

安全・安心・健康・快適

高齢者や子どもの健やかな暮らしを支える
多様な住まいづくり



「住宅防災」への取り組み

- 「住宅防災」の考え方
- 省エネと防災を両立する省エネ・防災仕様
- オリジナル制震システム「シーカス」
- まちの発電所「グリーンファースト ハイブリッド」

防犯への配慮

- 防犯の考え方
- 防犯シミュレーションシステム

健康

- 空気環境配慮仕様「エアキス」の開発と普及
- 室内空気質に対する意識啓発
- 次世代を考えた「エコチル調査」への協力
- 睡眠空間

超高齢社会に向けたさまざまな提案(医療・介護)

- 医療・介護事業の推進
- シニア世代の豊かな暮らしを支援する制度

品質向上

- 部材生産品質向上のために
- 全社施工品質管理システム
- 不具合の予防・再発防止体制構築と
苦情情報のデータベース化による品質改善
- グループ会社と協力工事店による任意組織
「積水ハウス会」
- 厚生労働省認定「セキスイハウス主任技能者検定」
- 教育訓練センター・訓練校
- 施工マイスター制度
- 積水ハウスリフォームマイスター制度
- 施工改善提案制度「私のアイデア-21」
- 施工ニュース「つちおと」

ユニバーサルデザイン



■ ユニバーサルデザインの考え方

■ スマート ユニバーサルデザイン

■ 子ども視点で住まいを考える「キッズでざいん」

生活サポート



■ カスタマーズセンター

■ カスタマーズセンター休日受付センター

■ 長期品質保証制度

■ 住宅履歴情報サービス

コンサルティング・ハウジング



■ 夢をかなえるカ「コンサルティング・ハウジング」の推進

■ 「コンサルティング・ハウジング」を担う人材の育成

■ 体験型学習施設を通じた「コンサルティング・ハウジング」

■ 「コンサルティング・ハウジング」を補完するシステム

■ さまざまな家族のカタチに合わせたライフスタイル提案

■ オーナー・入居者双方にメリットのある賃貸住宅の提案

「住宅防災」の考え方

当社は創立以来、地震大国、台風大国とも呼ばれる日本における自然災害に備え、災害に強い住まいづくりに取り組み、自然災害発生時には、お客様を第一に迅速なサポートに努めてきました。

2004年8月、その集大成として「住宅防災」の総合的取り組みを発表、具体的な三つの活動を掲げ、取り組みを進めています。

一つ目は、体験型展示やセミナーを通し、防災意識の向上を働きかける啓発活動を行う「人に対して」。住まいになる方を対象とするセミナーや防災訓練の開催など、防災意識の啓発活動にも積極的に取り組んできました。

二つ目は、「生活空間」「水・食料」「エネルギー」の確保を考慮した「住宅防災」仕様の開発・普及を進める「住まいに対して」。住まいに対しては大切な生命と財産を守る“シェルター”としての性能がより一層求められるようになっていきます。当社は、「安全・安心の技術」に裏付けられた自然災害に強い住宅(例えば地震に強い「免震住宅」)を提供する一方、生命や財産だけでなく、被災後の生活を守ることができる「住宅防災仕様」の開発など、さまざまな角度から住まいの提案に注力してきました。

そして、三つめは、自然災害発生時に、いち早くお客様のサポートを行うための「自然災害対策アクションプログラム」の策定を行う「企業として」。これら三つの活動を基本に、災害に強い安全・安心な住まいづくりと、それを支える企業としての体制を構築し、総合的な「住宅防災」の取り組みを強化してきました。

2011年3月11日に発生した東日本大震災に際しても、特に企業として、お客様の生命と財産を守るという社会的使命を果たすべく、いち早くお客様のもとへ伺い、安否確認、復旧支援に取り組みました。震災直後で交通網寸断の状況のもと、地震発生3時間後には静岡工場より支援物質の輸送を開始。電話と直接訪問により約3週間でお客様の安否確認および建物の被災状況の確認を終え、復旧工事に着手。「お客様と地域のために」住宅提供や仮設トイレの設置等を行いました。メンテナンスを担当するカスタマーズセンターをはじめ、グループ各社の積和建設および協力工事店で構成される「積水ハウス会」の協力により、全国延べ約15万人の施工支援者を確保し、早期の復旧・復興のための仮設住宅の建築などの工事を行いました。積水ハウスグループの総力を挙げて、復旧工事の継続に取り組み、一日も早い被災地の復興に向け取り組みを進めます。

今後も住まいのハード面の提供にとどまることなく、セミナーや防災訓練などを継続して防災意識の啓発、災害時の迅速なサポートなど、総合的な「住宅防災」の取り組みを通じて、安全・安心な暮らしを支える企業として貢献していきます。

■「住宅防災」三つの活動



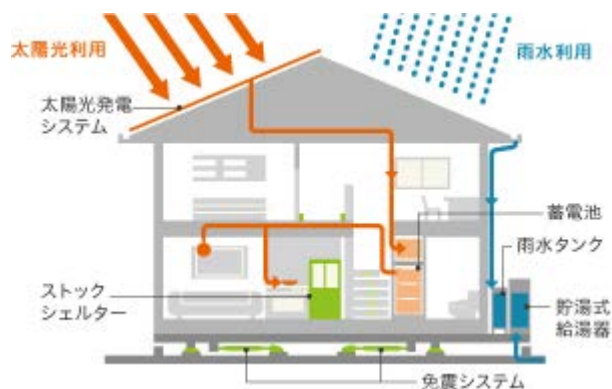
省エネと防災を両立する省エネ・防災仕様

住まいに対し、大切な生命と財産を守る“シェルター”としての性能がより一層求められるようになってきた中、当社は2003年に免震構造により防災性能を高めた「免震住宅」を発売しました。翌2004年には、「被災後の自立生活をテーマ」とし、「日常も使える防災アイテムの提案」として被災時の生活空間確保、水・食料の確保、エネルギーの確保を実現する「住宅防災」仕様を発表しました。さらに、同年、「住宅防災」仕様を満足しながら、同時に快適で省エネ生活に役立つ技術を加えた「省エネ・防災住宅」を発売しました。

