

「IT活用による顧客満足度向上の実現」

平成20年10月24日
住友林業株式会社
豊田文輔

1. 会社紹介
2. 住宅の環境と住友林業の情報システム
3. IT投資マネージメント
4. お客様満足度向上に向けて(システム事例)
5. 最近の取り組み
6. 最後に

会社概要

- **名称** 住友林業株式会社
- **設立** 昭和 23年2月20日(1948年)
- **創業** 元禄 4年 (1691年)
- **資本金** 277億円
- **従業員** 4,990人(単体)
- **売上高** 8,614億円(2008年3月期、連結)
(住宅販売 戸建:9,408棟 分譲:118棟 集合:1,064戸)

主な事業内容

1. 山林事業

経営面積4万haの「保続林業」の山林経営

2. 木材建材事業

木材・建材商品の供給、各種住宅用部材の製造・加工
→ 売上高: 約4,700億円



3. 住宅事業

- ・木造注文住宅の設計・建築、インテリア/エクステリア
- ・RC、木造の低層集合住宅の設計・建築
- ・リフォーム事業
- ・都市緑化、造園工事
- ・街づくり、分譲住宅の建築販売
- ・不動産仲介事業



→ 売上高: 約4,000億円

住友林業の植林事業



明治14年（1881年）

現在

旧製錬吹場之図

愛媛県 別子銅山

5

住友林業の経営山林

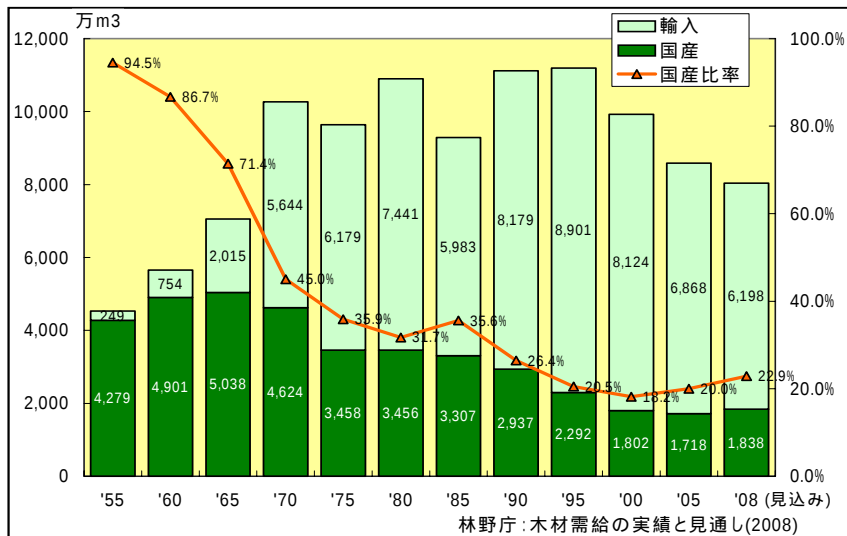


紅葉するカラマツ(紋別山林)



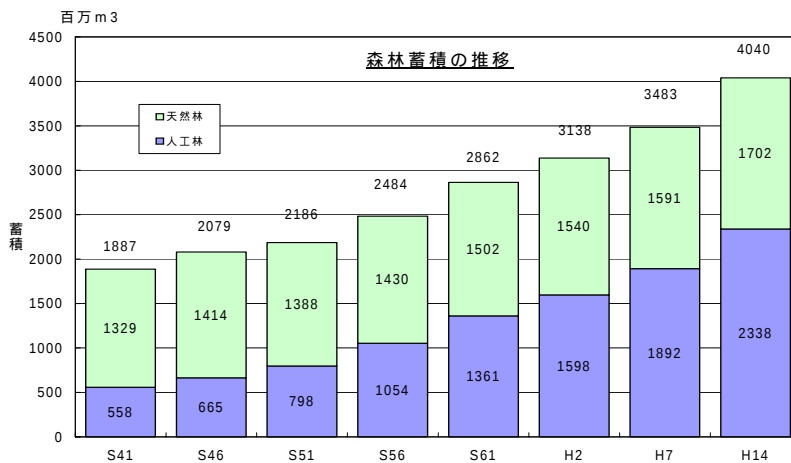
6

わが国の木材需要量と国産材供給率



7

国産材の蓄積量



注：蓄積とは、森林にある樹木の幹の体積の総量

昭和27年と平成14年の日本の森林比較

	面積 (万ha)	蓄積 (億m3)	haあたりの蓄積 (m3 / ha)
昭和27年	2,475	17.23	70
平成14年	2,512	40.40	161

(林野庁資料)

