



CSV戦略

4

アフターサポートの充実による住宅の長寿命化

グループ各社の連携によって、お客様の暮らしを長期にわたりサポート。
住まいの価値向上と資源循環につなげる

重要なステークホルダー

お客様、協力会社(素材メーカー、積水ハウス会、中間処理業者、解体業者)

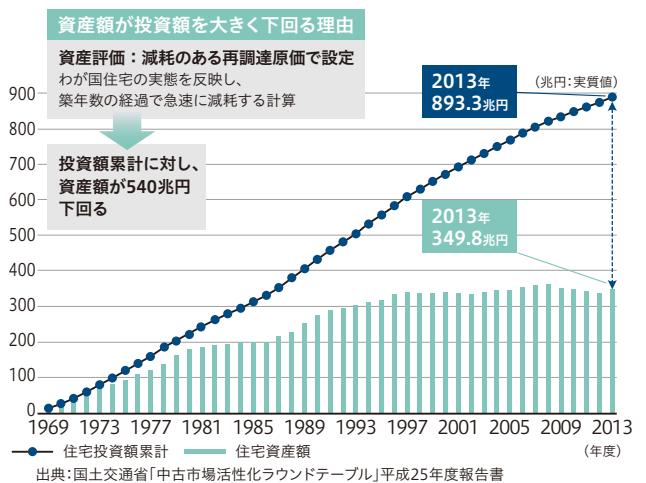
背景

欧米に比べて資産評価が低い日本の住宅

日本における住宅投資の累計額(1969～2013年)は、約893兆円。これに対して住宅ストック資産の評価額は総計約350兆円と、投資額を540兆円以上も下回っています。これは、日本では築年数の経過につれて住宅の資産価値が急速に低減するために、住宅資産がストックとして積み上がっていないことを意味します。このことはマクロ社会・経済ベースでの大きな損失であるとともに、住宅が家計資産の中核を成すことを考えれば、個人の経済生活にも重大な影響を及ぼすものであるといえます。

一方、欧米社会では長期にわたって高い価値を維持する住宅が、社会の共有資産として蓄積されています。住宅に適切なメンテナンスを施し、安全・安心で快適な住まいが多世代にわたって継承されていく住文化を構築していくことが、住宅の資産価値の向上につながります。

住宅投資額の累計と住宅資産額の比較(日本)



アプローチ

目指す姿

お客様にとって、社会にとって、住宅を「長期にわたる良質な資産」として維持

積水ハウスグループが目指すのは、住宅を「長期にわたる良質な資産」として育てることです。高い耐久性や快適性など、基本性能に優れた長く住み続けられる住宅を開発・提供するとともに、グループの連携によってストック住宅のリフォーム・リノベーションを積極的に推進し、お客様の快適な暮らしを長期にわたってサポートすることで、ストック住宅の資産価値の維持・向上を図っていきます。

また、高品質な住宅をつくり、適切なリフォーム・リノベーションを行い、社会資産として長期間利用することにより、投入する資源を削減でき、資源の有効活用につながります。住宅が社会の共有資産となるような市場を形成するとともに、発生する廃棄物の再資源化(ゼロエミッション)を推進し、地球環境への負荷を抑えることで、循環型社会の実現に寄与していきます。