地震被害は時間軸で考えることが必要。
同時に日常生活でも便利で快適かどうかポイント

「省エネ・防災住宅」は地震対策を時間軸で考えていることが特徴です。刻々と変わる被災状況を想定し、暮らしを維持できる機能を備えることが、減災のポイントになります。

まず地震発生時に倒壊を未然に防ぎ生命を守ることは当然ですが、地震後の生活に支障がないよう建物の損傷を最低限に抑える「免震・制震技術」を確立。強い揺れによる食器の飛び出しや家具の転倒を防ぐ機能の充実も図りました。次に3日間程度の物流寸断に備えて食糧や水確保のためのストックシェルターや、トイレ用水に使える耐震雨水タンクを設置。さらに、電気やガス等のインフラが復旧するまではエネルギー供給が不安定な時期が続きます。そこで家で電気を創りそれを蓄える太陽光発電と蓄電池システムを備え、エネルギーの無駄を抑える省エネ機能を持たせたのが「省エネ・防災住宅」です。同時に重視したのがこのようなシェルター機能を持った住まいを、特殊な家でなく普通の家で実現するということでした。



「省エネ・防災住宅」のモデルハウスの建築（明石展示場：当時）



2011年、日常は“まちの発電所”として機能し、被災時にも自立生活が維持できる「グリーンファースト ハイブリッド」を発売しました。

これまでの取り組み	
2003年	「免震住宅」の販売を開始
2004年	地震被災後も自宅で一定の生活を維持できる「住宅防災仕様」を開発 免震住宅から一歩進んだ「安心」を提供する住まいとして開発しました。「生活空間」「水・食料」「エネルギー」の確保をテーマに、災害時の情報通信手段を確保したり、雨水タンクを設置したりしています。
2004年	「省エネ・防災住宅」の販売開始 「住宅防災仕様」をすべて盛り込みながら、同時に快適で省エネ生活に役立つ技術を盛り込んだ「省エネ・防災住宅」を販売開始しました。
2007年	制震システム「シーカス」発売 地震の震動エネルギーを熱エネルギーに変えて吸収することで、住まいの揺れを低減し、建物の変形を最小限に抑える当社独自の制震システム「シーカス(SHEQAS)」を販売開始しました。
2011年	「グリーンファースト ハイブリッド」発売 「太陽電池」「燃料電池」「大容量蓄電池(8.96kWh)」をHEMS制御し、快適な生活しながら電力消費を削減、停電時にも自立生活を維持できる「グリーンファースト ハイブリッド」を販売開始しました。

オリジナル制震システム「シーカス」

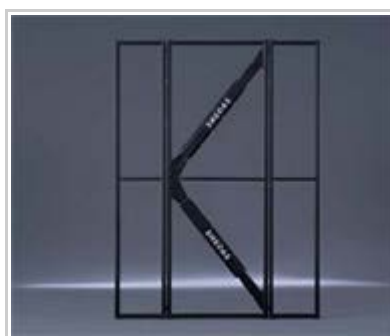
制震システム「シーカス」とは

2007年、国土交通大臣認定の当社オリジナル制震システム「シーカス」を発売しました。特殊なダンパーを鋼製のフレームに組み込んだ「シーカスダンパー」を躯体内にバランス良く配することにより、建物の揺れを低減する制震システムです。

地震時の揺れを小さく抑えることで、せっこうボードやクロスの亀裂、外壁の割れなど、内外装の被害も軽減され、地震後も引き続き、わが家で生活することができます。震度7クラスの大地震を想定して開発された「シーカス」は、繰り返しの地震にも強い住宅を実現します。



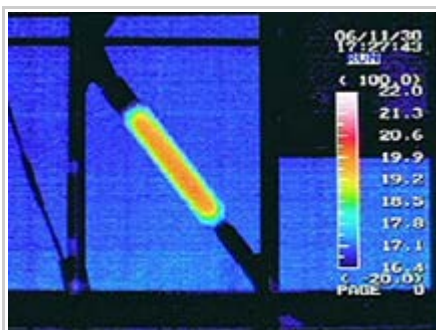
「シーカス」ダンパー



「シーカス」フレーム

「シーカス」の特長

- ①地震動エネルギーを熱エネルギーに変換して吸収する。
- ②建物の変形を約2分の1に低減する。
※発生する地震によっては低減効果が異なる場合があります。
- ③繰り返しの地震に効果を発揮し、耐久性が高い。



