



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)

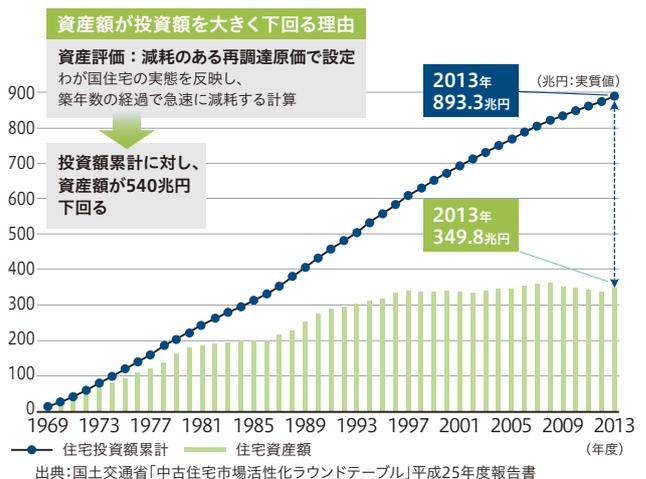
背景

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、住宅資産が欧米社会のように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。

SDGsにおいても、「持続可能な都市と居住の実現」(目標11)が重要なテーマとして挙げられており、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による、都市と暮らしの資産価値と持続可能性の向上が重要性を増しています。

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、時代とともに新たに生み出される多様なニーズに対しても、IoTをはじめハード・ソフトの両面からサービスの提案を充実させ「いつもいまが快適」な住まいを実現します。

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。

※ 産業活動により排出される廃棄物・副産物すべてを資源として再活用し、社会全体として廃棄物ゼロを目指す考え方。積水ハウスグループでは「熱回収を伴わない単純焼却ゼロ・埋立処理ゼロ」をゼロエミッションと定めています。

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

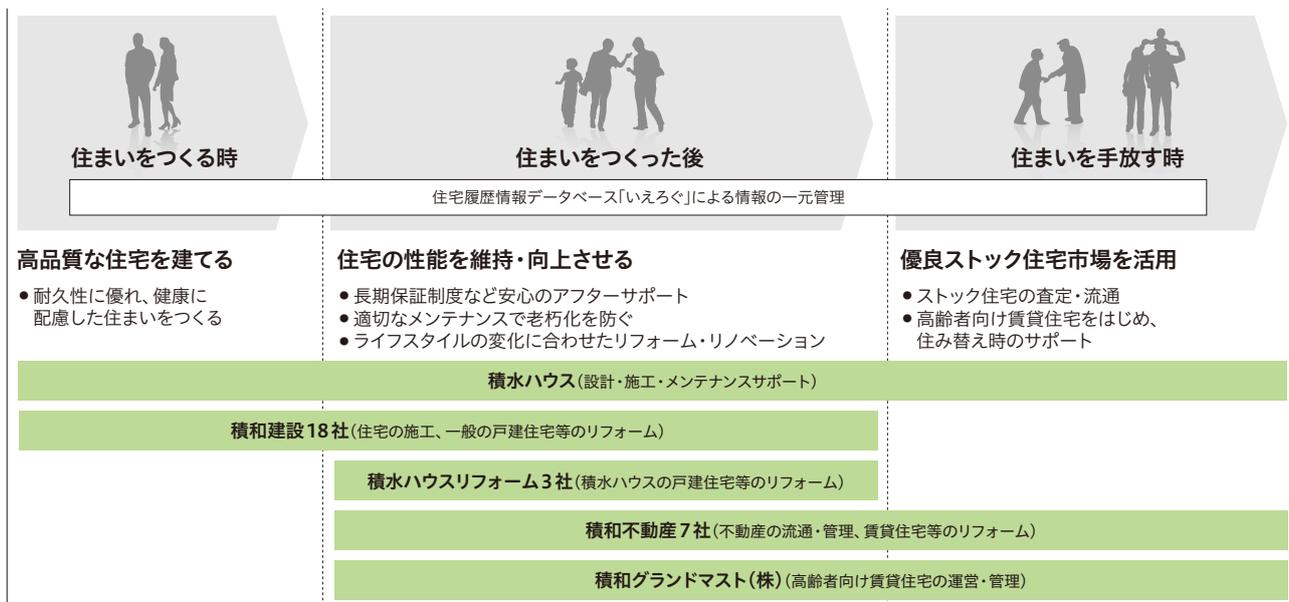
「ライフステージを超えて住み継がれる住まい」を目指し、当社グループ各社が柔軟に連携して、個々のお客様にとっての最適なメンテナンスを提案します。