活動方針

1 お客様の暮らしを長期にわたってサポートし、住宅の資産価値を維持・向上

「ライフステージを超えて住み継がれる住まい」を目指し、当社グループ各社が柔軟に連携して、個々のお客様にとっての最適なメンテナンスを提案します。

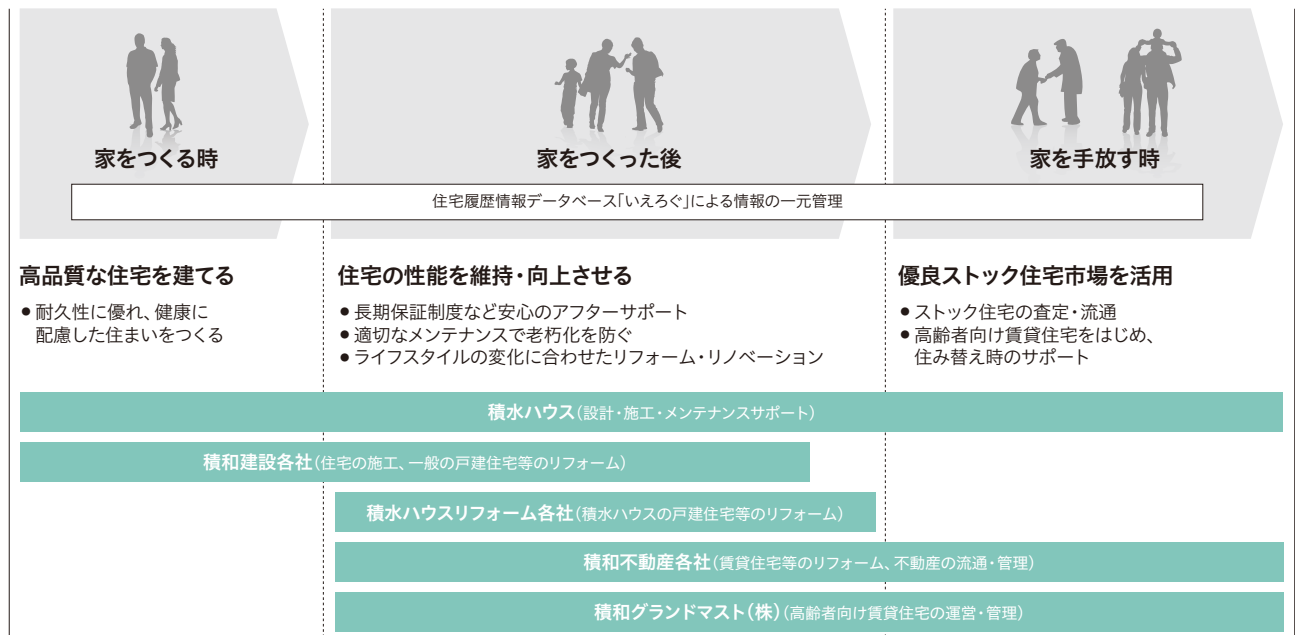
補修や設備の更新、快適性・利便性の向上などを目的とする「リフォーム」にとどまらず、大規模な改変や用途変更などを伴う「リノベーション」もニーズに応じて実施し、常に最高レベルの安全・安心・快適を提供することで、お客様の満足度を高めます。

2 住まいにかかわる資源の有効活用により、循環型社会の形成に寄与

適切なメンテナンスによって住宅を長寿命化していくと同時に、社会に多く存在する優良なストック住宅の価値を適正に評価し、その流通を活性化させることで社会資産のロスを減らし、資源保護につなげていきます。

さらにリフォーム・リノベーションの推進によって増加する廃棄物の再資源化・ゼロエミッションにも注力し、限りある資源を有効活用することによって循環型社会の形成に貢献します。

グループ連携によるお客様のライフステージに応じた安心のサポート



活動が社会に及ぼす影響

住宅の資産価値を維持したまま流通が進めば、高齢者は老後の生活資金を確保でき、若年層は住宅ストック市場の中で幅広い選択肢からライフステージに応じた住宅を選ぶことができるなど、住まい手の暮らしの豊かさを支える

ことができます。

また、長期にわたるサポートによって、お客様との関係が持続し、かつ強固になることで、当社グループのブランド価値の向上にもつながります。

リスクマネジメント

リスク① 住宅の長寿命化による新築住宅市場の縮小

対応① 国内の新築住宅市場における当社シェアは5.1%であり、まだまだ拡大の余地があります。良質な住宅の提供やアフターサポートの充実を通してブランド力を高め、シェアを広げていきます。

リスク② リフォーム市場の拡大に伴う競合の激化

対応② 住宅履歴情報データベース「いえろぐ」に基づくタイムリーな提案や、新築市場での事業ノウハウを生かしたコストメリットの大きいリフォーム・リノベーション提案で、市場における差別化を図ります。

進捗状況

1 お客様の暮らしを長期にわたってサポートし、住宅の資産価値を維持・向上

活動報告

グループ連携によって、お客様の住まいを長期にわたってサポート

積水ハウス従業員の約1割の専任スタッフがアフターサポートを担当

長期にわたって使用される「住宅」という商品においては、引き渡し後のサポート体制の質が重要になります。当社では全従業員の約1割に当たる1450人をカスタマーズセンターの専任スタッフに充て、78万棟の戸建住宅、22万

