第31回 住まいのリフォームコンクール

タイトル　既存住宅資産化リフォーム
総合管理システムモデル

# 公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター理事長賞　【ビジネスモデル部門】

提案者　（株）丸山工務店

## [基本的なねらい]

江東区・江戸川区等東京東部地域の住宅密集地は、住宅の老朽化に加え子供達が巣立ってしまった空巣世帯及び高齢者世帯が急速に増加し、かつ空家が除々に増えるなど、経済・社会の停滞が如実に反映されています。また木造密集地は地震や火災への安全性が低いために緊急な改善強化が必要ですが、行政の方策や制度が活用されない閉塞状況が続いています。

本システムはお客様（地域の皆様）が普遍に有する暮らしの主人公、住まいの主人公、地域形成の主人公という３つの主人公性に依拠し、家づくり・家守り・資産管理の一体サービスを提供するもので、ご家族の幸せを育む暮らしの縁を強め、絆を強めて希望と結び、幸せの展望を身近なものにします。

本システムの構成は、相談から契約までを資産化リフォームシステムで対応し、工事着工から竣工までをベスト建設委員会システム及び品質・施工管理チェックシステムで対応し、竣工後のメンテナンス管理を年２回制定期点検と品確法10年毎精密点検で対応し、更に資産管理は住まいの管理カルテ（住宅履歴書）をベースに資産管理データを加えてＶＰＮシステムで対応し、お客様の住まいの生涯・暮らしの生涯を総合的に管理いたします。尚、本システムはお客様の主人公性（主体形成）を高めることにより格段の向上・発展を図ることができる特徴を備えています。

## [実施内容]

① 【建物（現状・竣工）診断シート・評価表】既存住宅資産化リフォームシステムモデル
長寿命化リフォームの展望を明らかにする羅針盤となります。

② 【全体リフォーム計画書（資産化リフォーム計画)】既存住宅資産化リフォームシステムモデル
お客様が居住価値を判断できる仕組みです。

③ 【品質・施工管理チェックシステム】既存住宅資産化リフォームシステムモデル
お客様が施工・品質の検査や裏付けを確認できる仕組みです。

④ 【価値持続積立金システム】既存住宅資産化リフォームシステムモデル
メンテナンス資金・リフォーム資金の調達をフォローする仕組みです。

⑤ 【メンテナンススケジュール表】既存住宅資産化リフォームシステムモデル
この先30年間のメンテナンス部位と費用の目安です。

⑥ 【年２回制定期点検システム】
1978年から顧客邸生涯年２回制の定期点検を継続実践。2003年から住まいの主人公のお客様が定期点検実施前に自主点検を行なうシステムにイノベーションし、更に簡便な補修はお客様自身で行なえるよう指導・啓蒙を推進。2010年からは年２回の１回を住まい方と暮らしの点検に重点を移して住生活向上実現を促進。定期点検の進化を図っています。

⑦ 【品確法10年精密点検】
品確法制定に伴い基礎・構造躯体・雨漏りの保証を20年に改訂し、制定後建築の新築住宅に10年毎実施。既存住宅は平成21年度第１回の長期優良住宅先導的モデル事業採択を受け、同システム採用住宅に適用。

⑧ 【ベスト建設委員会システム】
契約後、委員長を施主（ご家族は委員)、副委員長を大工職、議長を担当スタッフ、基本職種数名を委員とするプロジェクトチームを結成し、ベスト建設委員会として竣工までに４回開催。顧客は各種性能をはじめ我が家の隅々にまで理解・納得が高まり、どう作られたかも判るため満足・確信・自信が格段に高まり、暮らし・地域形成の主人公性も高揚します。
また双方の安心・信頼が高まるため工事・業務の合理化を万全に図ることができます。

ベスト建設委員会合議風景

⑨ 【丸山管財システム】
定期点検2,000戸（丸山1,300戸、マルハウジングサース700戸）を管理する中で、資産の活用や管理の相談が増加。管理工務店の特性を生かし「建てる・住み継ぐ・直す・貸す・借りる・売る・買う」等の管財業務をスタート。顧客貢献・地域共生・地域活性をキーワードに推進する方針です。

⑩ 【ＶＰＮシステム】既存住宅資産化リフォームシステムモデル
定期点検2,000戸の管財データ（ヒヤリング・アンケート・調査で収集）をＶＰＮシステムで住まいの管理カルテと共に管理し、顧客の資産管理に貢献します。

