 10%OFF

※環境・トラブル診断料金、作業料金は通常価格となります。

サポート内容例

- パソコンが起動しない
- 架空請求画面が消えない
- インターネット接続できない
- 動作が遅くなった
- 大切なデータを消去してしまった



害虫駆除 (シロアリ、ゴキブリ、ハチの巣)

不快な害虫を最新のシステムで徹底的に駆除します。

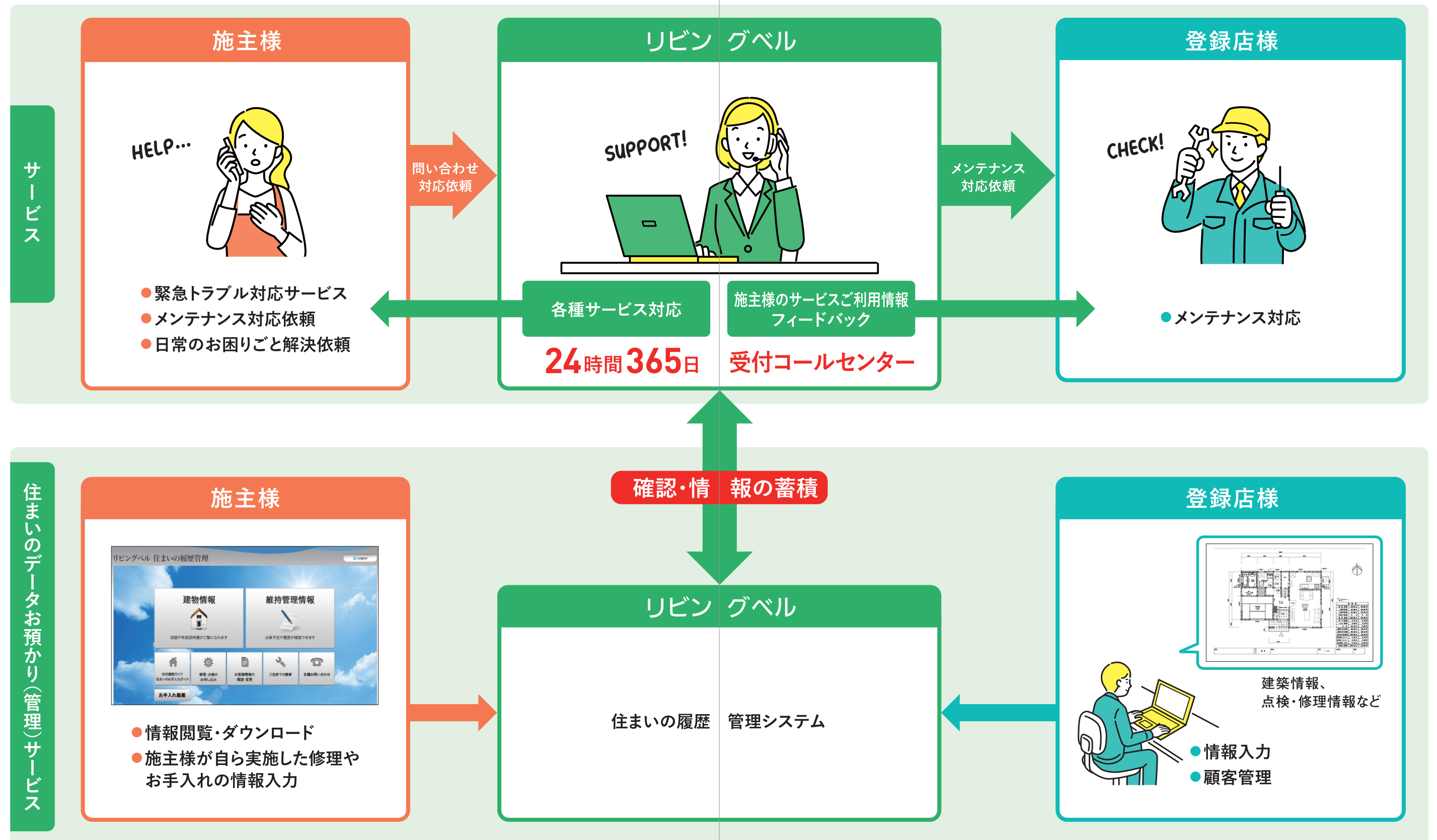
受付時間	対応時間	ご優待
24時間 365日	月～金 9:00～17:00	5%OFF