8

荒廃が進む日本の山林



↑
山林経営の低迷で荒れる放置林

適切な森林管理が行われている山林→

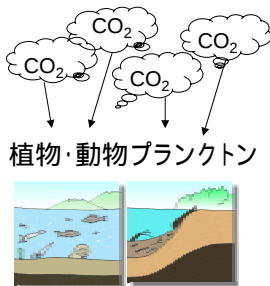


風でなぎ倒された山林



木はサステナブルな(循環型)素材

数億年前

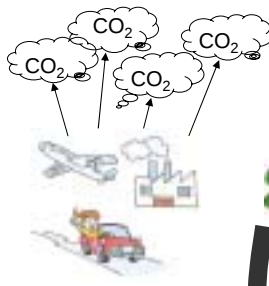


化石燃料

石炭・石油

数億年の
ギャップ

現在



化石燃料

石炭・石油



「伐ってまた植える」持続可能でサステナブル(循環型)な森林ヘシフト

北海道 紋別社有林のカラマツ

「木づかい運動」(林野庁)

(<http://www.rinya.maff.go.jp/kizukai.html>)

日本では、国産の木材があまり使われていません。このため、手入れが行き届かないヒノキ、スギなどの人工林が増えています。植える、育てる、収穫する、上手に使うというサイクルがCO2をたっぷり吸収する元気な森をつくれます。

「木づかい」とは、暮らしに国産材の製品をどんどん取り入れて森を育てるエコ活動です。木を使うことから、すべてが始まります。

11

●都市に森をつくる



住友林業の家 147.5m²/棟 (標準的モデル)
主要構造材国産比率100%(MyForest大樹)



使用木材量 29.4m³
CO₂固定量 6.5t-CO₂

=



45～50年生立木
(樹高15m、胸高直径20cm)

