

## Q. 生涯顧客化って何？



### A. 顧客と末永くお付き合いができる関係性をつくること。

リピート販売などにつなげるための、マーケティング戦略のひとつです。

様々な産業が成熟期に入り、市場競争が激しくなっています。企業は、新規顧客を開拓するばかりでは、持続的に成長することが難しくなりました。そこで、既存顧客とお付き合いを続けながら様々な収益機会の獲得を目指す「生涯顧客化」の考え方があらためて注目されています。

住宅（マイホーム）は使用期間の長い商品の代表格。住宅事業者はアフターサービスを通じて顧客と10年、20年と関わるため、末永く関係を積み重ねるマーケティング戦略との相性が良く、様々な企業で取り組みが行われています。

具体的には、点検やメンテナンスをしっかりと行い、顧客と信頼関係を構築。新築住宅の建設・

販売収益だけで終わらせず、リフォームや住み替えといった様々な収益機会につなげています。なかには高齢者施設入居のために自宅売却をサポートするケースもあり、文字どおり顧客の「生涯」を通じたお付き合いになっています。

生涯顧客化は、住宅事業者の事業継続だけでなく、顧客の資産である住まいと暮らしに寄り添い、また地域の資産としても住宅を守り続ける大切な取り組み。当社グループでは、それらをサポートする商品を数多く提供し、消費者が安心して豊かに暮らせる社会の一端を担っています。