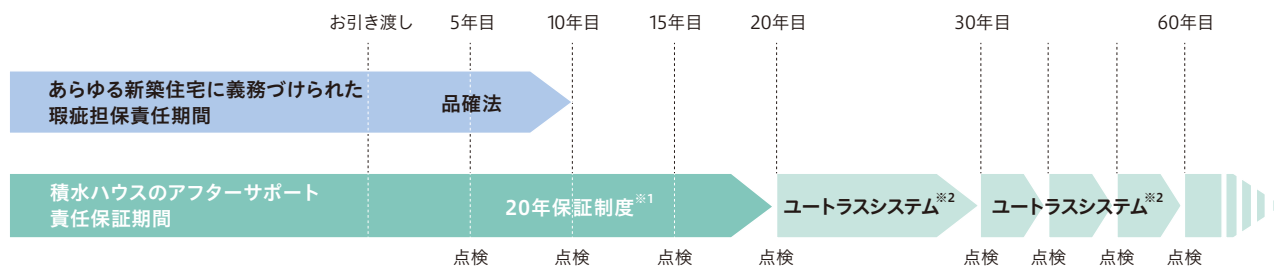
棟の賃貸住宅にお住まいのお客様の暮らしを、日常的な補修やリフォーム相談などを通じてサポートしています。自社組織であるからこそ、お客様の意見を素早く製品開発や管理体制などに反映できます。

長期保証制度と住宅履歴情報データベース「いえろぐ」の充実

構造躯体と雨水の浸入を防止する部分について、住宅の品質確保の促進等に関する法律(品確法)で義務化された10年間の瑕疵担保責任期間に、さらに10年間の保証を加えた「20年保証制度」を適用。その他、各部位についても、それぞれに期間内の保証をしています。保証終了後も独自の「ユートラスシステム」で10年間の再保証を繰り返し受けることができます。

さらに、長期にわたって使用可能な質の高い住宅ストックの形成を目指す長期優良住宅認定制度に基づいて一邸ごとに多数の建築部材などを電子情報として共有する「いえろぐ」を運用しています。グループ各社が「いえろぐ」に蓄積された履歴データを活用して純正リフォーム・リノベーションを提案しています。

「20年保証制度」と「ユートラスシステム」



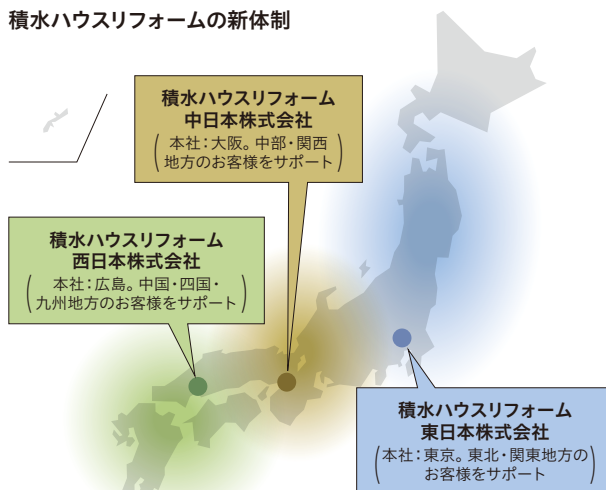
※1 積水ハウスでは、構造躯体と雨水の浸入を防止する部分について、長期20年保証(雨水の浸入を防止する部分については10年プラス10年延長)を適用しています。ただし、構造躯体については10年目の無料点検、雨水の浸入を防止する部分については10年目の無料点検および当社が必要と判断した補修工事(有償工事を含む)を行うことが前提となります。
※2 ユートラスシステムは有料点検・有償補修を行うことで、その後10年間の保証します。

積水ハウスのリフォームが3社体制に移行し、地域に密着した提案力を強化

積水ハウスの戸建住宅等のリフォーム事業を展開する積水ハウスリフォーム株式会社は、長期にわたって住宅の資産価値を維持・向上させるメンテナンス型リフォームの定着を積極的に推進してきました。

