

各 位

積水化学工業株式会社

住宅関連業界初、住宅オーナーへ期待を超える体験を届ける サービスエクセレンスに関する研究を東京大学と共同で開始

～セキスイハイムオーナーとの 100 年にわたる関係性を見据え、データと学術知見で解明を目指す～

積水化学工業株式会社(代表取締役社長:清水 郁輔、以下「積水化学」と)、国立大学法人東京大学 (以下「東京大学」)は、2026 年 7 月、住宅引渡し後のオーナーへ期待を超える体験を届けるサービスのあり方を学術的に解明することを目的とした共同研究契約を締結しました。

住宅関連業界において、引渡し後の長期にわたる顧客との関係を対象に、サービスエクセレンスの国際規格の考え方を活用した大学との共同研究は業界初※1 の試みです。

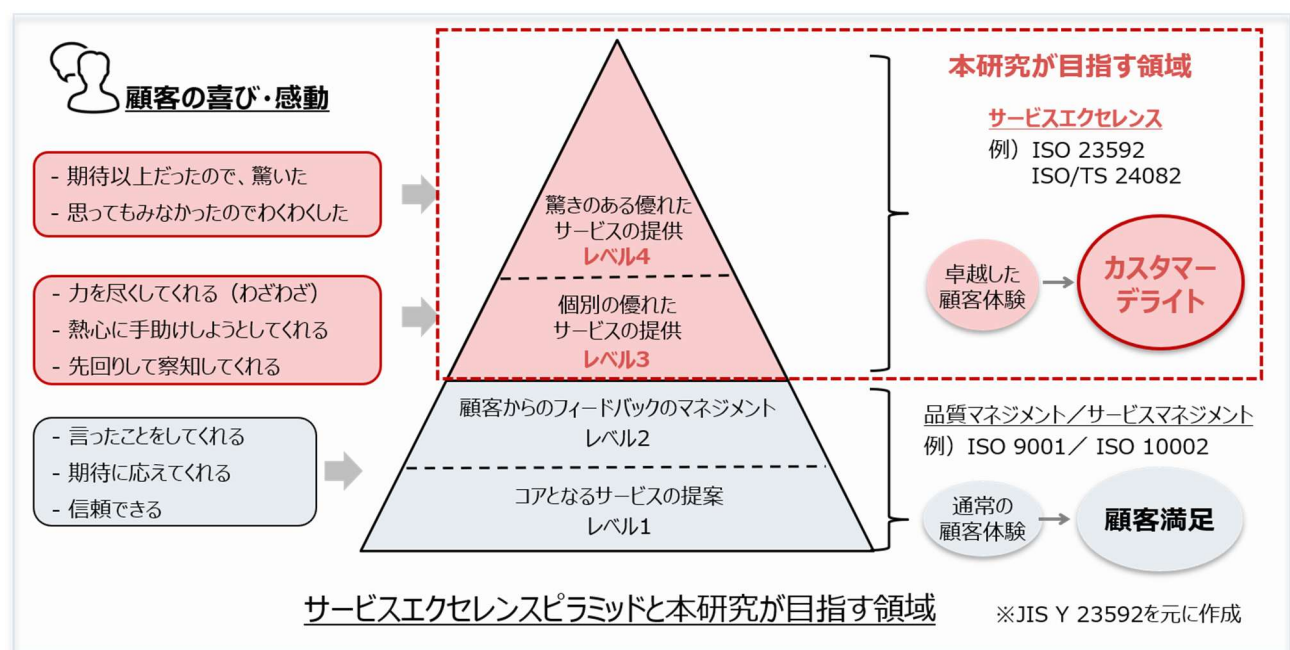
※1 住宅メーカーによる引渡し後の顧客関係を対象とし、サービスエクセレンス国際規格 (ISO 23592) の考え方を活用した大学との共同研究として(当社調べ)。

1. 背景

積水化学グループでは 1999 年より、顧客満足 (CS) を重視した経営を推進しており、2004 年からは「CS」と「品質」を一体化させ、すべての事業活動を通じてお客様の期待に応える価値 (商品・サービス) を提供し続ける「CS 品質経営」に取り組んでいます。