⑪ 【住まいの管理カルテ】既存住宅資産化リフォームシステムモデル
住宅履歴の記録、点検記録、その他付加価値向上資料を収容。

## [本システムの要諦]

本システムは一貫して当社理念である「消費者の４つの基本権利の遵守」を追及・実践するもので消費者が普遍に有する、１．安全・安心の権利、２．知る・知らされる権利、３．意見を反映させる権利、４．選択する権利の４つの権利の執行環境を具体的に整えることを要諦とすることにより、結果、住まいの性能向上・価値向上再生の実現とともに顧客の主体性向上・暮らしの価値向上が図られ、かつ相互の信頼関係向上のもとに資産管理を万全に取り計らってゆくことに主眼を置いています。

## [ビジネスモデルによる効果]

本システムご利用のお客様は新築のお客様に較べ、圧倒的な満足感・自信を獲得されます。従って住まいの主人公性が格段に高まり、暮らし・地域形成の主人公性高揚を相当程度促進します。弊社の立場からは、ストック住宅市場において、地域から必要とされる工務店としての期待感を実感できることは幸甚であり、管理工務店としての研鑽を更に高めてゆく意欲が高められます。

## [今後の見通し・改善点]

リフォームの環境条件はローンを始め諸々改善されて来ましたが地域を見据える限り、住宅の転用、空家対策、高齢者の増大による居宅介護の増加等は重大な課題になります。本システムの活用・応用でどこまで対応できるかはプロファイル・リテラシーとともに緊急かつ必須で迫られており、地域共生、地域活性の視点を強めて何としてもクリアしてゆきたいと決意を固めています。