- 〈注意事項〉
- ※ゴキブリ駆除初回作業：バキュームによる死骸・糞・卵の除去、駆除剤、調査トラップ設置。
 - 定期管理作業：トラップによる生息状況確認や目視調査により継続的な状況確認。
 - ※ハチの巣除去は、危険の伴う特殊な作業となりますので、対応業者の関係上、一部対応できない地域があります。

「リビングベル」のサービスの連携

メンテナンス対応、リフォーム提案・情報提供、コミュニケーションなど、アフターサポートを強化することで、施主様との良好な関係づくりが期待できます。



「リビングベル」を有効活用するための

オプションサービスのご案内

※掲載のオプションサービスは、通常料金とは別に、費用がかかります。また、料金は内容によって異なります。(個別に対応させていただきます。)

定期点検編

- 定期点検の連絡を忘れてしまった
- 定期点検で、施主様から不具合の申し出があったが業者依頼が必要のため再度訪問となった
- 定期点検を実施したものの、施主様の反応がわからない

定期点検編+α編

- 定期点検の満足度をもっと高くしたい
- 施主様と長くお付き合いをしていくために、施主様のニーズが高いサービスをもっと提供したい



イベント編

- イベント時のDM案内が大変
- DMをしているがイベントに人が集まらない・・・(内容が伝わっているのだろうか)
- イベントにご来場された施主様の反応がわからない



リフォーム編

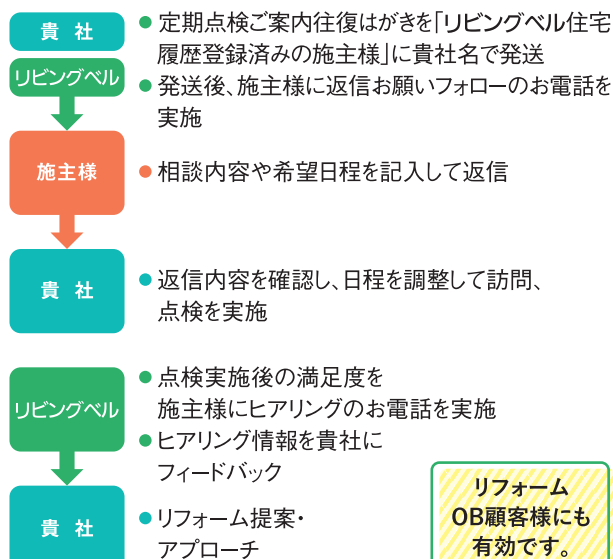
- 管理顧客が知らない間にリフォーム(太陽光発電システムの設置等)をしていた
- 管理顧客に効率よくリフォーム提案したい

こんなことにチャレンジしては
ちょっとしたサービスで施主様

いかがでしょうか
の印象は変わります。



定期点検ご案内サービス(一例です)



メリット

定期点検のご案内から点検後の満足度のヒアリングまで、リビングベルがお手伝いいたします。

定期点検ご案内+ハウスクリーニングサービス(一例です)