CO₂固定量 0.31t-CO₂/本
立木20本に相当

12

●サステナブルな木材調達への取組み

2003年 - ・グリーン調達ガイドライン 策定

2005年 - ・環境に配慮した木材調達基準 策定

2007年 - ・住友林業グループ

「木材調達理念・方針」 6月発表

・社有林全山で SGEC (緑の循環認証会議)
認定取得

・FSC (Forest Stewardship Council) の
「CoC (Chain of Custody) 管理認証」取得

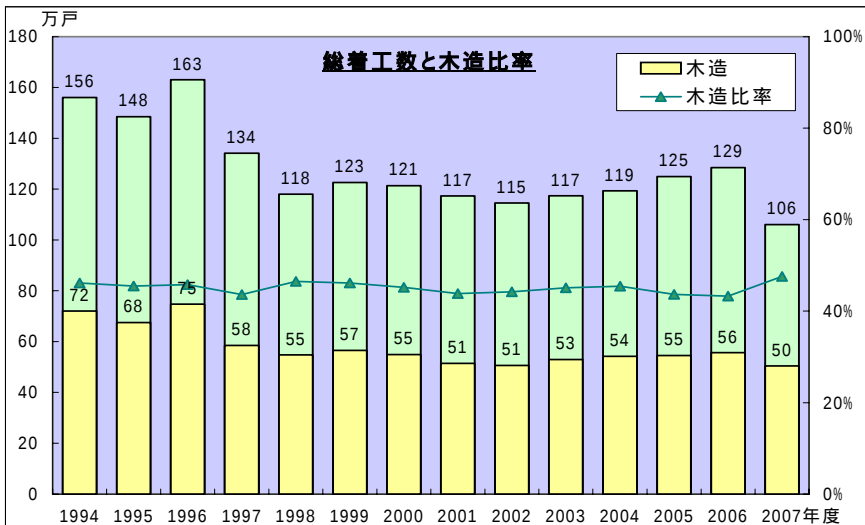
・DNAによる樹木の生産地鑑定技術を開発

→合法性確認に活用



13

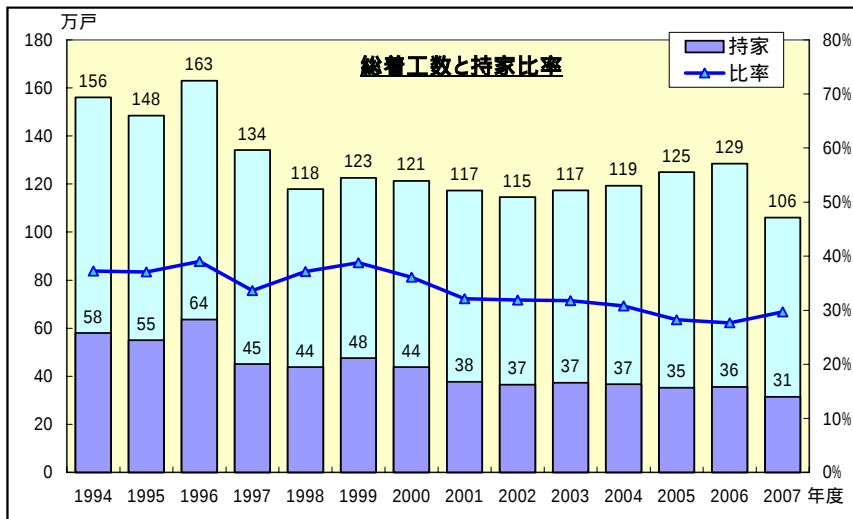
環境認識 — 住宅着工統計 —



(出典) 国土交通省住宅着工統計

14

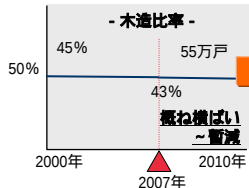
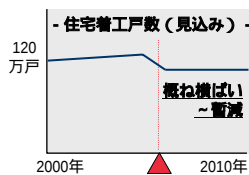
環境認識 - 住宅着工統計 -



(出典) 国土交通省住宅着工統計

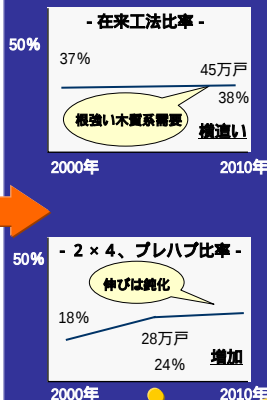
15

環境認識



新規住宅需要動向

- ・ 少子化 → 借家減
- ・ 団塊世代と2世 → 住み替え需要
- 建替/改築需要
- ・ 地価、金利動向

(参考) 野村総合研究所資料
国土交通省住宅着工統計住友林業・タマホーム
一条工務店
中小ハウビルダー
地域工務店等

- ・ 住宅品質関係の法制度への対応 (耐震・性能表示など)
- ・ 横ばいで限られたパイ
- ・ 購入者意識への対応 (品質面/安全面/価格面/高齢化/自然志向 等)
- ・ 施工現場 (工務店) の高齢化/世代交代
- ・ 手厚い住宅施策の継続
- ・ 景気回復/足踏み
- ・ 環境対策 (リサイクル)
- ・ 建替え/保守需要の増加
- ・ 世界的原材料高騰