地震動エネルギーを熱エネルギーに変換し、吸収



「シーカス」実大振動台実験

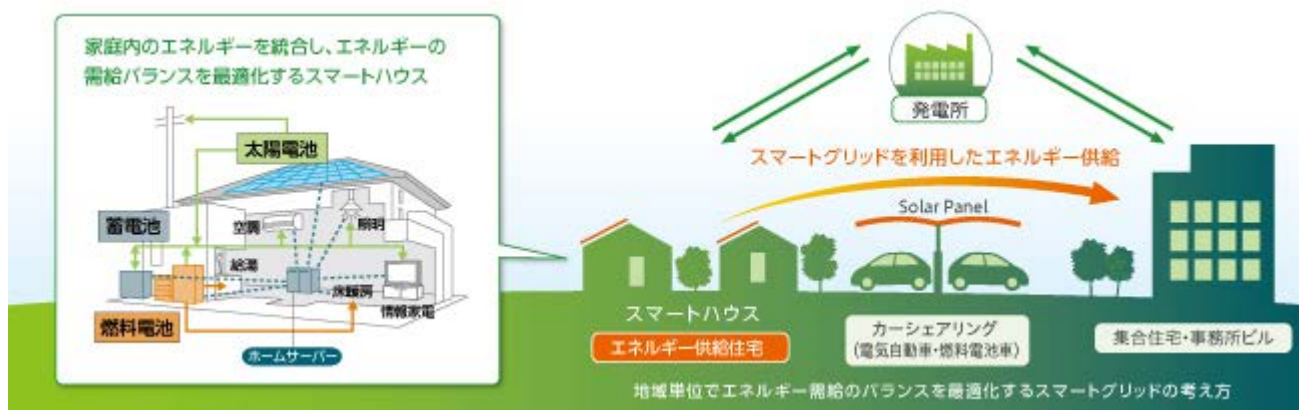
まちの発電所「グリーンファースト ハイブリッド」

災害時に住まい手の生命や財産を守るために、住まいが倒壊しないことは最も重要なことですが、その後に必要になるのが、エネルギーの供給です。過去の大震災の際にも、電力やガスの供給がストップし、日々の暮らしに困窮されている事例が多くあげられます。電気を使う住宅設備は多いため、電力供給は災害後の暮らしを支える大きな要素となります。

2011年に発売した世界初の3電池（太陽電池、燃料電池、蓄電池）と連動した住まい「グリーンファースト ハイブリッド」には、震災時のエネルギー確保という視点で注目を集め、発売後半年足らずで150棟の販売実績を達成しました。屋根に搭載した太陽光電池と大容量8.96kWの蓄電池との連携で、電力やガスの供給がストップしても、平常時に近い暮らしを送ることができます。余裕を持った電力供給は、まちの防災スポットとして活躍する可能性もあります。

また、平常時には燃料電池で発電した電力を優先的に使用することで、太陽光発電の余剰電力を増やしています。余剰電力は他の住宅に供給されるため、まちの発電所としての役割を果たしていると言えます。このような住宅が増え、互いに連携することで、災害にも強い分散型電力供給網であるスマートグリッドにつながっていきます。これからも個々の住まいのエネルギーマネジメントを考えながら、まちレベルに発展させ、国や他業界とも連携して、新しい電力供給体制の構築にも寄与していきたいと考えています。

「グリーンファースト ハイブリッド」の展開により、地域単位でエネルギー需給のバランスを最適化するスマートグリッドの実現化にも寄与



防犯の考え方

防犯は生活者にとって最重要課題の1つです。当社は、住宅での対策として「見える防犯」「守る防犯」「知らせる防犯」の3つの視点から住まいの防犯の強化に取り組み、お客様の要望に応じた総合的な防犯対策を考慮した住宅を提案しています。

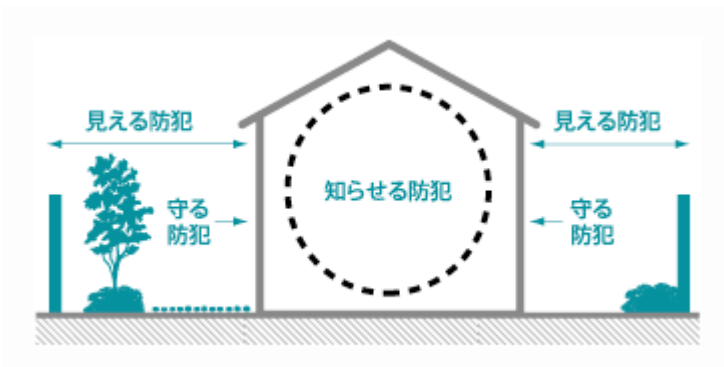
居住の快適性を保ちながら防犯を強化する住まいを提案しています

まず、「見える防犯」とは、道路から敷地内の見通しを良くすることで、泥棒に侵入意欲を失わせることを目的としています。センサーライトやTVドアホンなどを備え付け、防犯対策がしっかりしていることを見せることも重要です。

次に「守る防犯」は、実際に家の中に侵入できないようにすることです。防犯合わせガラスや2ロックのような侵入を防ぐ対策が中心となり、当社では標準仕様として採用しています。

最後に「知らせる防犯」は、万一、侵入された場合にも、被害を最小限に抑えることを目的とした考えで、警備会社のホームセキュリティシステムなどが、その代表です。

当社は、こうした一戸ごとの防犯仕様と併せて、敷地や周辺環境、地域における防犯の取り組みも総合的に考えています。セキュリティシステムの活用、見通しの良い外構計画・照明・カメラ・センサーなど、さまざまな防犯仕様を用意しています。



当社では、しっかり守るだけでなく暮らしやすさにも配慮した防犯が大事と考え、さまざまなアイテムの開発に取り組んでいます。さらに、良質なコミュニティを築くことも犯罪抑止に効果があることから、「ひとえん」と名付けたコミュニティづくりにも積極的に取り組み、「隣人祭り」のように、住民のコミュニケーションを促す仕掛けにも積極的に取り組んでいます。