2016年、会社を分割して東日本・中日本・西日本の3社体制に移行しました。各エリアのグループ各社と連携を図るとともに、地域に密着した提案力をより強化。当社の体験型学習施設「住まいの夢工場」にリフォーム・リノベーションゾーンを設ける取り組みなどを通じ、お客様へのフォローの一層の充実と、生活提案型リノベーションのさらなる拡大を目指しています。

積水ハウスリフォームの新体制



快適性・利便性を高めるリフォームを広く社会に提案 積和建設「Re:QUEST(リ・クエスト)」を展開

当社グループは、一般の戸建住宅やマンションなどの分野においても小規模リフォームから大規模リノベーションに至るまで、お客様の幅広いニーズに答えています。グループ会社である積和建設19社は、統一ブランド「Re:QUEST(リ・クエスト)」のもと、リフォーム・リノベーション事業を全国展開。「リ・クエスト」は「したくなる」リフォームの実現に向け、三つのテーマを設定しています。



リ・クエストの三つのテーマ

Re:QUEST STAGE
リクエスト・ステージ
ライフステージに応じた空間の再構築

Re:QUEST STYLE
リクエスト・スタイル
ライフスタイルの再編

Re:QUEST VALUE
リクエスト・ヴァリュー
住まい手にとっての価値の再生

マンションリノベーション「RENOVETTA(リノベッタ)」を開始

積和建設ではマンションリノベーション事業強化の一環として、2016年4月、プロダクトデザイナー・喜多俊之氏とのコラボレーションによる「RENOVETTA(リノベッタ)※」を開始しました。

分譲マンションは2DKや3LDKなどの小さく仕切られた間取りが一般的ですが、居住者数の変化などによって物であふれ返ってしまうなどの課題がありました。「リノベッタ」では、従来の間仕切りを取り払い、スケルトン化

して、キッチン・ダイニングを「集いの場」として中央に配置し、より機能的で多目的に使える空間とすることで「すてきな暮らし」を提案。さらに、喜多氏オリジナルデザインの組立式和室「障子結界庵」や壁面収納家具などを生かし、居住者のライフスタイルやライフステージに合わせて変化する空間を提案しています。

※「RENOVETTA」は、株式会社喜多俊之デザイン研究所の登録商標です。

VOICE

「リノベッタ」による開放的で、おしゃれなLDKに満足

独立型の閉鎖されたキッチンだったため、妻が食事の支度をしている時に子どもの様子が見えず困っていました。そんな折、世界的デザイナー喜多先生と積和建設がコラボする「リノベッタ」を知り、営業の方へ相談してみました。室内仕上げ・家具まで喜多先生に選んでいただけると伺って「面白いものが出来上がる」と思い、リフォームをお願いしました。

リフォーム後は開放感のあるLDKとなり、子どもの様子も確認でき、コミュニケーションの機会が増えました。また、喜多先生のトータルカラーコーディネートのおかげで、まとまりがあり、おしゃれな空間になったと思います。

K様(福岡県)



TOPICS

一貫体制で大切な資産の継承を支援する「御屋敷継承」

積和建設が提供する古民家再生リノベーション「御屋敷継承」は、お客様のご要望をもとに、改修計画の立案から施工、お引き渡しまで責任を持って遂行する一貫体制で大切なお屋敷の継承を支援します。

住宅としてはもちろん、宿泊施設や店舗としての再生にも対応。それぞれの目的や用途に応じたリノベーションを提案し、日本に伝わる古民家の意匠や文化を受け継ぎながら、後世の人々に伝えていきます。

Before



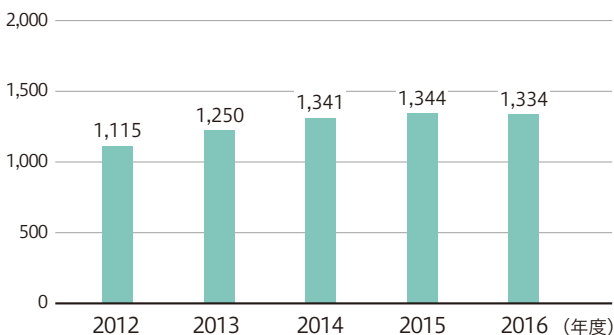
After



主要指標の実績(KPI)