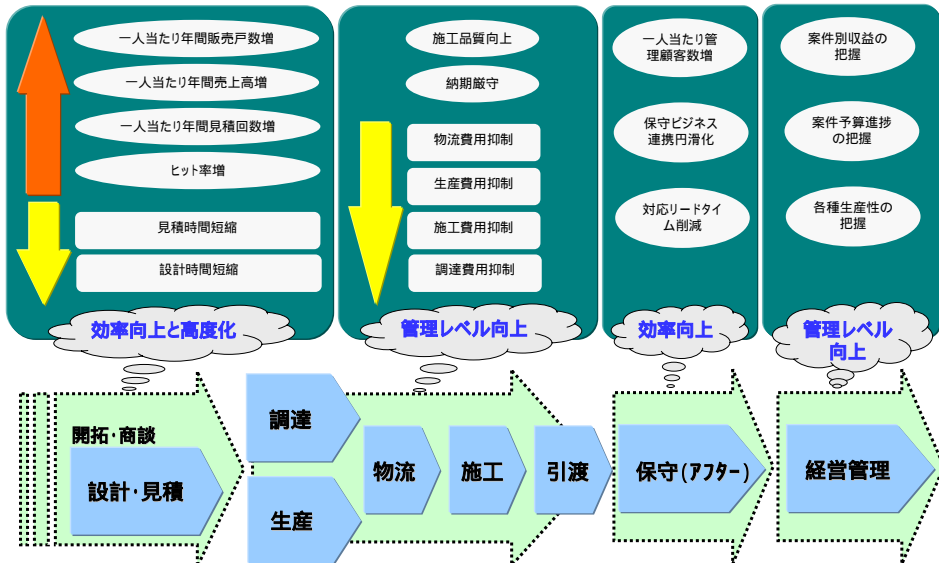
将来？

積水ハウス・大和ハウス
積水化学・旭化成・ミサワ
パナホーム・三井ホーム
エス・バイ・エル 等

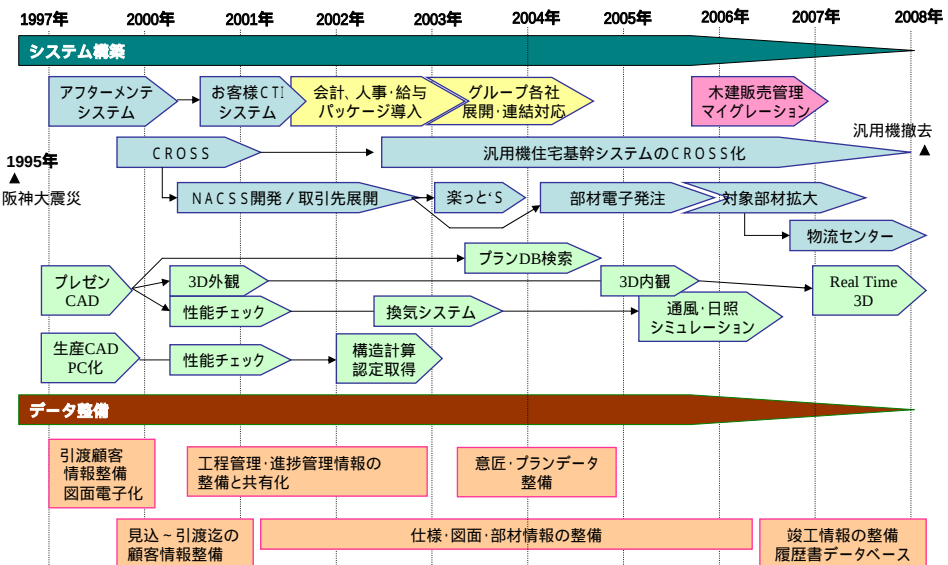
16

低コストオペレーションの強化

顧客対応力の向上



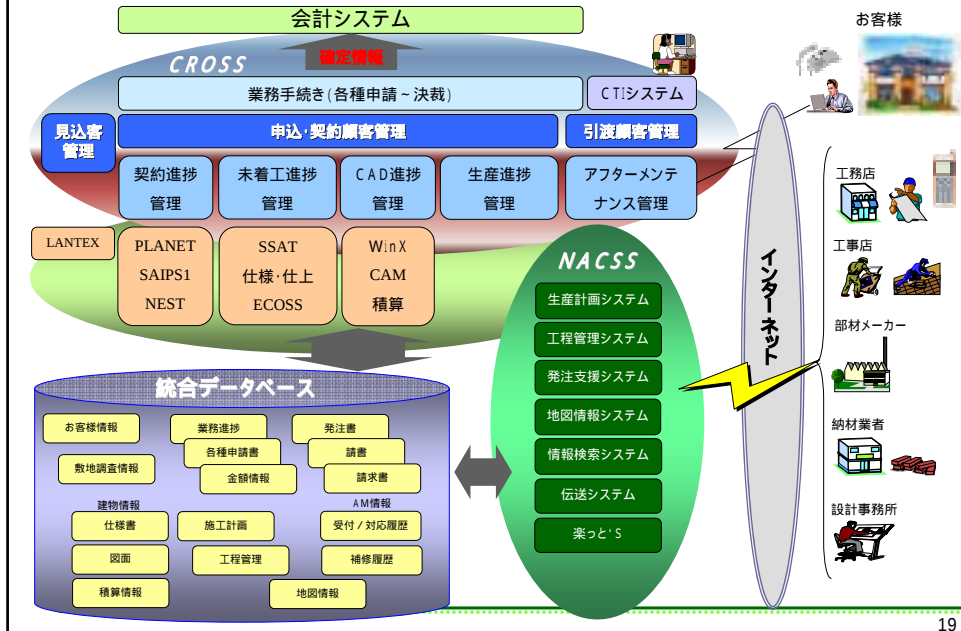
17



CROSS: Customer Relationship Online Support System (顧客管理システム)
NACSS: Network Aided Construction Support System (生産管理システム)