防犯合わせ複層ガラス



強靭な中間膜を挟み込んだ防犯合わせ複層ガラスを標準採用。非常に破りにくく、泥棒の侵入を困難なものにするだけでなく、夏涼しく冬暖かい、快適な暮らしを実現します。

録画機能付きTVドアホン



泥棒が留守かどうかを確認する方法の一つが「インターホンを押してみる」こと。録画機能付きのTVドアホンであれば、自分の顔を記録される可能性があるので留守確認をされにくくなります。

しめ忘れお知らせキー



鍵を開け閉めすると、キーの手元部分に操作内容が表示されます。鍵を見れば施錠したかがわかるので便利で安心。「鍵をしめたっけ？」がなくなり、安心して外出できます



1アクション2ロック玄関錠



主錠をロックする1回の操作で補助錠も同時にロックできる便利なオリジナル玄関錠です。主錠・補助錠ともにこじ開けを防ぐ鍵付き錠となっており、泥棒の攻撃からしっかり守ってくれます。

パッシブ錠



パッシブキーを持っていれば、壁に設置してあるリーダーのボタンを押すだけで玄関ドアの施解錠ができます。荷物が多くて手がふさがっている時など、カバンから鍵を取り出さなくてもよいので便利です。

「防犯性」は入居者が住まいに求める重要なポイントです。当社では、低層集合住宅に求められる防犯対策について、「見える」「守る」「知らせる」の3つの視点で防犯メニューを用意し、<セキュリティスタイル>として提案しています。

《侵入感知&音声通知システム》

ランニングコスト不要で、
高度なセキュリティ機能を提供。



※電話回線基本料・異常通報時の通話料は別途必要です。

エルコネットセキュリティ

1 各住戸に取り付けた
センサーが異常をキャッチ



2 携帯電話やご家族、職場など
入居者の設定した通知先に音声で
通知(最大3カ所)



人の接近に反応して照らす
「人感センサー付屋外照明」



各住戸の窓付近に設置し、侵入者を威嚇
します。夜間、バルコニーでの作業にも便
利です。

外出時でも在宅を演出する
「屋内照明タイムスイッチ」



外出前にタイマーを設定し、照明をオン・
オフ制御。長時間外出する時や帰宅の遅
い住まいへの空き巣防止に。

不審者の姿を映し出す「録画機
能付カラーテレビドアホン」

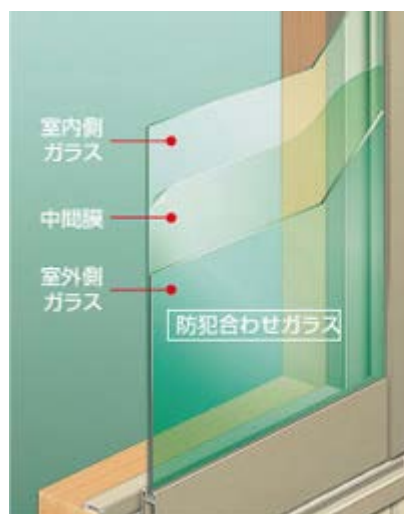


不在時でも来訪者を自動で記録できるた
め、不審者のチェックが可能。万が一の
被害の際にも証拠を残せる場合があります。

“ガラス破り”による侵入を困難にする「防犯
合わせガラス」と「2ロック」

2枚のガラスの間に強靭な中間膜を挟み込んで加
熱・圧着。ハンマーでも貫通が難しく、窓からの侵入防
止に効果的です。また「2ロック」を採用することで上
部ロック(クレセント)が破壊されても、サブロックで
ガード。

「CPマーク」は官民合同会議によって定められた
「防犯性能の高い建物部品」に定された部品を示す。
一部のサッシは除く。



開口部を徹底的に守り抜く、多彩なアイテムをご用意。



ピッキングが困難な「ディンプルキー」の「1キー・2ロックの玄関ドア」



外部から取り外しにくい「面格子」



見た目の堅牢さも効果的「窓シャッター」



敷地内の見通しもよくする「1階フェンス」



共用部の防犯性を高める「共用玄関電気錠」

防犯に配慮したまちづくりの推進

防犯対策は、個々の家の防犯性能が高いというだけでなく、「犯罪者が立ち入りにくい街区にする」「住民で見守りパトロールを行う」などまち全体で取り組むことも大事です。

そこで、当社ではタウンセキュリティというコンセプトを掲げ、まちづくりにおける防犯対策にも力を入れています。さらに、地域の防犯活動の基盤となるコミュニティ形成にも取り組んでいます。

■コモンステージ弥生が丘(佐賀県鳥栖市)

- (1) 街へのアクセスを限定し、犯罪者が立ち入りにくい道路計画
- (2) 街のエントランスに防犯カメラを設置
- (3) 全戸標準でしめ忘れお知らせキーを採用
- (4) コミュニティを醸成するコモンスペース



防犯シミュレーションシステム

防犯シミュレーションシステムは、お客様の家族構成やライフスタイル・好み、住まいの立地環境から、お客様に最適な防犯アイテムのセレクトと外構の防犯計画のアドバイスを行う、積水ハウス独自のシミュレーションシステムです。

お客様の暮らしに合わせてセレクトした防犯アイテムや防犯計画の提案だけでなく、侵入手口や防犯意識などの調査データ、積水ハウスが行ってきた研究データを掲載。安全・安心な住まいづくりに役立てていただけます。



「防犯シミュレーション」イメージ



空気環境配慮仕様「エアキス」の開発と普及

子ども視点で考えた、空気環境配慮仕様「エアキス」

目には見えませんが、食べ物や水なども含め、摂取量が最も多いのが室内空気です。当社はシックハウスが顕在化してきた20年ほど前から室内空気質に関する研究・開発に注力し、さまざまな取り組みを進めてきました。大人より大きな影響を受ける子ども視点で、2007年からシックハウスの原因物質である5種類の主要化学物質について、国の指針値の2分の1以下の室内濃度が実現できる仕様の展開してきました。2011年からは建材のラインアップ拡充とコストダウンを行い、空気環境配慮仕様「エアキス」として、より一層の普及を図っています。