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

積水ハウス、積水ハウスリフォーム3社、積和建設18社が、入居後のお客様をアフターサポートしています。住宅履歴情報「いえろぐ」等も活用し、メンテナンス、リフォーム、リノベーション等の提案を行い、高品質の住まいを末永く、快適に利用していただけるよう努めており、お客様にも理解いただき、強固な顧客基盤を実現しています。

また、これにより、住宅の資産価値が高い水準で維持され、住まいが長寿命化することで、優良な社会ストックが蓄積されてきています。お客様満足を実現するとともに、社会ストックとしても価値の高い住宅の増加は、SDGsに示されている「持続可能性の高い都市の実現」(目標11)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、新築市場での事業規模を生かしたコストパフォーマンスの高いリフォーム・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人をカスタマーセンターの専任スタッフに充て、79万棟の戸建住宅、

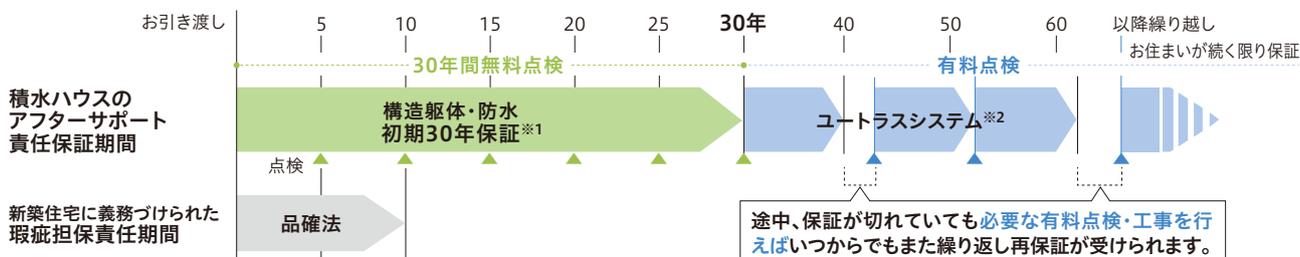
22万棟の賃貸住宅にお住まいのお客様の暮らしを、日常的な補修やリフォーム相談などを通じてサポートしています。自社組織であるからこそ、お客様の意見を素早く製品開発や管理体制などに反映できます。

「30年保証制度」・「ユートラスシステム」と住宅履歴情報データベース「いえろぐ」の充実

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、「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20年間の保証を加えた「30年保証制度」を適用。その他、各部位についてもそれぞれ期間内の保証を行っています。また、保証終了後も独自の「ユートラスシステム」で、10年間の再保証が繰り返し受けられます。

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のリフォーム・リノベーションを提案しています。

30年保証制度・ユートラスシステム



※1:この制度は、2018年4月1日以降契約分が対象です。

※2:ユートラスシステムは有料点検・有償補修工事を行うことで、その後10年を保証するものです。

全国5カ所の「住まいの夢工場」にリフォーム館をオープン

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3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目指し、活動しています。