楽っと's: 電子請負契約・請求システム

18

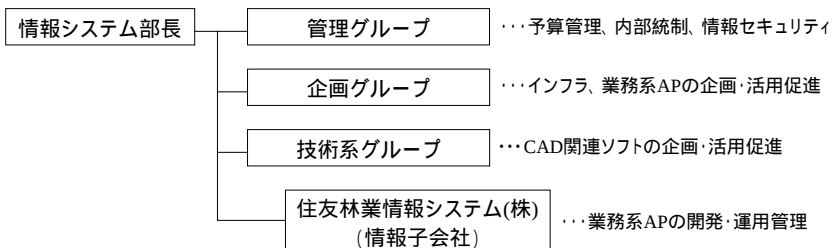
住宅系システムの概要



19

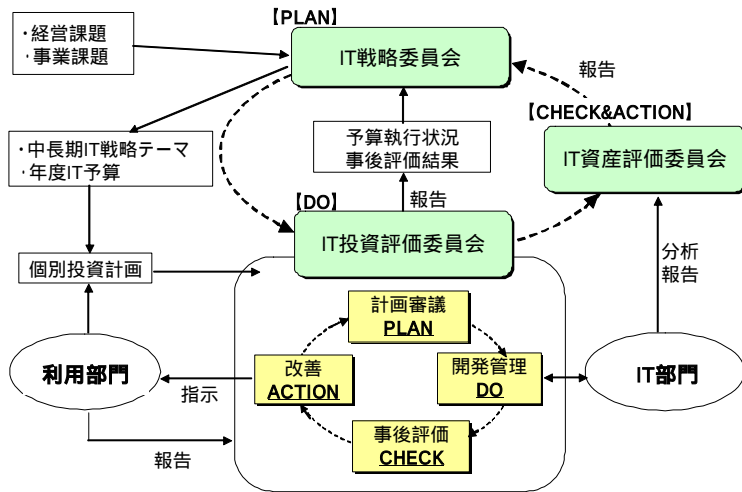
住友林業のIT組織・・・基本的に中央集権型

- 情報システム部がすべてのIT関連予算を管理
- 情報システム部と情報子会社にのみIT関連要員を配置
 - ・各事業部門、各拠点にはIT要員はいない
 - ・グループ各社は各社毎にIT化を促進するが、ほとんどの会社がIT専任要員は置かないで、情報子会社に依存。