■ 国の指針値の「2分の1以下」で、子ども視点の空気環境を実現

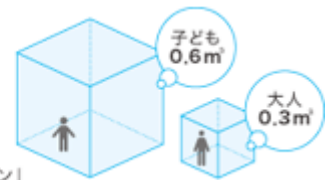
「エアキス」が規制対象とする化学物質は、住宅性能表示制度と同様にホルムアルデヒド・トルエン・キシレン・エチルベンゼン・スチレンの五つの化学物質です。厚生労働省から居室における濃度指針値が公表されていますが、「エアキス」は子どもを基準に考え、国が定めた指針値の2分の1以下を実現しています。

子どもに必要な空気量は
大人の約2倍

(体重1kg当たりで試算)

出典:東京都福祉保健局

「化学物質の子どもガイドライン」



■ 全棟の室内濃度を測定、第三者機関で評価し、性能を確認

「エアキス」では、建物の竣工時に厚生労働省が定めた測定方法に準じて濃度測定を実施します。また、測定データについては公的な第三者機関で分析し、完成した住まいをお引き渡しする際に、その分析結果に基づく空気環境の「性能評価証」を発行。検査を実施した証明書としてお客様へお渡ししています。



竣工時に空気を採取



第三者機関で分析



「性能評価証」を発行

■「エアキス」基準をクリアする部材の開発

当社は「化学物質の発散量が少ない建材」「化学物質を吸着する建材」「化学物質を速やかに排出する換気システム」の組み合わせで、国の指針値の2分の1以下という厳しい基準をクリアする部材開発を進めています。多くの方に「エアキス」を採用いただくために、建材のバリエーションを順次増やしています。2011年は取引先と連携して、約300体のサンプルを実測し、200種類の建材をラインアップに追加しました。



「ケミレスタウン[®]・プロジェクト」5年間の成果

2007年から始まった「ケミレスタウン[®]・プロジェクト」は、シックハウス症候群を予防できる住まいづくり、街づくりを目指して企業と千葉大学とが進めてきた産学共同研究プロジェクトです。積水ハウスさんは、それまでに自社の研究で蓄積してきた成果を元に宿泊可能な実験棟を建設し、人の五感による体感評価と宿泊実験を行ってきました。その結果が、2011年の空気環境配慮仕様「エアキス」の販売へと発展しました。

プロジェクト開始当初からの私たちの願いは、企業と共により良いものを作り上げ、それを社会に広めることにより結果的に患者さんの発症を防ぐことでした。5年間の共同研究でこのような結果が出せたことはプロジェクト主催者として大変大きな喜びです。これからも私たちは、環境を改善することで起こりうる疾患を予防する環境改善型予防医学の推進を目指します。



千葉大学予防医学センター長 森 千里氏

室内空気質に対する意識啓発

シック対策セミナーを開催

活発な議論が展開された
パネルディスカッション

2011年11月10日、当社主催セミナー「子どもの未来に私たちができること〜ここまで進んだシックハウス対策」を東京都千代田区のイイノホールで150名の参加のもと、開催しました。このセミナーは当社が2007年4月より、千葉大学と共同して取り組んでいる化学物質を低減する建物の研究開発や普及を目指す「ケミレスタウン®・プロジェクト」の総括と、当社の空気環境配慮仕様「エアキス」など、業界をリードする取り組みを周知することを目的としたものです。

第1部の基調講演では、公衆衛生や化学物質過敏症など環境医学の世界的権威で、化学物質影響評価手法として代表的な「QEESI(クウィージィ)」を開発したテキサス大学医学部のクラウディア・S・ミラー教授が講演。その中で、最も弱い子どもなどを守ることは、すべての人を守ることに繋がる」と予防対策の広がり的重要性を指摘されました。第2部では、「ケミレス研究から見てきた化学物質対策の今後」をテーマとしたパネルディスカッションには当社術開発担当者も参加し、化学物質対策における産官学の連携について、活発な議論が展開されました。

化学物質に関する問題を伝える絵本「どこからきたの」を発行

化学物質に関する問題をわかりやすく伝えるため、絵本「どこからきたの」を2007年に発行し、全国の展示場や環境イベントなどで一般消費者に配布することにより、空気質環境を含む化学物質に対する意識啓発へのきっかけづくりを行っています。



絵本「どこからきたの」

次世代を考えた「エコチル調査」への協力

当社は、環境省が2011年からスタートした「子どもの健康と環境に関する全国調査（エコチル調査）」において、環境省から「エコチル調査」企業サポーターとしての登録を受けました。

「エコチル調査」とは、胎児期から小児期にかけての化学物質曝露をはじめとする環境因子が、子どもたちの成長や発達に何らかの影響を与えているのではないかという仮説のもと、全国で10万組の子どもとその両親の協力を得ながら、胎児期から子どもが13歳になるまで定期的に健康状態を確認することにより、子どもたちの健康や成長に影響を与える環境因子を明らかにしようとする日本で初めての大規模調査です。

「エコチル調査」企業サポーターは、同調査の社会全体の認知度向上と理解促進のため、自らのホームページや社内報において応援メッセージやエコチル調査ロゴマークを表示するなどの広報支援および子どもたちが健やかに成長できる環境づくりに努めます。