指標	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	定義
「長期優良住宅」認定取得率	%	92.1	92.1	92.1	92.0	90.5	構造躯体の劣化対策、耐震性、維持管理・更新の容易性、可変性など一定の要件を満たした住宅を国が認定する制度
お客様満足度調査の「非常に満足」の割合	%	39.6	41.0	41.9	42.0	43.3	7段階評価で「非常に満足」の比率

リフォーム事業の売上高(億円)



評価

「長期優良住宅」認定取得率は高いレベルで維持しています。「お客様満足度調査」についても、調査結果のエリアごと、対象活動ごとに、課題の改善や満足の向上を目指した取り組み内容の共有を重ねるなど、地道な活動が功を奏し、「非常に満足」と評価されるお客様は着実に増加しています。リフォーム事業の売上高は、賃貸住宅リフォームが堅調に推移したものの、買い取り価格低下の影響等によるソーラーリフォームのマイナスを吸収できず、前年並みとなりました。

今後の取り組み

「長寿先進社会」を支える「プラチナ事業」の深化

当社グループの「プラチナ事業」は、単なるハードの整備とは発想が全く異なります。地域のニーズをすくい取った多世代交流ができるコミュニティデザインによって、アクティブシニアを元気づけるだけでなく、地域のにぎわいにも貢献し、社会課題を解決する事業として広がりが期待できます。

2016年9月には「グラウンドマスト横浜浅間町」を竣工・開業。建物は2階から10階が76戸のサービス付き高齢者向け住宅で、1階は地域の方々が趣味の集まりや子育てサークルなどに利用できる多目的交流スペースとなっており、カフェも設けています。また、2階には西区青少年図書

館から引き継いだ約2万8000冊の蔵書を有するコミュニティハウスがあります。ここには学習室や児童に読み聞かせができるロビーなども併設し、さまざまな世代が集う多世代交流の場になっています。



地元の人にも人気のコミュニティカフェ



子育てサークルなどに利用される多目的交流スペース

2 住まいにかかわる資源の有効活用により、循環型社会の形成に寄与

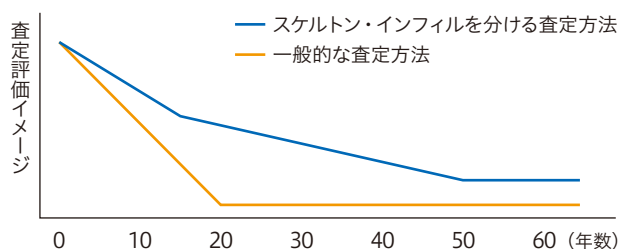
活動報告

優良ストック住宅「スムストック」の普及

優良ストック住宅の流通の活性化と適切な市場形成を目指して、当社を含む大手住宅メーカー10社は「優良ストック住宅推進協議会」を運営しています。同協議会が認定する住宅販売士が建物の構造(スケルトン)と内装・設備機器(インフィル)に分けて査定し、土地・建物別に価格を表示する独自の流通システムで「スムストック」の普及に努めています。当社グループでも「いえろぐ」を活用した「スムストック」の提案を推進。2016年は、11月に関西の住宅展示場10会場で開催されたイベントに参加するなど「スムストック」ブランドの普及に努めました。