20

2つのマネジメントサイクルによる投資管理



21

3つの委員会組織

委員会	役割	メンバー	時期
IT戦略委員会	- 中長期計画、IT戦略の決定 - 予算方針の決定 - IT資産活用評価	- 情報システム担当役員 - 各事業本部長(役員) - 経営企画部長 - 情報システム部長 他	12月 6月
IT投資評価委員会	- 個別案件の投資評価 - 投資リスク管理 - 開発状況管理 - 運用実績評価(事後評価)	- 情報システム部長 - 経営企画部長 - 各本部管理部長 - 起案した部門長 他 - 情報システム(株)社長	毎月
IT資産評価委員会	- IT資産活用状況分析評価 - 活用促進と不良資産廃却 - 中長期投資実行結果分析	- 情報システム部長 - 経営企画部長 - 各本部管理部長 他	10月

22

「家」は…

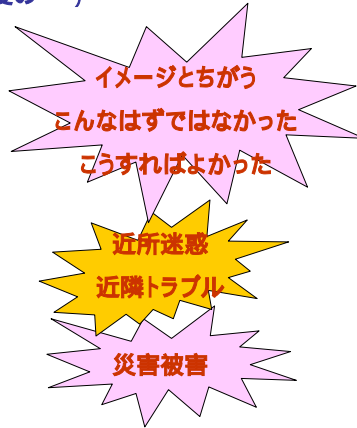
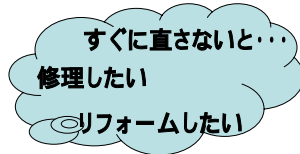
お客様の夢(多くの人にとって一生に一度の…)

お客様の安心

お客様の生活スタイル

50年、100年のライフサイクル
→ 生活環境・生活スタイル変化

社会インフラ



23

お客様と一緒に「家」造りするためのシステム

(1) プラン設計フェーズ …「家」をイメージし理解していただく

- ・アイデア → PLANET
- ・理解/イメージ → 3D-SAIPS
- ・健康/省エネ → 風のシミュレーション/太陽のシミュレーション
エコカルテ
- ・安心 → 構造計算
性能評価(偏心率/重心、壁量/床倍率)

(2) 施工フェーズ …「家」を建てる

- ・工事進捗管理 → NACSS…ケイタイ活用
- ・施工管理 → 施工管理記録システム
関係者間の情報共有ネットワーク

24

安心して住んでいただくためのシステム

(1) お客様の家履歴管理

→ 竣工図管理、点検 / 修理履歴管理、修理依頼

(2) AM管理、コールセンターシステム

→ CTI、365日24時間受付

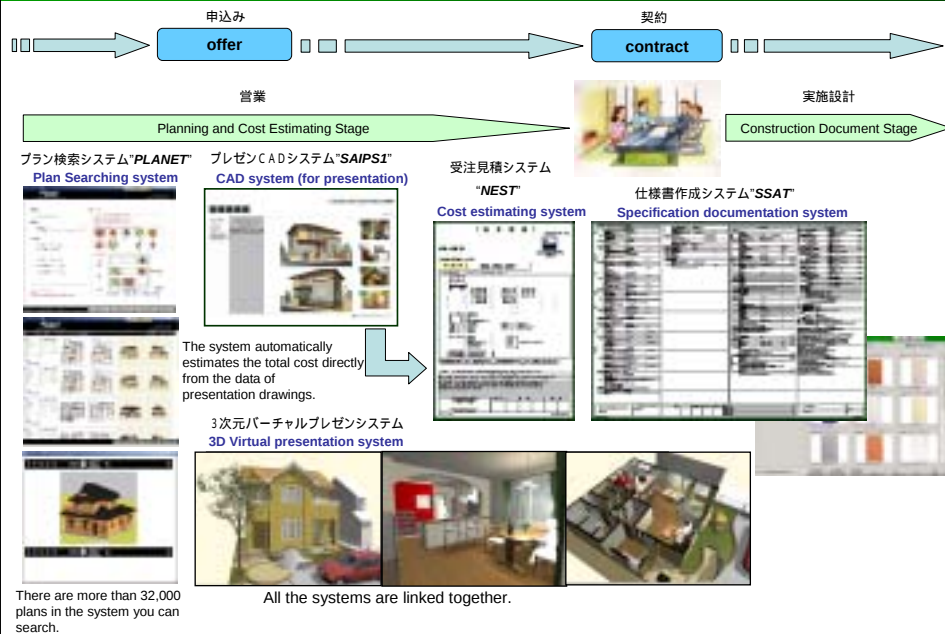
(3) お客様からの情報一元管理 (ご依頼 / お問い合わせ / クレーム)