当社は、いち早くシックハウス問題に取り組み、さらに住まいのより良い空気環境を提供に努めてきたメーカーとして、「エコチル調査」エコサポーターとして広報支援活動を推進しています。



睡眠空間

独自の睡眠五感研究から生まれた「睡眠空間」の提供

健やかな睡眠環境を研究しています

当社は、住まいにおける健康価値を高めるさまざまな研究に取り組んでいますが、その一つに睡眠の研究があります。眠りから目覚めまで過ごすベッドまわりの環境は、人の生理的な働きに大きな影響を与えます。たとえば、寝室の照明の色の違いが、睡眠に必要なホルモンの分泌や体温の変動に影響があることを、当社の住生活研究所では検証しています。

研究成果をもとにした「睡眠空間」を提案しました

このような独自の研究成果をもとに、当社では人の「睡眠五感」へ働きかけ、本来の生体リズムに戻す睡眠環境づくりを提唱しています。その具体的な展開として、ベッドまわりの空間環境づくりと寝室を中心としたくつろぎのプランニングを「睡眠空間」と名付けて提供しています。

2009年3月、当社は、分譲マンション「グランドメゾン伊丹池尻リテラシティ」(兵庫県伊丹市・総戸数368戸)の販売を開始し、その共用ゲストルームに「睡眠空間」を導入しました。「睡眠空間」は、自動環境コントロールされた照明や音楽・アロマなどがもたらす睡眠五感への心地よい刺激によって、健やかで質の高い眠りを提供し、心地良い目覚めを導きます。来客の宿泊用としてだけでなく、日中の休憩用として居住者にも利用いただけ、良質の睡眠を通じた癒しの場になることも願っています。

今後も、住まいの健康価値を高める研究を推進し、その成果を提供していきます。



睡眠空間



関連項目

- 「生活リテラシーブック」の発刊(P.436)

医療・介護事業の推進

日本では、現在、65歳以上の高齢者が2900万人を超え、その割合は総人口の約23%を占めます。特に、75歳以上の後期高齢者はこの先も増加の一途をたどるとされています。積水ハウスは、超高齢社会のニーズに応え「長生きを幸せと思える社会」を目指して貢献すべく、高品質な医療系施設や介護系施設、サービス付き高齢者向け住宅などを提供する医療・介護事業を推進。高齢期に「誰と、どこで、どのように暮らすか」という観点から、社会にさまざまな住まい方を提案しています。

累積建築戸数200万戸を超える実績で培った豊富なノウハウと、1970年代から先駆的に取り組んできた高齢者・身体障がい者配慮住宅の研究成果に基づき、多種多様なニーズに高いレベルで応える医院やクリニックモール、高齢者施設・住宅などを建設してきました。礎となっているのは「いつもいまが快適」と感じられる「生涯住宅」の思想と、それに基づく「グリーンファースト」の発想です。誰にとっても安全・安心で使いやすいユニバーサルデザインの追求、快適で健康的な居住空間への配慮、経済的で人と地球に優しい先進の設備・仕様、「5本の樹」計画による緑豊かな住環境など、時代の要請に応える医療・介護系施設を提案しています。

2006年には、専門部署の医療・介護推進事業部（当初の名称はケアリング推進事業部）を設置しました。市場調査や研究から得た知見や情報をもとに、医療・介護系施設や高齢者の住まいにおける新たな事業モデルを開発。全国の事業所と連携しながら、医療・介護関連建築およびそれらを融合させた総合ケアビジネスに取り組んでいます。



関連項目

■ 「生涯住宅」思想 □

■ 医療・介護に関する取り組みの歴史 □

介護される人の身体状況、介護される家族の有無、地域事情などによって、求められる介護の形態はさまざまです。積水ハウスは、多様化する介護ニーズに、豊富な実績とグループの総合力で対応しています。また、昨今、需要が高まっており、国の強力な支援体制により補助金や税制面の優遇などが適用される「サービス付き高齢者向け住宅」の提案も積極的に推進しています。さらに、長期的なケアと生活全体へのトータルなサービスが可能になる医療と介護が融合した複合事業の提案にも力を入れています。

居宅介護サービス施設

■ 通所介護施設(デイサービス)

入浴や食事、介護サービスを日帰りで提供。日常生活のサポートや機能訓練を行います。

■ 通所リハビリテーション施設(デイケア)

理学療法や作業療法などのリハビリテーションを日帰りで提供。居宅要介護者の心身機能の維持を図ります。

■ 小規模多機能型居宅介護施設

通所・宿泊・訪問の機能を持つ介護サービス。包括報酬であるのが特徴。24時間・365日のサービス提供体制を整備しています。

■ ショートステイ

要介護の高齢者を短期間宿泊させ、介護その他の生活支援および機能訓練を行います。

公的介護施設等

■ グループホーム

認知症要介護者が共同生活を営む住居。介護その他の日常生活サポートおよび機能訓練を行い、精神的に安定した共同生活を送るために必要な支援を行います。

■ 特別養護老人ホーム／介護老人保健施設／介護療養型医療施設

常時介護が必要な高齢者の生活の場となる特別養護老人ホーム。退院して在宅復帰できるまでを過ごす介護老人保健施設。長期療養を要する要介護高齢者のための介護療養型医療施設。

■ 介護付き有料老人ホーム

介護や食事などのサービスが付いた高齢者向けの居住施設。特定施設入居者生活介護を利用しながら、生活を継続することが可能です。

■ 養護老人ホーム／軽費老人ホーム

諸条件により一人での在宅生活が困難な高齢者のための養護老人ホーム。環境上または経済的な事情により在宅生活が困難な高齢者に低料金で食事の提供、日常生活サポートを行うことを目的とした軽費老人ホーム。