「スムストック」査定による住まいの価値評価



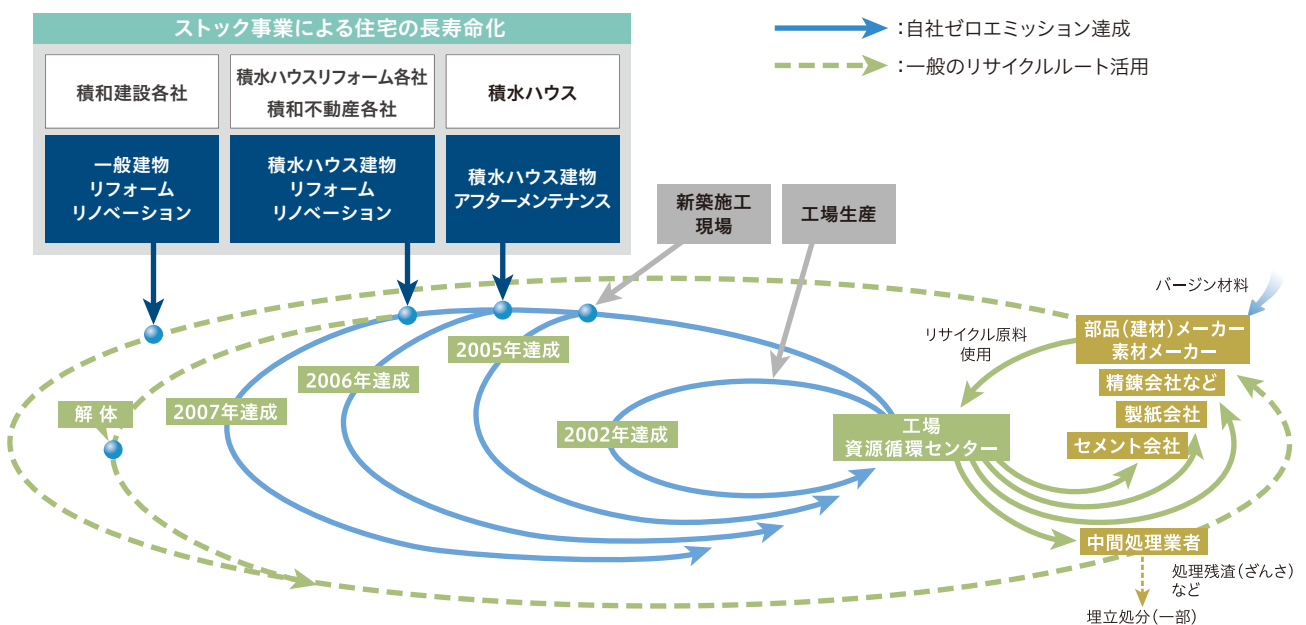
リフォーム・リノベーションの拡大に伴い、廃棄物リサイクルにおけるガバナンスを強化

「限りある資源」の有効利用を目指す当社グループでは、住宅長寿命化の取り組みと並行して、リフォーム・リノベーションに伴う廃棄物の再資源化にも注力しています。これまでに全国21カ所の資源循環センターを核とする独自の「廃棄物適正処理システム」や、建設業界初の廃棄物処理法における「広域認定制度」取得など、業界に先駆けた取り組みを推進。生産・新築施工・アフターメンテナンス・リフォームの各段階で「廃棄物ゼロエミッション」を達成しています。

2016年度には、広域認定取得と同時に独自開発した

廃棄物回収の「電子管理システム」を、クラウドを中心としたシステムに刷新。廃棄物管理の電子システム機能強化を求める時代の要請に対応しました。解体工事を伴うリノベーションでは、木や瓦などの品目ごとの「分別解体」を確実に実行できるよう、廃棄物処理業者の選択基準を定めたガイドラインを運用しています。リフォーム・リノベーションにかかわるグループ会社の従業員に対する環境教育にも力を入れており、パートナー企業とともに廃棄物の適正処理、リサイクルが確実に行われる体制を構築しています。

ゼロエミッション体制とリフォーム・リノベーションへの対応状況



主要指標の実績(KPI)

指標	単位	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	定義
総資材投入量	千t	1,112	1,286	1,079	1,109	1,098	当社工場が使用する資材量
廃棄物排出量*	千t	311	362	728	753	725	新築・リフォーム・解体廃棄物
新築施工現場廃棄物発生量	kg/棟	1,441	1,449	1,485	1,506	1,476	1棟当たりの発生量(145m ² 換算)

※ 2014年度から、関係会社廃棄物・ビル等の解体廃棄物を含む

評価

新築施工現場廃棄物は、工法の改善等により、1棟当たりの発生量は1999年度比約6割の大幅な削減を実現しています。

近年は小幅な削減の段階に入っており、廃棄物の発生量が比較的多い3・4階建て賃貸住宅の供給量が増加傾向にあることも影響し、廃棄物の1棟当たりの発生量はほぼ同等に推移しています。

今後の取り組み

新築施工現場廃棄物について、施工の合理化、余剰部材の削減等とともに、確実なリサイクル処理の維持継続に努めます。

リフォーム・リノベーション等のストック型ビジネスの拡大により、解体廃棄物の増加が予想される中、さらに合理的なリサイクルを進められるよう、パートナー企業や業界団体等と協働する体制の整備を目指します。