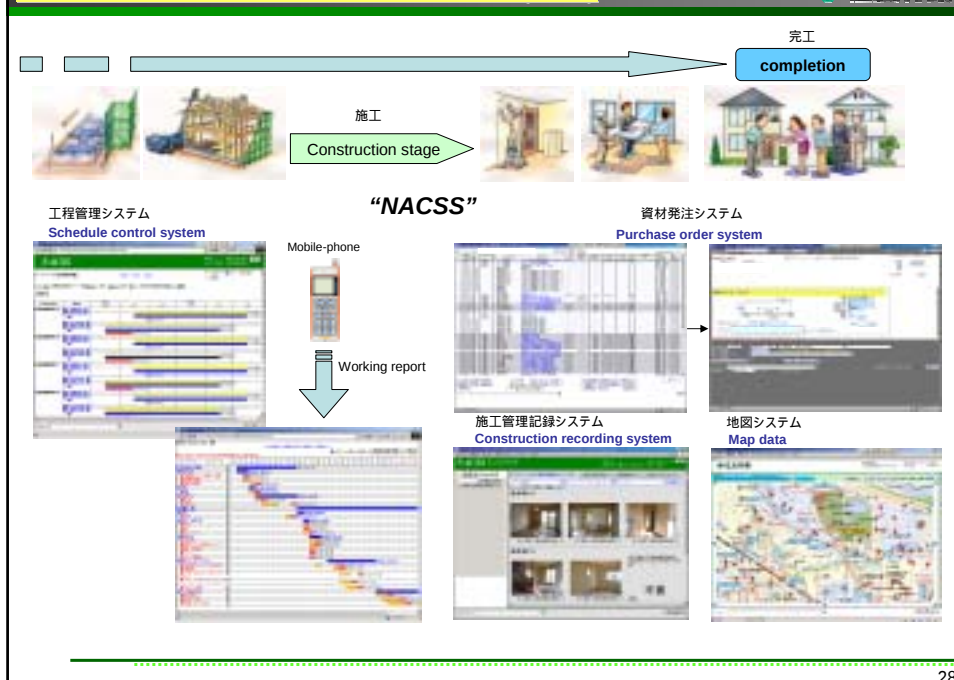
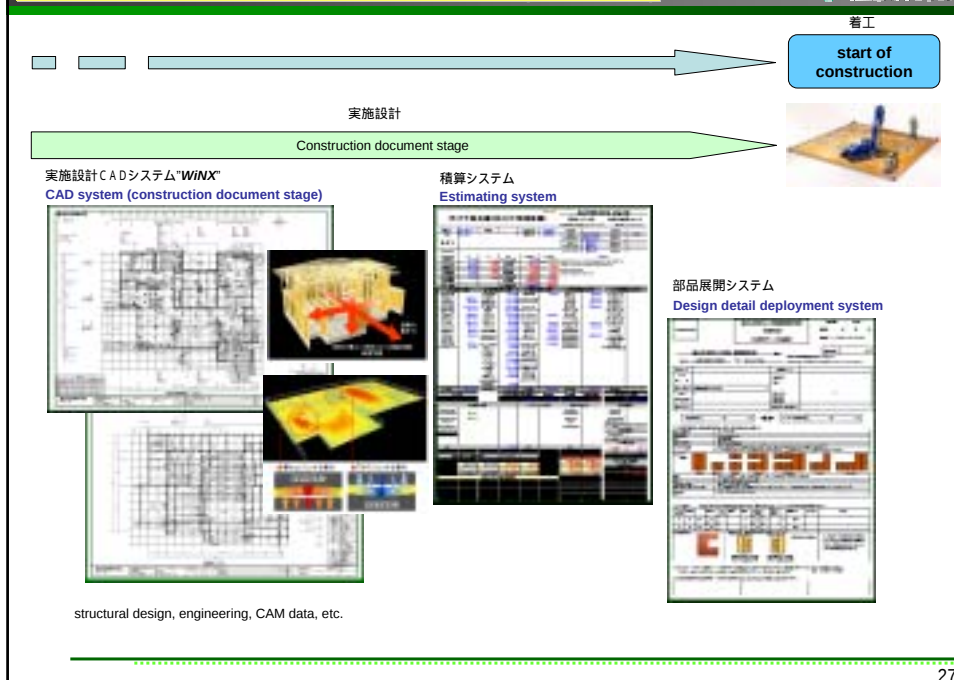
→ お客様最優先システム (クレーム分析)