高齢者向け住宅

■ 住宅型有料老人ホーム

生活支援などのサービスが付いた高齢者向けの居住施設。介護が必要となった場合、地域の介護サービスを利用しながら、居室での生活を続けることができます。

■ サービス付き高齢者向け住宅

バリアフリー構造などを有し、安否確認サービス、生活相談サービスが付いた高齢者単身・夫婦世帯が居住できる賃貸住宅等で、事業者が都道府県知事に登録したもの。介護・医療が提供される場合もあります。

関連項目

■ [医療系施設の実例紹介](#) □

■ [介護系施設の実例紹介](#) □

■ [複合施設の実例紹介](#) □

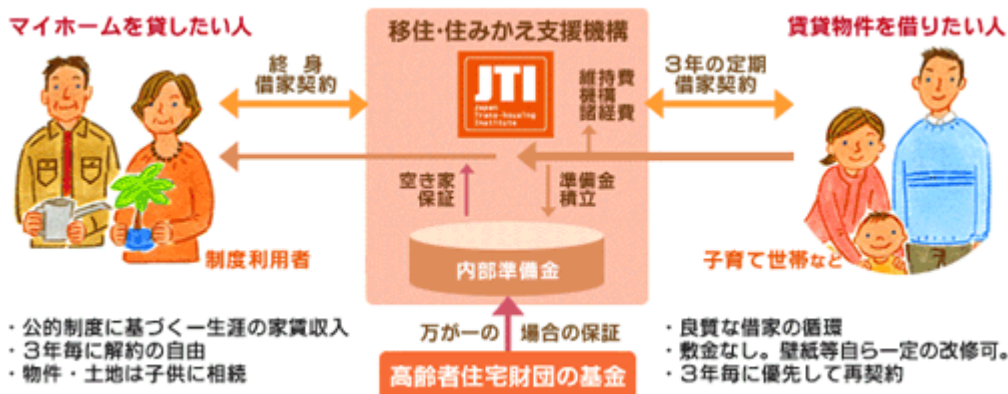
■ [医療・介護事業](#) □

シニア世代の豊かな暮らしを支援する制度

超高齢社会に向け、積水ハウスでは社外とも連携しながら、シニア世代の豊かな暮らしをサポートする、さまざまな取り組みを進めています。

シニアの方々の持ち家を借り上げ、社会の財産として有効活用

「マイホーム借上げ制度」は、退職などを機に新しい場所での暮らしを計画しているシニア(50歳以上)の方のマイホームを最長で終身にわたって借り上げ、これを主に子育て期の家族に転貸し、安定した賃料収入を保証するものです。2006年4月に設立された一般社団法人 移住・住みかえ支援機構(JTI)が実施するもので、積水ハウスグループは協賛事業者として、シニア世代の新たな暮らしをサポートしています。マイホームを売却することなく安定的に家賃収入を得られることから、移住・住み替えや老後の資金として活用することができ、親族への負担軽減はもとより、高齢期からの生活の選択肢が広がります。



マイホームを貸す人のメリット

- JTIがマイホームを最長で終身借上げ、安定した家賃収入を保証します。
- マイホームがもうひとつの「年金」になります。
- 入居者との契約期間が3年単位なので、マイホームに戻ることも可能です。
- 家を長持ちさせるメンテナンス費用を、家賃収入でまかなうこともできます。

賃貸住宅を借りる人のメリット

- 良質な住宅を、相場より安い家賃で借りられます。
- 敷金や礼金の必要がありません。(契約時の仲介手数料は必要となります。)
- 壁紙など、一定の改修が可能です。
- 3年ごとに優先して再契約ができます。

関連項目

■ 一般社団法人 移住・住みかえ支援機構 □

リバースモーゲージ型ローンで、シニア層の住宅建て替え・増改築ニーズに対応

定年退職後の高齢者は、今後の収入や将来の生活費への不安から、住宅の建て替えや増改築について消極的になりがちです。そこで積水ハウスでは、株式会社りそな銀行と提携し、シニア層の住宅建て替え・増改築ニーズに応えるため、リバースモーゲージ※型の新型ローンを開発。2006年4月に取り扱いを開始しました。このローンは、生活資金の融資を目的とした従来型リバースモーゲージのシステムとは異なり、住宅建築やリフォームの資金を生涯借り入れできる、新しいスタイルの住宅ローンです。返済方法として、従来の元利均等分割返済に加えて、期限一括返済も選ぶことができます。期限一括返済を選択すると、毎月の元本返済の必要がなく、利息のみの支払いとなります(元本部分は返済期日もしくは借入人の死亡時に、手元現金もしくは担保物件の売却により返済)。元本の随時返済や、新たに資金需要が発生した場合の随時借り入れ(当初融資額を限度)も可能です。資金面での不安から住宅の建て替えや増改築をあきらめていたシニア世代の方々に対し、豊かな老後生活を送るための新しい選択肢を提案するものです。

※持ち家や土地などを担保に、自治体や公的・民間の金融機関などから定期的あるいは一時的に生活資金の融資を受け、契約者の死亡時に担保物件を処分することで借入金を一括返済する仕組み。現金収入が少ない高齢者の世帯にとっては、住み慣れた自宅に住み続けながら生活資金を調達できるということで、近年、注目されています。

部材生産品質向上のために

「邸別自由設計」を基本とする積水ハウスでは、工場へのオーダーもお客様の邸名で行い、生産がスタートします。自社工場では、メーターモジュールによる柱・梁をはじめとする主要構造材や外壁材などのオリジナル部材を製造。どの一邸にも変わらぬ高品質を実現するために、すべての工場で高度な品質管理体制を整え、生産にあたっています。

