

# お客様との出会いからアフターサポートまで、生活者視点の住まいづくりを実践

## 1

### 住まいづくりの前に

## お客様との出会いの場を全国各地に

地域密着の観点から、住まいづくりの現場が、できるだけ社会に開かれたものになるようにと考え、住まいや暮らしに関する情報発信や現場見学の機会づくりに努めています。主な拠点となるのは、全国各地の建築現場や展示場、「住まいの夢工場」などの体験型学習施設。いずれも貴重な出会いの場と位置付けています。「邸別自由設計」で建築した住まいの品質を確認し、積水ハウスの提案力や技術力を知り、納得した上で住まいづくりを始めていただきます。



住まいづくりに携わる全員が「お客様視点」で対応

### 建築現場

## オーナー様の協力のもと、建築現場を公開

積水ハウスでは、完成まで全責任を持つ「責任施工」体制を取っています。積和建設（100%出資のグループ会社）や協力工事店を中心とした施工組織を確立。現場力の強化は、品質向上だけでなく廃棄物分別・安全対策・近隣配慮の徹底などにつながり、建築現場には積水ハウスの住まいづくりの姿勢が集約されています。オーナー様了承のもと、建築現場や完成現場をお客様との出会いの場として公開しています。



オーナー様の協力のもと、1989年から24年にわたり日本全国積水ハウスデー「住まいの参観日」を開催。2012年は1293会場に6万3768組が来場

### 展示場

## 暮らしのイメージと課題の解決手法を提示。地域の交流拠点としても活用

モデルハウスは、地域特性や立地環境を踏まえた住まいのあり方や、今後求められるライフスタイルなどを提案する場です。多彩なモデルハウスを全国で展開。敷地や要望に対する解決手法を具体的に提示しているので、住まいづくりのヒントを見つけていただくことができます。オーナー様や地域の方々との交流の場としても活用しています。



全国に計423の展示場を設置（2013年1月31日現在）



2階に設けた「スローリビング」は空とつながる心地よい空間

### 体験型学習施設

## 展示場だけでは確認できない構造や性能を「住まいの夢工場」で体験・納得

全国6カ所に設けた「住まいの夢工場」は、より良い住まいづくりのための体験型学習施設。構造の強度や環境性能、設備の使い勝手などを体験・体感し、楽しみながら学べる住まいのテーマパークです。同様の体験型施設「住まいの家学館」も東京ほか各地に展開しています。



「免震住宅」の実力を実物で確認



2012年度「住まいの夢工場」来場者は9万5421人



2012年度「住まいの家学館」来場者は8万7691人

住まいは本来、気候風土・地域特性・敷地条件・家族構成・ライフスタイル・ライフステージなど、それぞれ異なる状況のもとに一邸一邸創造されるべきものです。積水ハウスでは創業以来、それぞれに異なる事情と、お客様一人ひとりの思いを受け止め、独自の構法や生産システム、ハード・ソフト両面にわたって細やかに配慮した提案によって、最大の満足を提供する「邸別自由設計」の住まいづくりに一貫してこだわり続けてきました。限られたプランから選ぶのではなく、出会いから設計・生産・施工・アフターサポートまで、各プロセスを充実させたお客様視点の住まいづくりを、じっくりと時間をかけたフェースツーフェースの「コンサルティング・ハウジング」により実践しています。

## 2

住まいができるまで

### 「人」と「技術」が支える オンリーワンの住まいづくり

ハード・ソフト両面にわたる地道な研究を重ね、各プロセスにおける品質向上に努めています。工業化住宅のメリットを生かして構造安全性を確保しながらも、設計の自由度を高めて十人十色の要望に応えるため、独自の構法や生産・施工のシステムを開発し、進化させています。



「コンサルティング・ハウジング」による「邸別自由設計」が基本

#### 邸別設計

### さまざまな要望に応える 「邸別自由設計」

窓口となる営業担当者は、家族それぞれの趣味や好み、ライフスタイルやライフステージなどについて丁寧にヒアリングしながら打ち合わせを進めます。敷地調査では周辺環境も含めて綿密に確認。これらは将来の暮らしまで考慮した提案を行う上で大切にしているプロセスです。プランニングの過程では、お客様の諸条件に合わせて最適な環境技術を提案するための環境シミュレーションツールや、構造の安全性を確保するための構造計画システムなど、独自に開発したシステムを駆使しています。