(4) 自然災害対策 → 地図システム、災害管理システム

(5) 総合窓口 → クラブフォレスト (大幅リニューアル予定) 履歴管理、延長保証、リフォーム、火災保険、...

お客様と一緒に「家」造りするためのシステム (Plan・設計)





安心して住んでいただくためのシステム

(1) お客様の家履歴管理

→ 竣工図管理、点検 / 修理履歴管理、修理依頼

(2) AM管理、コールセンターシステム

→ CTI、365日24時間受付

(3) お客様からの情報一元管理（ご依頼 / お問い合わせ / クレーム）

→ お客様最優先システム（クレーム分析）

(4) 自然災害対策 → 地図システム、災害管理システム

(5) 総合窓口 → クラブフォレスト（大幅リニューアル予定）

履歴管理、延長保証、リフォーム、火災保険、・・・

安心して暮らしていただくためのシステム

営業活動支援

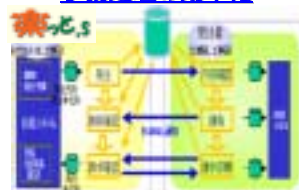
プラン検索 / プレゼンボード



設計・生産業務の効率化



事務処理の効率化



総合顧客データベース

見込客～契約～工事～引渡
顧客情報の総合管理

CTIシステム



AMサービス向上

地図システム



情報分析・戦略検討



グループ総合力

統合顧客システム



長期経営計画 Project SPEED



**Strong
Passion**

**Enables us to become an
Excellent company by implementing
Detailed strategy**

年度	売上高	経常損益
2013年度	12,000億円	450億円
2017年度	16,000億円	800億円

31

住友林業グループIT基本方針

「グループの事業戦略に合致したIT化を推進し、経営および事業活動に貢献する」

1. グループ経営の視点に立ったIT化の推進

各社の枠を超えた「事業最適」「全体最適」を指針としてシステムの構築

2. グループ全体としてIT投資の効率化

グループ全体を対象としたIT投資マネジメントの運用

グループ内のIT資産の、共有・共用・転用による有効活用

3. グループ全体のリスク管理と安定運用

IT資産活用の前提となる、情報資産の安全性、信頼性、可用性を確保

32

システム化の取組み方針(中期)

グループ内の情報については、“必要な人が、必要な時に、必要な情報を得ることのできる” 環境を提供

「お客様最優先」視点の情報基盤整備

- 顧客データベースのグループ一元化
- 「顧客総合ポータル」の構築



どのグループ会社のどのサービス窓口に来られたお客様も、
住友林業グループ全体のお客様
→ワンストップサービス

最後に・・・

これからのIT化の軸足は、

企業内の効率化や管理のためのシステム

→ **企業外**とのコミュニケーションのためのシステム

- ・NACSS(取引先ネットワーク、電子受発注)
- ・マーケットプレイス(仮想ネット商社)
- ・お客様コミュニティシステム

一方で、SaaS、ASP、クラウドコンピューティング・・・ **家では**、インターネット、メール



- ・IT化の対象分野もITインフラも企業の外へ
- ・ユーザーは、インターネットの世界でITの恩恵を経験



企業におけるIT部門の役割はどう変わっていくのか・・・？