全国5カ所の当社工場に隣接する「住まいの夢工場」に「リフォーム館」を開設。実物そのままに再現された「築年数の経った住まい」と「リノベーション後の住まい」を交互に見比べながら、体験できる施設として2016年3月の東北 夢工場を手始めに2017年中に全国5カ所に開設しました。お客様の「健康長寿」と「環境への配慮」の実現を目指す床・壁・天井の一体的な断熱リフォームの具体的な展示は、お客様から特に好評をいただいています。



リフォーム空間をご案内



「しかたなく」から「したくなる」リフォームの取り組み

積水ハウスグループは、一般の戸建住宅やマンションなどの分野においてもリフォームからリノベーションに至るまで、お客様の幅広いニーズに応えています。積水ハウスの施工を担う積和建設グループ18社は、統一ブランド

リノベーション提案で進化するマンション

マンションリノベーションは、単に設備や内装を新しくする以上に、住む人のオーダーに応じて、求められる機能や価値を形にし、空間としての機能や価値を向上させる取り組みです。イメージング相談から物件探し、設計・デザイン、工事施工まで、積和不動産を含め積水ハウスグループがお客様をサポート。独自のアフターメンテナンス体制による定期点検の実施についても、お客様から評価いただいています。

こうした取り組みに加え、数多くの注文住宅を施工して

提案例1)和とモダンの可変空間

60代のご夫婦がこれからの人生を悠々自適にと、長年暮らす愛着あるマンションのリノベーションを想定。結婚して家庭を持った3人の子とも夫婦と孫たちが集まる賑やかなひとときと、夫婦二人で過ごす静かで落ち着いた日常のひとときのどちらも味わえる空間になります。フローリングには、柔らかな肌触りで住まう人にやさしい桐材を採用。桐の木目が美しい壁面収納には、家事やPCコーナーとして重宝するデスクを造り付けています。



「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。お客様満足度の高い提案を行っています。



きた実績とノウハウを「創造するマンションリノベーション」提案として資料化しました。30代から60代の7組のオーナーファミリーを想定し、斬新なアイデアでプランニングした、こだわりのマンションリノベーションを紹介しています。具体的な提案例を案内することで、お客様はさらにイメージ豊かに検討を進めることができるようになりました。



提案例2)健やかな人生を磨く住まい

体を鍛えることが日々の習慣となっている、サイクリストの60代ご夫婦を想定。高級マンションに常設されているようなフィットネスルームを自宅に再現したいと思い、既存マンションを購入。ストイックに健康づくりと向き合える、美しさと機能にこだわった住空間へとリノベーション。大人のセンスを感じさせる都会的な空間で、心身ともに磨きをかける住まいへと仕上がります。

TOPICS

東京インテリア家具 大阪本店に「Before & Afterコーナー」がオープン

当社グループが出演しているマンションリノベーションショールームに、2018年1月、「Before & Afterコーナー」を新設しました。「Before」では、築30年の積水ハウスを想定した空間を、「After」では、最新の設備や仕様を備えた空間として二つのプランを展示しています。お客様は、インテリアテイストの異なる空間を体感することで、リノベーションへのイメージを具体化することができます。各種セミナー、リフォームフェアなどを定期的に開催し、当社グループのリフォーム・リノベーションの取り組みを広く提案するショールームとして多数の方に来場いただいています。

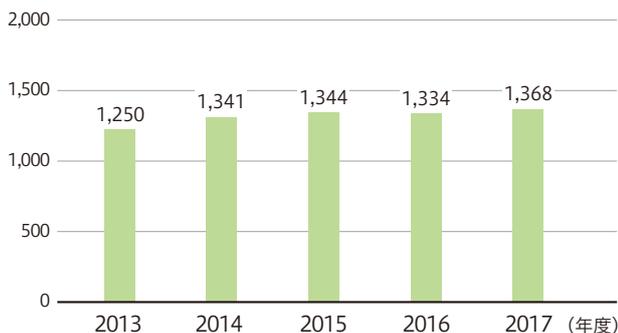


多くの方が参加される各種セミナー

主要指標の実績(KPI)