お客様のライフスタイルやこだわりを丁寧にヒアリング

#### 研究開発

### 独自の構法や新技術、新しい暮らし方 などを「総合住宅研究所」で研究開発

「総合住宅研究所」(京都府木津川市)では、住まいに関するハード・ソフト両分野の研究開発を行っています。建築物の振動実験や建材の耐久実験などにより耐震性や居住性を検証。自社内での性能検証は迅速な課題発見・解決につながり、これまでに多くの成果を上げてきました。人間生活工学に基づくユニバーサルデザイン、新しい環境技術や暮らし方などの研究にも取り組んでいます。



実大振動実験でオリジナル制震システム「シーカス」の性能を検証



残響室での床衝撃音・遮音性能実験



豊かな眠りを導く「睡眠空間」研究

#### 生産

### 多品種の「邸別生産」と生産効率の 両立で高品質な部材を供給

自社工場で高品質・高精度のオリジナル部材を製造。「邸別生産」を基本とする積水ハウスでは、工場ラインの自動化やハイテクノロジー機器の導入などにより、多品種生産を合理的に行っています。また、専任担当者による厳密な品質管理体制を整備しています。



ロボット溶接で安定した品質を確保 品質管理を徹底

#### 施工

### 専任体制と優れた 技術が生み出す、 高い施工品質

「責任施工」体制のもと、手順やルールを厳密に指定した「施工技術マニュアル」を整備し、高い施工精度を確保。施工改善を重ね、独自の工法や建設機械なども生み出してきました。若い職方を養成する訓練校(茨城県知事認定職業能力開発校)の運営、職方の知識・技能向上を促す各種研修や検定制度により、工事能力の強化を図っています。



訓練校修了者は累計2208人。厚生労働省認定「セキスイハウス主任技能者検定」合格者は累計1万4301人

### 3 いつまでも安心・快適に お引き渡し後も末永い お付き合いを継続

独自の「20年保証制度」や「ユートラスシステム」など、長期にわたり住み継いでいただくための保証制度を充実させています。アフターサポートは「カスタマーズセンター」の専任担当者が対応。リフォームや建て替え・住み替えに対応する体制も整え、住宅を供給する企業の社会的責任として、いつまでも安全・安心・健康・快適な暮らしを提供できるよう、グループを挙げて取り組んでいます。



「カスタマーズセンター」が住まいのメンテナンスを末永くお手伝い

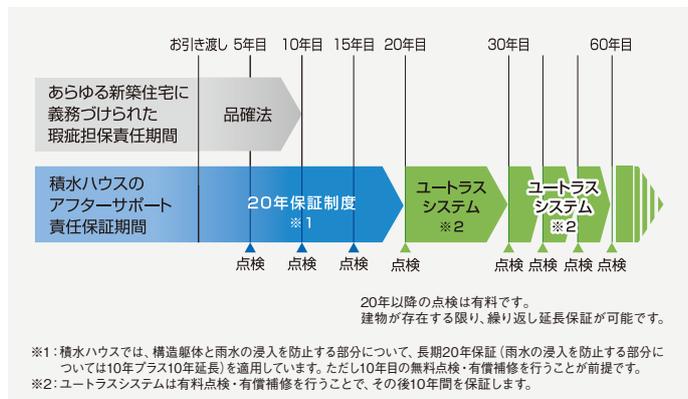
#### 長期保証

### 長く住み継いでいただくため、 法定基準以上の保証期間を設定

積水ハウスでは、構造躯体と雨水の浸入を防止する部分について長期20年保証（雨水の浸入を防止する部分については10年プラス10年延長）を適用しています（10年目の無料点検・有償補修を行うことが条件）。また、20年目以降も、10年ごとの有料点検・有償補修を行うことで、10年の再保証を継続する「ユートラスシステム」を設けています。



お引き渡し時、保証書と一緒にメンテナンスに役立つ「住まいのしおり」をお渡し



#### 定期点検・メンテナンス

### 全従業員の約1割を占める「カスタマーズセンター」専任担当者が迅速・確実にサポート

アフターサポートの窓口として、全国に100拠点（30事業所）の「カスタマーズセンター」を設置。全従業員の約1割もの人員を専任スタッフに充て、基本の定期点検のほか、住まいのアドバイザーとして、さまざまな相談に応じています。地震などの自然災害発生時には、緊急体制を組み、グループを挙げてオーナー様の支援および復旧・復興活動にあたっています。



