

# コア コンピタンスを生かして、お客様

住宅は、一般的な消費財と異なり、求められる価値がお客様によって大きく変化します。

住まいを取り巻く環境の変化、住まい手のニーズや心身の変化、建物の経年変化等に応じて、その時々でお客様に「いつもいまが快適」と感じていただくためには、持続可能な経営によって企業自体が存続することが必要です。

そして、サービスを提供し続ける仕組みをビジネスに組み込むことが大切です。

積水ハウスグループ各社は、バリューチェーン全体においてコア コンピタンス(独自の強み)を生かすことで、お客様への価値の最大化を目指します。

そして、機能を効率的に分担し、機動的に活動しながら、グループ連携のメリットを発揮しています。

## 技術力 — 住まいの先進技術

### ハード面 住まいにとって重要な基本性能で時代を先取り

自然災害の多い日本において、住まいはお客様の命と財産を守るシェルターであり、耐震、耐久、耐衝撃、防火などさまざまな基本性能が求められます。積水ハウスでは常に時代を先取りし、お客様の安全・安心・快適性を高めるため、先進の研究施設でさまざまな開発を行っています。大地震における安全性、部材レベルから確認する耐久性、健康・快適な居住性能、人間工学実験で確かめるユニバーサルデザインなど、あらゆる角度から住まいに必要な技術開発を行っています。また環境に配慮した住まいづくりも重視し、ネット・ゼロ・エネルギー・ハウス「グリーンファーストゼロ」、空気環境配慮仕様「エアキス」などを開発し、生態系保全に寄与する「5本の樹」計画をお客様に積極的に提案しています。



制震システム「シーカス」のご説明

### ソフト面 新しい暮らし方の研究・提案により幸せな住まいを追求

当社が30年以上前から取り組んできた「生涯住宅」思想に基づくユニバーサルデザイン研究は、人間工学実験の成果に基づき、誰もが安全で快適に暮らせる住環境を生み出しています。キッズでざいん「コドモイドコロ」は、空間を子ども視点で考える「子育て」研究から生まれました。他にも、食から考える生活提案「おいしい365日」、住まいの収納問題を解決する「収納3姉妹」、ペットと暮らす「ディア・ワン」、共働きファミリーのための「トモイエ」、大人ふたりのこれからの暮らし提案、大人HOUSE「間-awai-」など、新しい暮らし方の研究・提案を進めています。

また、2018年8月に開所し、企業では日本初となる幸せを研究する「住生活研究所」では、「住めば住むほど

幸せ住まい」研究を開始し、幸せという無形価値、つまり、家族のつながり、すこやか、生きがい、私らしさ、楽しさといった幸福感を高めることを目指しています。



キッズでざいん「コドモイドコロ」の実例

# への価値を最大化

バリューチェーンで発揮するコア コンピタンス(独自の強み)



住まいの先進技術の研究開発からお引き渡し後も続いていく一連のバリューチェーン全体において、グループ各社の力を結集したコア コンピタンスを発揮します。

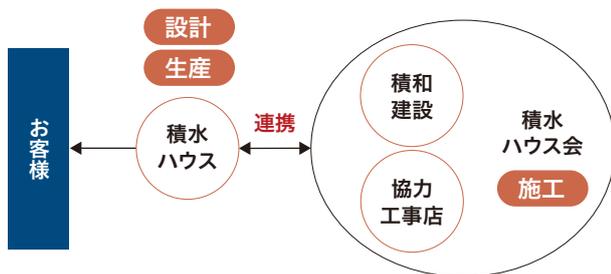
## 施工力 — グループ各社等との連携による独自の責任施工体制

## 顧客基盤 — お引き渡し後も末永いお付き合い

### 完全子会社の積和建设と、協力工事店が責任施工

「お客様一人ひとりに合わせ、邸別に設計・生産・施工する住宅」という特性を担保するためには、現場での施工品質管理が、極めて重要なプロセスとなります。

確かな施工品質を確保するために「責任施工」体制を構築しています。完全子会社の積和建设18社と、協力工事店からなる「積水ハウス会」が研修等により技能レベルの向上を進めています。積水ハウスグループは独自のITシステムにより、工程計画、検査情報や工事進捗状況を可視化して積水ハウス会と常に共有し、品質管理を徹底しています。



### 長期にわたるサポートにより住宅の資産価値を維持・向上

住宅会社の中には、引き渡し後のアフターサービスを専ら外部業者に委託する企業も少なくありません。しかし、当社では、いつまでも安全・安心・快適に暮らしていただくための適切なアフターサービスも住宅本来の価値と位置付け、全国にカスタマーズセンターを設置し、全従業員数の約1割を占める1450人がアフターサービスを担当しています。また、お客様の住まいに関する情報は、全社システムで一元管理しています。

入居後のお客様の意見は、アンケート等を通じて全社にフィードバックし、製品開発やサービス改善の貴重な情報として活用しています。

また、建物の経年変化、お客様のライフスタイルの変化などには、戸建住宅は積水ハウスリフォーム3社、賃貸住宅「シャーマゾン」は積和不動産7社が小規模なリフォームから大規模なリノベーションまで幅広く対応しています。さらに建て替え、住み替えの際もグループが連携してお客様のニーズにお応えします。



積水ハウス会



アフターサービス担当者の訪問