指標	単位	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	定義
「長期優良住宅※」認定取得率	%	92.1	92.1	92.0	90.5	92.6	※ 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	%	41.0	41.9	42.0	43.3	42.3	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)



今後の取り組み

賃貸住宅経営のオーナー様に対するサポートの充実

賃貸住宅オーナー様には、賃貸住宅建築による土地活用により収益の確保や相続税対策を図る一方で、高齢化や体調変化(認知症発症等)に伴う経営不安や、賃貸住宅をめぐる相続時のトラブルや資産承継方法についての不安など、長期にわたる賃貸住宅経営に対する将来不安が払拭できずにお悩みをお持ちの方もいらっしゃいます。

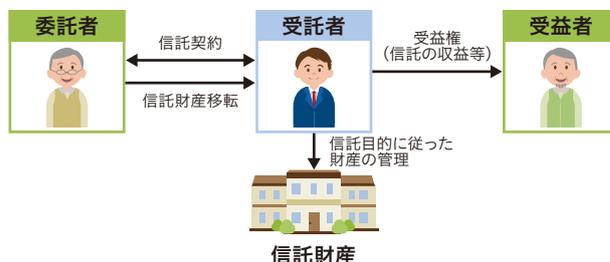
これらの不安や悩みを解決するための有効な方法の一つとして「不動産管理信託」があります。

2017年8月、積水ハウス信託株式会社を開業し、不動

評価

「長期優良住宅」認定取得は高いレベルで推移しています。「お客様満足度調査」は「満足」「まあ満足」まで含めると95.6%と上昇していますが、サービス体制の充実や品質向上によって、さらに高い評価をいただけるよう取り組みます。リフォーム事業では当社物件に加え、一般在来住宅からマンションのリフォームまで多彩なメニューの強化を進めており、賃貸住宅「シャームゾン」の長期安定経営に寄与するリフォーム提案などをさらに進め、グループ連携による基盤強化と拡大を図ります。

産管理信託を専門に賃貸住宅オーナー様の大切な不動産を安心して次世代に引き継いでいただくためのお手伝いをスタートしました。



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

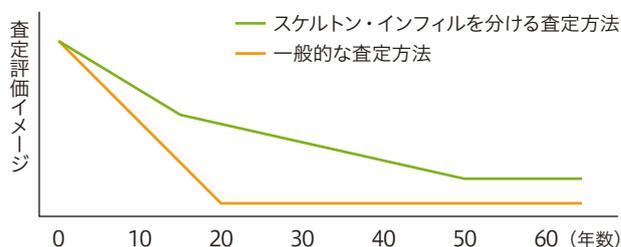
活動報告

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(一社)優良ストック住宅推進協議会に参加しています。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。当社グループでは「いえろぐ」を活用した「スムストック」の提案を推進。当社カスタマーズセンターと積水ハウスイノベーション、積和不動産の当社グループ各社が連携して「スムストック」の普及を図っています。



