

(株)ローカルワークス

独自のネットワーク生かしたサービス提供

徹底した調査で優良修理業者選定

日本全国の建設事業者のサービス内容や価格、品質等の信頼性に関する情報を集積し、建設事業者のBottomマッチングプラットフォームなどの運営を行う(株)ローカルワークス(東京都品川区)では、今年1月に日新火災と業務提携して、同社の「お家(うち)ドクター火災保険」(正式名称:「すまいの保険」)の「指定工務店特約」において修理業者の手配等を行うなど、全国に広がる優良施工業者とのネットワークを生かした保険業界との連携を進めている。昨今、架空の事故での被害を報告して保険金を過大請求し、さらに保険金請求に本来関係のない、高額な保険金請求代行手数料を請求するといった問題行為を行う特定修理業者の存在が業界課題となっているが、ローカルワークスの取り組みは、こうした特定修理業者の排除にもつながる社会貢献度の高い事業として注目を集めている。



清水社長

ローカルワークスは2014年創業のスタートアップで、前職でリフォーム事業に携わっていたという同社社長の清水勇介氏は、アウトバウンドでの営業効率に偏重した事業に違和感を覚えて会社を辞め、サービス面でベストの選択肢をユーザーに提供したいという思いから同社を設立した。日本全国に広がる500

0社以上の建設事業者とのネットワークを生かし、一般ユーザー向けの専門工務会社紹介サイト「リフォーム」や、損保会社経由・事故風災理由の修繕工事において修理業者を手配する「メンテナンスサポート」などの運

営を行っている。火災や自然災害等の事故発生時に、保険金の支払いだけでなく住まいの修理手配も提供する日新火災の「お家ドクター火災保険」の「指定工務店特約」では、この「メンテナンスサポート」が導入されており、ローカルワークスが同サービスにおいて優良事業者として加盟認定している約500の企業の中から、現場に近いなどの理由で選ばれた事業者が派遣される。

特定修理業者を排除し、優良な修理・施工を行う会社のみと連携できる仕組みについて、清水氏は「当社で全国の70万以上の施工業者のリストを持っており、そこから入手する情報や取引のある損保会社等から入手で

きる情報の他、当社独自のメソッドによる調査を経て、まずは加盟申請のあった業者に対して特定修理業者かどうかの判断を行う」とした上で、「審査を通った会社とは面談を行い、これまでの施工実績などをヒアリングして最終的に加盟を認めている」と説明する。

また、「メンテナンスサポート」では、同社指定の写真報告書などのフォーマットを介した見積りや施工終了後のサーベイを実施し、施工時の不正を未然に防ぐとともに、正しい施工がなされているかどうかのチェックが徹底して行われている。

同サービスについて、清水氏は「不正を防ぐのは当然」とした上で、価格の透明化と顧客対応品質の平準化に向け、同社独自の顧客対応マニュアルを策定したという。

「メンテナンスサポート」は運営開始から約2年が経つが、日新火災を含め、利用している保険会社、保険代理店からは「施工品質・スピードにおいて、これまで顧客に対して提供できていなかった高いレベルのサービスを提供できるようになった」「コスト面での不安が減った」「見積りから修理完了までを管理し

保険業界とのさらなる連携に意欲

質の平準化にも注力していると語り、これらについてはガイドラインを設けていると強調する。修理・施工価格については、毎年、建築業界では工事の種類ごとの金額、および地域別の施工に伴う人件費等の標準単価が設定されており、それに則った価格であるかどうか、見積りの段階でチェックが行われている。

顧客対応品質については、清水氏が、もともと建築業界が施工サーベ

イを管理し、施工時の不正を未然に防ぐとともに、正しい施工がなされているかどうかのチェックが徹底して行われている。

「メンテナンスサポート」は運営開始から約2年が経つが、日新火災を含め、利用している保険会社、保険代理店からは「施工品質・スピードにおいて、これまで顧客に対して提供できていなかった高いレベルのサービスを提供できるようになった」「コスト面での不安が減った」「見積りから修理完了までを管理し

てもらえて安心」などの声が聞かれるという。また、エンドユーザーからも「施工(修理)完了までスムーズに進行したのでありがたい」「自分で業者を探す手間が省けて楽」といった声が挙がってきているとのこと。

清水氏はこうした反響を受け、「エンドユーザーと加盟業者、さらに保険会社や代理店と、関わる全ての人に納得してもらえるサービスを提供できていることはうれしい」と率直な感想を述べ、さらに「われわれの事業が特定修理業者を排

除できるということが、認知されてきていると感じている。これからも皆さまの間に立ち、ガイドラインに沿った適切な管理業務を行っていきたい」との意気込みを示す。

保険業界に対しては、「メディア等で特定修理業者の話題が取り沙汰されるこの時世、顧客に安心感を提供したいと考える会社は多いと思う」とした上で、「その見極めの難しさから、信頼できる修理業者を探すことに苦心している企業も多いのでは」と推測し、同社ではこの点で万全のサポート体制を整えていると自信をのぞかせる。

さらに、自然災害の激甚化などに伴い、地域レベルでの集中的な住宅修理の需要が増加していることについても、「当社では全国各地に加盟事業者がいるため、多くの修理業者を近隣県から呼び寄せるなど、短期間で集中的な需要にも対応できる」と語り、保険業界とのさらなる連携に前向きな姿勢を見せている。