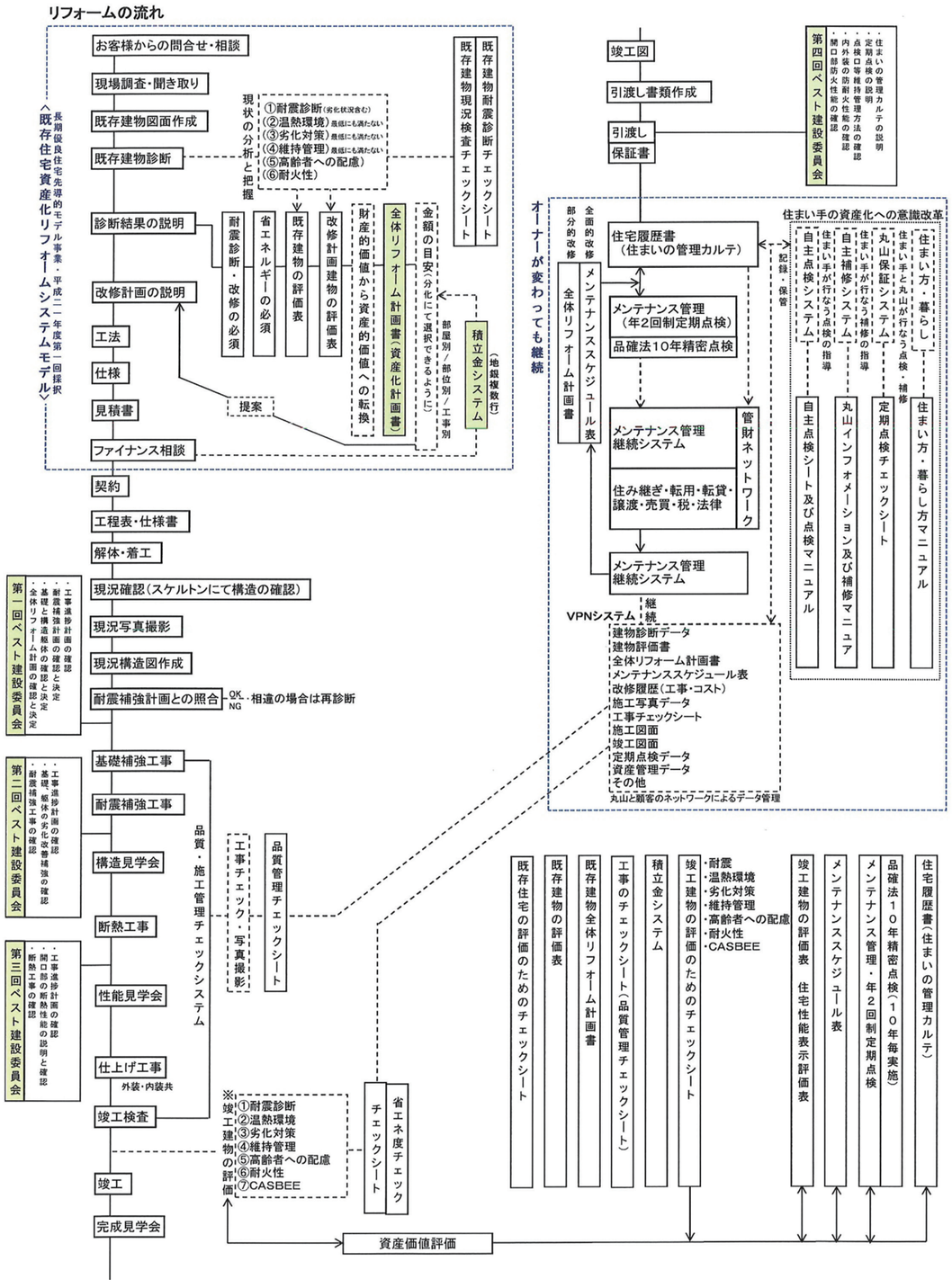
第31回 住まいのリフォームコンクール

タイトル　既存住宅資産化リフォーム総合管理システムモデル

# 公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター理事長賞　【ビジネスモデル部門】

提案者　（株）丸山工務店

## 既存住宅資産化リフォーム総合管理システムモデル骨子




## 講　評

丸山工務店による「既存住宅資産化リフォーム総合管理システムモデル」（以下、「本モデル」という）は、消費者の相談から、契約、着工、竣工、メンテナンス・管理までを総合的に管理することにより、長期間にわたって居住者の住生活満足度を高める地域密着型のビジネスモデルである。書類審査に加え現地審査により、その実施状況を精査した結果、審査委員会においては、その先進性や完成度に関して、きわめて高い評価が与えられた。

本モデルの特徴は、第一に、リフォームのプロセスへの居住者の積極的な参画である。まず契約までの段階では、「全体リフォーム計画」を作成することにより、消費者は、この先30年間のメンテナンス部位と費用の目安を知ることができる。次に着工から竣工までは、居住者とスタッフや大工職等で構成される「ベスト建設委員会」を竣工まで4回開催することによって、居住者は、家の隅々までどうリフォームされていくかを確認でき、消費者の理解と自信が深まり、満足度の向上に繋がっている。

第二に、地域密着型のきめの細かいアフターフォロー体制である。リフォーム工事竣工後は年２回の永久定期点検と10年ごとの精密点検により、メンテナンスと居住者の満足度向上に努めている。定期点検のうち年１回は、住まい方と暮らしの点検に重点を置き、住生活の向上を図っている。また、仮住まいが必要となるような工事では、仮住まいの斡旋から引越まで、すべて丸山工務店の社員が担当している。

第三に、協力会社との分業体制と効率的な受注体制である。丸山工務店は、創業60年余りの地域密着の工務店で、1978年から既存顧客の住宅の年2回の定期点検を実施している。この定期点検は、丸工会という100社ほどの協力会社の社員との共同作業により実施しており、既存顧客のリピートに加え、この定期点検時の近隣挨拶等に伴ってリフォーム工事の相談や依頼が直接入るため、専属の営業職なしに効率性の高い受注が可能となっている。また、丸工会の協力会社も、丸山工務店からの安定的な発注により互恵関係を保っている。

第四に、地域における住宅の流通価値の向上である。定期点検で得られた2,000件の管財データをもとに、住宅履歴や点検記録等の「住まいの管理カルテ」を作成することにより、地域における住宅の流通価値を高め、中古流通の促進にも寄与している。

これらの特徴により、丸山工務店に対する居住者の満足度は極めて高く、地域内で圧倒的な信頼を得ている。

以上をまとめると、本モデルは、リフォームの相談からアフターメンテナンスに至るまでの一貫した地域密着型のきめ細かな顧客中心のモデルであり、居住者の住まいに対する安心感と住意識を高めることに成功するとともに、工務店の地域密着型経営モデルとしても、きわめて先導性が高く、他に類例のない突出したビジネスモデルと評価できる。公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター理事長賞にふさわしい優れた作品である。