左記、定期点検ご案内サービスに加え、施主様に対して
新築なら5年目・10年目、リフォームなら5年目に
ハウスクリーニングを1箇所無償でご提供

- 換気扇 ● キッチンのフード ● 浴室 ● トイレ ● 洗面所より1箇所、施主様にてご選択いただけます。



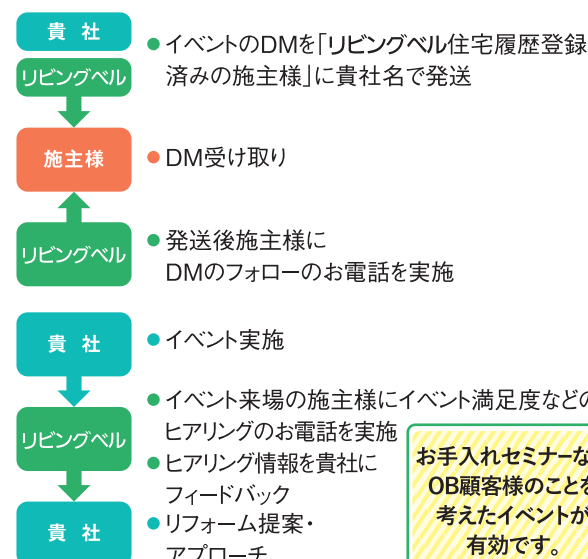
※機器の種類等により、ご対応できない場合があります。ご了承ください。

ハウスクリーニングは施主様に人気のサービスです。

メリット

人気のハウスクリーニングを定期点検と合わせてサービスに取り込み、施主様とのつながりを強化します。

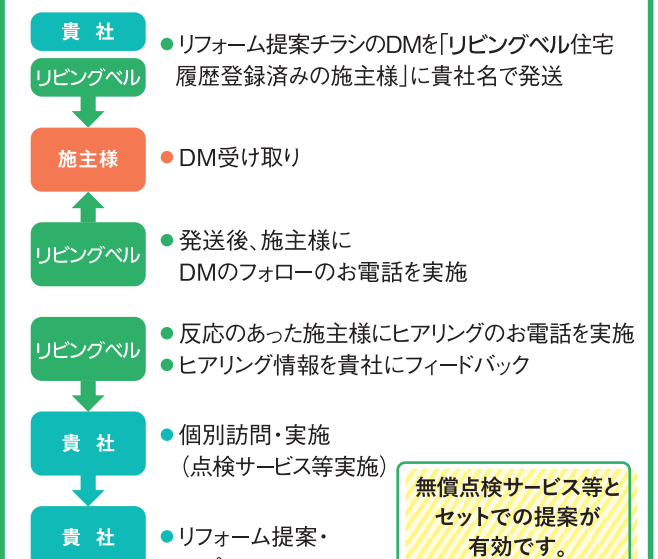
イベントご案内サービス(一例です)



メリット

イベントのDM発送からイベント後のヒアリングまでリビングベルがお手伝いいたします。

リフォームご提案サービス(一例です)



メリット

リフォーム提案のDM発送からフォローのお電話までリビングベルがお手伝いいたします。

「リビングベル」ご利用の流れ

STEP 1 「リビングベル」登録店申し込み

施主様



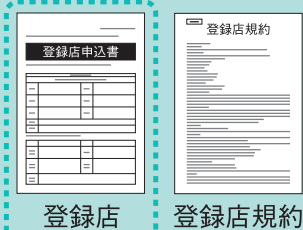
施主様にリビングベルをご説明、
「利用規約」をご一読いただき、
「利用申込書」をご記入いただきます。



登録店様



「登録店規約」をご一読いただき、
「登録店申込書」を当社営業担当に
お渡しください。
(当社営業担当がリビングベル
事務局に送付いたします)



住まいの
履歴システム
ログイン開通

スターターキット
受取

- パンフレット
- 利用規約
- 利用申込書
- ご説明・お渡し

登録店の受付後、
スターターキットをお送りします。
(受付から実働約7～10日後)

リビングベル
事務局

パナソニック
ハウジングソリューションズ株式会社



登録店
申込書受付

メール
登録店の受付後、履歴システムの
貴社専用IDとパスワードを
メールにてお送りします。
(受付から実働約3～5日後)

登録店
ID・パスワードの
メール送付

スターターキット発送



【スターターキット内容】
●パンフレット ●利用申込書専用封筒
●利用規約 ●利用申込書

STEP 2 「リビングベル」利用件名申し込み

施主様が
履歴システムに
ログインできるよ
うになります。

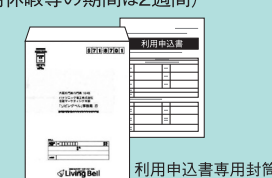
ID・パスワード
ID・パスワードシート

事務局よりサービスツールを施主様にお送りします。
利用申込書受付後から
※約1.5ヶ月から2ヶ月
※新築の場合、ご入居予定月の翌月下旬。翌々月1日からサービス開始。



サービスツール受取

「利用申込書」の登録店様欄をご記入
いただき、「利用申込書専用封筒」(品番:
ZDCT1506)にてポストにご投函ください。
投函後、通常1週間で受付いたします。
(夏期休暇等の期間は2週間)



「利用申込書」
●パナソニックビルダーズ加盟店様用
(品番: ZDCT3201)
●登録店様用 (品番: ZDCT3202)
現在ご使用の「利用申込書」エクセルデータや
PDF用紙も、従来通り受付させていただきます。

施主様の
ID・パスワード発行
シート出力

履歴登録
図面情報などの
インプット～本登録完了

●動画サービス
「住まいの履歴管理
システム」の入力方法を
動画でわかりやすくご紹介。



●ヘルプデスク
登録店様専用のサポートダイヤル。
「住まいの履歴管理システム」の
操作方法についてのお問い合わせ
窓口も開設しています。



利用申込書
受付

登録完了メールの
ご連絡
事務局にて受付後、登録完了の
ご連絡はメールにてお知らせします。

施主様
仮登録

サービスツール発送



【サービスツール内容】
●サービスのしおり ●コールセンター番号案内
●住まいのメンテナンススケジュールガイド ●お手入れ読本