しかし近年、社会や顧客ニーズの変化に伴い、企業に求められる水準は「期待に応えること、満足させること」から「期待を超える感動 (カスタマーデライト:CD) を生み出すこと」へと高まっています。こうした変化に対応するため、積水化学は東京大学との共同研究を通じて、「サービスエクセレンス」の考え方を活用した新たな顧客価値の創造に挑戦します。

2. サービスエクセレンスについて



「サービスエクセレンス」とは、従来の顧客満足(CS)の向上を目的とした品質マネジメント(ISO 9001)とは異なり、卓越した顧客体験を創出し、カスタマーデライトを引き出すための組織能力を指します。

この考え方は 2021 年に国際規格(ISO 23592、ISO/TS 24082)として制定され、日本国内においても同年に JIS 規格(JIS Y 23592、JIS Y 24082)として採用されました。東京大学はこの国際規格の開発を主導しており、社会への実装を積極的に推進しています。

3. 本研究の概要

本研究は、積水化学 生産基盤強化センター、東京大学大学院工学系研究科 原辰徳研究室、および東京大学総括プロジェクト機構「Quality と Health を基盤におくサービスエクセレンス社会システム工学」総括寄付講座(共同代表:原辰徳准教授、運営責任者:水流聡子特任教授)が連携して実施する共同研究です。

本研究では、積水化学の住宅ブランド「セキスイハイム」の引渡し後における長期的な顧客関係に着目し、これまで個人の経験や感覚に依存していた「良好な顧客関係」や「顧客ロイヤリティ」などの指標について、東京大学の学術的知見とデータ分析手法を活用して可視化・体系化します。

具体的には、これまでの訪問履歴・問い合わせ履歴などの顧客接点データを時系列に分析し、「どのような接点・対応がお客様の「感動」や「信頼」につながっているか」、「長期的な関係継続を生み出す要因は何か」の明確化を目指します。

4. 本研究の狙いと今後の展開

積水化学では、セキスイハイムオーナーを対象に、2026 年 4 月より「100 年・長期サポートシステム」^{※2}を新たに導入し、定期点検・定期診断^{※3}や問い合わせ対応など暮らしに寄り添うサービスの強化を進めています。

本研究は、引渡し後 100 年にわたる暮らしのサポートを通じて生まれるさまざまな顧客接点において、どのようなサービスが暮らしの喜びや感動につながっているのかを科学的に解明し、再現性のある仕組み・サービスの構築につなげ、セキスイハイムにお住まいのお客様一人ひとりに寄り添ったサービスを組織全体で提供し、永く安心して暮らせる環境の実現に寄与できる可能性があると考えています。

また、本研究で得られた知見は、住宅関連事業にとどまらず、社会インフラ、先端材料などさまざまな分野での事業領域にも展開し、顧客体験価値の向上への活用を目指していきます。

積水化学グループは、イノベーションの創出を通じ、サステナブルな社会の実現に向けて、LIFE の基盤を支え、“未来につづく安心”を創造していきます。

※2 60 年以降のサポートは、60 年診断時にサポート内容の案内を行い、サポート継続の意思確認ができたお客様に提供します。

引渡し後 100 年までの建物の安全性を判定するものではありません。

※3 新築建物の引き渡しから 2 年目まで計 3 回の「定期点検」と、5～60 年目まで 5 年ごとの「定期診断」、65～100 年目まで 5 年ごとの「任意診断」を無償で行います。「定期診断」は、セキスイハイムグループから案内を行い、お客様からのお申し込みにより実施します。「任意診断」は、お客様からの申し込みにより実施します。実際の点検・診断時期は前後することがあります。建物劣化状況を目視中心で確認し、建物寿命の判断は行いません。屋根上、2 階外壁、隠ぺい部など診断できない箇所があります。専門的な診断は一部有償で実施します。保証対象外のメンテナンス工事は有償です。

以 上

<本件についてのお問い合わせ先>

積水化学工業株式会社

■報道関係の皆様

コーポレートコミュニケーション部 広報グループ 担当:杉本 Mail:kouhou@sekisui.com

■報道関係以外のお客様

生産基盤強化センター CS 品質グループ Mail:csgroup@sekisui.com