「スムストック」査定による建物価値評価



リフォーム・リノベーションの展開に伴い増加する廃棄物を、適正に処理・リサイクルする体制の強化

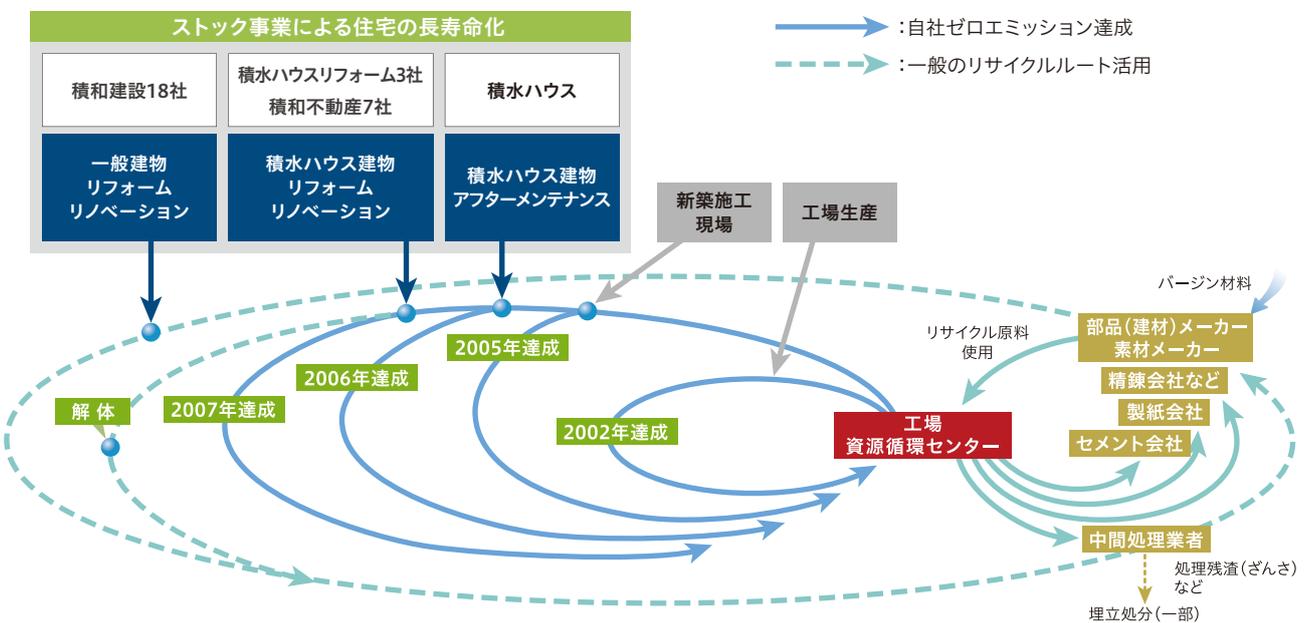
「限りある資源」の有効利用を目指す当社グループでは、住宅長寿命化の取り組みと並行して、リフォーム・リノベーションに伴う廃棄物の再資源化に注力しています。これまでに全国21カ所の資源循環センターを核とする独自の「廃棄物適正処理システム」の構築・運用や、建設業界初の廃棄物処理法における「広域認定制度」の認定など、業界に先駆けた取り組みを推進。生産・新築施工・アフターメンテナンス・リフォームの各段階で廃棄物のゼロエミッションを達成しています。

2016年度から2017年度にかけては、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」をクラウド中心のシステムに刷新し、廃棄物管理の電子システム機能強化を求める時代の進歩に機動的に対応しました。さらに、QRコードを活用した廃棄物実測システムを完成させました。

解体工事が含まれるリノベーションでは、建物解体時に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。また、リフォーム・リノベーションにかかわるグループ会社従業員に対する環境教育を進めています。

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	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	定義
総資材投入量	千t	1,286	1,079	1,109	1,098	1,058	当社工場が使用する資材量
廃棄物排出量※	千t	362	728	753	725	678	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	1,449	1,485	1,506	1,476	1,517	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

1棟当たりの新築施工現場廃棄物発生量は、工法の改善などにより、1999年度との比較では、約6割の大幅な削減を実現しています。

近年は、施工合理化モデルを設定し、ここで確立したプレカット部材を一般のモデルに展開するなどの発生抑制にも取り組んでいます。しかし、発生量が比較的多い3・4階建て賃貸住宅が増加していることなどが影響し、廃棄物1棟当たり発生量は、毎年ほぼ同量で推移しています。

今後の取り組み

新築施工現場廃棄物については、型式ごとの目標値を設け、施工の最適化や余剰部材の削減などを継続的に実施するとともに、廃棄物量の監視を行うことで、確実な処理・リサイクルを維持することを目指します。

さらに、解体工事が含まれるストックビジネスの拡大を踏まえ、パートナー企業や業界団体と協力して、廃棄物の適正処理・リサイクルに関する研究も進めていきます。