

タイトル	Reno α (リノアルファ) の住宅再生事業
提案者	(株) 大京穴吹不動産

講評
取り組みとしての新規性にはやや欠けるものの、3年間に2400件のリフォーム実績、顧客満足度向上と中古住宅流通への寄与、提携工事店70社が相互に学びあう機会を継続的に提供することによるリフォーム技術の底上げに努めていること、などが評価できる。

[背景と目的]

住宅ストックの有効活用として、快適な住まいへの再生が求められる「中古マンション」。しかしながら、日本ではまだまだ「新築マンション」の人气が高く、「中古マンション」は不安要素も多いことから敬遠されがちである。

そこで、中古マンションに3つの安心（①大京グループが売主となる安心②入念な検査・点検による安心③充実のアフターサービスで住み始めてからも続く安心）をプラスし、お客様に新しいライフスタイルを提案する中古マンションブランド「Reno α (リノアルファ)」を2012年7月にリリースし、これまでに全国の都市圏を中心として約2,700戸（※2015年9月現在）の物件を提供している。

ここでは、住まい再生の更なる品質向上に向けた具体的な取り組みとして、「アフターサービスの充実化」「設計・施工マニュアルの制定」「工事店会議の定期開催」を取り上げる。

[主な実施内容]

1.アフターサービスの充実化

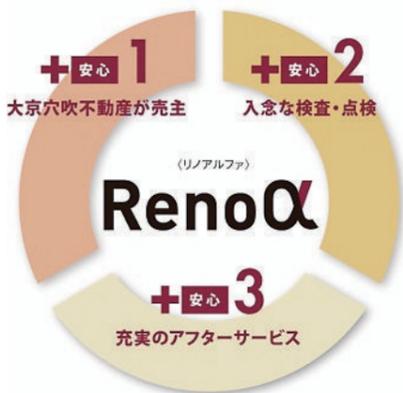
アフターサービス受付専用窓口として、24時間365日対応できるコールセンターを開設し、お客様からの相談・修繕依頼の対応、緊急駆け付けサービス等をワンストップで提供している。

また、お引渡しの際に「室内工事仕様書」と「アフターサービス保証書」を発行しており、明確に住まいの履歴を残すことで、将来のメンテナンス等に有効活用することができる。

さらに、アフターサービス保証対象についても、新設箇所だけでなく既存箇所も含めた専有部分の設備を、最大2年間保証している。

2.設計・施工マニュアルの制定

「ライオンズ」「サーパス」ブランドで新築マンションを提供してきた大京グループの総合力として、新築とリフォームの設計・施工部門の経験者により、これまで培ってきたノウハウと豊富な経験を生かし、独自の「専有部分内工事設計施工要領」「ディテール集」「設備・電気工事標準施工マニュアル」、築年数に応じた「標準工事範囲」や物件状態を確実に把握するための「物件カルテ」等、各種マニュアルを整備することで一定のクオリティを維持している。



さらに、お客様の目線による使い勝手の良さや手入れのしやすさにこだわった住宅設備や内装仕上材の選定（標準仕様の整備）、またコーディネートされた内装カラーを設定し、最新のマンションで展開しているデザインを、既存のマンションにも調和させ実現している。

3.工事店会議の定期開催

提携工事店（現在約70社）が参加する「工事店会議」を2ヶ月毎に開催し、施工上のトラブル事例や好事例の共有、大京グループが新築マンションの施工や管理で培ってきたノウハウのフィードバックを積み重ねることで、相互に学び合い、質の高い施工を提供できるようにしている。



標準仕様・標準カラー (抜粋)



[ビジネスモデルによる効果]

1.アフターサービスの充実化

24時間365日の受付体制を整備したことで、2割以上のお客様ニーズの取りこぼしが解消された（当社調べ）。また、夜間緊急時（トイレ詰りや雨漏れ等の際）、迅速に対応できる体制を整備したことにより、お客様の不安を解消できるサービスとして、非常に好評を得ている。

2.設計・施工マニュアルの制定

物件により工事内容はさまざまであるが、「設計施工要領」「標準工事範囲」といった独自の統一ルールを制定することで、安定した性能・品質を確保することができている。

また、「標準仕様」では、提携工事店や営業スタッフと商品スペックやイメージを共有するための共通言語の一つとなっており、業務の効率化に役立っている。

3.工事店会議の定期開催

当初、工事店については横のつながり（互いの情報交換）が少なく、簡易的なリフォーム等には慣れているが、リノベーションといった少し複雑な難しい工事には十分に対応できず、手探りのケースが散見された。しかし、施工上のトラブル事例やノウハウを共有することで、同様のトラブルは解消している。また、継続して工事店会議と称した「学びの場」を提供することで、横の繋がりも生まれ、提携工事店各社のモチベーションにも影響を与えている。

[今後の課題]

中古マンションが安心できる住まいとして消費者に認知されるために、「保証期間の延長」「既存部を含めた保証範囲の拡大」「保証期間満了後の有償サービス」等を検討している。

また、今後 老朽化した住宅ストックが更に拡大する中、経験値としてリノベーションのノウハウをさらに蓄積し、「設計施工要領」「標準工事範囲」「標準仕様」といった統一ルールを随時見直し、社会や消費者のニーズに応えられる品質の高い商品づくりに向け、柔軟に対応していきたい。