定休日は「カスタマーズセンター休日受付センター」がオーナー様からの電話に対応

#### リフォーム

### ニーズに合わせた純正リフォームで「いつもいまが快適」を実現

リフォームの要望には、一貫した住まいづくりの思想を受け継ぐ積水ハウスリフォーム株式会社が対応します。内外装のリフレッシュ、家族構成やライフステージの変化に合わせた間取りの変更、断熱性などの性能向上のためのリフォームを提案。詳細な住宅履歴情報をもとに、純正リフォームを行います。



家族の成長に合わせたリフォームプランを提案



太陽光発電リフォームを推進

## 再生住宅

### 愛着ある住まいを社会資産として生かす。 積水ハウスの再生住宅「エバーLOOP」

積水ハウスが建築した住宅を適正価格で買い取り、最新仕様に再生。次のご家族に責任を持って引き渡します。住まいの長寿命化とともに、日本の住まいを社会資産として消費型から循環型に変えていく取り組みです。

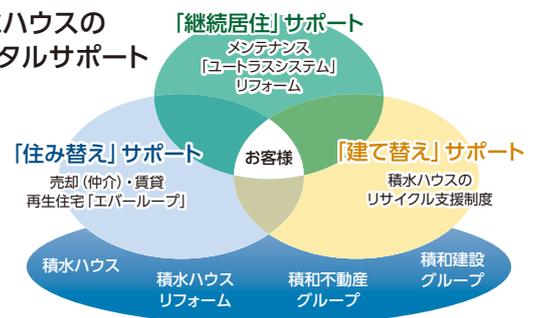


## 住み替えサポート

### 全国ネットワークの積和不動産が 万全の体制でバックアップ

将来的に住み替えなどで住まいを手放すことになった場合、積水ハウスグループの「積和不動産」が全面的にバックアップ。売却や賃貸化のお手伝いはもちろん、仮住まいや住み替え先の提案まで、トータルにサポートします。全国にネットワークを広げる積和不動産だからこそ、さまざまなケースにスムーズに対応。安心してお任せいただけます。

#### ■ 積水ハウスの トータルサポート



## 未来の「安全・安心・健康・快適」な暮らしを長期的視野で研究・検証

### ■ 「観環居」

低炭素社会の実現に寄与する通信規格の策定と検証を目的に、総務省委託事業として行われた実証実験「スマート・ネットワークプロジェクト」。このプロジェクトに住宅メーカーとして唯一参画し、横浜みなとみらい21地区にスマートハウスの提案として「観環居」を積水ハウスの木造住宅「シャーウッド」で建設しました。「グリーンファースト」の思想とネットワークテクノロジーが融合した、より快適で、人にも地球環境にも優しい、新しい暮らしのかたちを提案しています。



EV(電気自動車)との連携も提案

### ■ 「サステナブル デザイン ラボラトリー」

「サステナブル デザイン ラボラトリー」(東京都国立市)では、「エネルギーを効率良く利用する」「地球環境に優しい材料を使う」「自然と調和した暮らしを楽しむ」をテーマに、日本の伝統的な暮らしの知恵に学び、次の時代の住まいづくりを模索する研究を進めています。実験による数値データの検証だけでなく、心地よさの評価など生活者目線で研究を行っていることが特徴です。



縁側空間や通気天窗など、自然を取り込み、快適に暮らす工夫を随所に盛り込んでいます

### ■ 体験型学習施設「納得工房」

総合住宅研究所(京都府木津川市)内の「納得工房」は、住まいづくりにおいて大切なことを五感で確認・比較し、理解を深めることができる施設です。来館者の体験を貴重なデータとして蓄積。アンケートの結果を新たな研究開発や、これからの住まいと暮らしのあり方の提案に役立てるとともに、広く社会に発信しています。



来館者の体験を貴重なデータとして蓄積

アンケート結果を「データばる」にまとめ、生活者情報として発信

### ■ 「SUMUFUMULAB (住ムフムラボ)」

「生きるコトを、住むコトに。」をテーマに、人生を豊かにするために「住む」時間をより大切に感じていただきながら、新たな暮らし方を共創していく業界初の情報発信・研究開発拠点です。2013年4月26日、「グランフロント大阪」の中核施設「ナレッジキャピタル」内にオープン。双方方向の情報交流で自分にふさわしい暮らしが発見できます。※詳しくは、31ページをご覧ください。

こうした研究の成果が、次のお客様の新たな一邸へとつながっていきます。