多品種の「邸別生産」が基本。生産効率との両立で、高品質な部材を供給

1棟の住宅を建てるのに必要な部材は、平均約6万点に上ります。積水ハウスでは「邸別自由設計」を基本としているため、部材は一邸一邸異なります。多品種生産と、工業化住宅のメリットである合理性を両立させつつ、すべてのお客様に等しく高品質な住まいを提供するために、工場ラインの整備や自動化の推進、コンピューター制御のロボットをはじめとするハイテクノロジー機器の導入、厳しい基準による資材・原材料の選定などの徹底によって、高度な生産体制を確立しています。また、常に性能・品質が安定した部材を生産・供給できるよう、原材料の入念な納入検査、各部材の生産ラインでの定期的な抜き取り検査や品質検査、工場技術者の定期的な技能試験を実施。専任スタッフによる厳しい品質管理・チェック体制を整備しています。こうした生産品質管理体制の優秀性が認められ、1998年9月に品質マネジメントシステムの国際規格「ISO9001」を業界で初めて生産部門一括で取得しました。

2010年11月、静岡工場に戸建住宅「ビー・サイエ」や賃貸住宅「プロヌーブ」などの鉄骨構造システムを生産する、127台のロボットによる自動化ラインを導入。従来60%だった自動化率を95%に高めました。自由設計で受注した住宅ごとに生産を行う「完全邸名別生産※」を実現。レーザーセンサーにより、形状や溶接位置を毎回確認するなど、製品精度や品質がさらに向上しました。

※多品種の軸組を「完全邸名別生産」できる自動化ラインは住宅業界初。



①形鋼成形工程
原材料となるC形鋼も鋼板の
コイル材から自社工場で成形



②自動搬送台車による搬送
仕掛かり部材は自動搬送台
車(AGV)によって立体ラック
まで自動で運ばれます



③軸組組み込み工程
1品ごとのCADデータと連動
して可動する組み込み治具で
位置決めを行い、部品を組み
込みます



④軸組溶接工程
レーザーセンサーで形状を把
握、位置補正を加え、溶接口
ロボットで正確に溶接

全社施工品質管理システム

お客様に満足いただける住まいを提供するためには、住まいづくりの全プロセスにおいて高い品質を確保することが必要です。お客様の夢を具体的に図面にする設計品質。工場で製造する部材一つひとつの生産品質。そして、現場で実際に住宅を形づくる施工品質。積水ハウスでは、すべての段階で、建設業法・建築基準法・建築士法をはじめとする関係法令の遵守はもとより、独自の厳しい基準を設け、常に高いレベルの品質を保持。安全・安心・快適で、世代を超えて住み継ぐことのできる長寿命の住まいを提供することに力を注いできました。中でも「施工品質」は住まいの最終的な出来栄に大きく影響するため、品質管理を徹底しています。

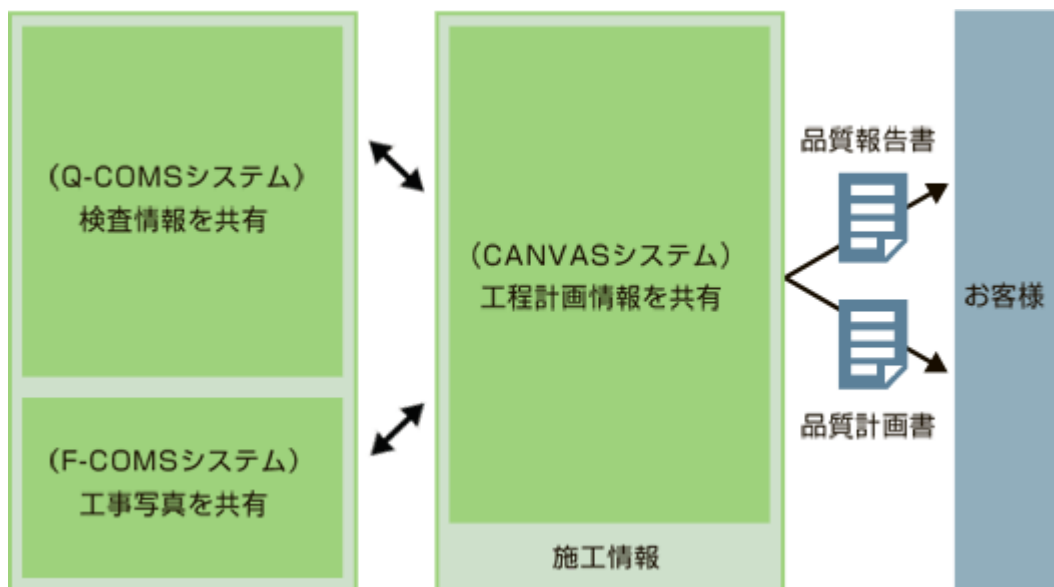
施工品質レベルを「見える化」

積水ハウスは、一棟一棟の施工品質管理と記録の管理・保存、内部統制を目的に「全社施工品質管理システム」を導入しています。これは、施工現場の検査記録や施工管理報告などを、事業所情報系システム「CANVAS」で一元管理するもの。品質情報を写真と連動させて品質管理を「見える化」し、一層のレベル向上に取り組んでいます。

「アカウンタビリティ」の徹底

積水ハウスでは、建築業務時に行うべき、お客様への説明が不十分であったために生じる不信感の防止を目的とした「アカウンタビリティ(説明責任)実践支援システム」を策定。現場監督は、お客様に「CANVAS」で作成する「品質計画書」「品質報告書」などのツールを用いて、必要な段階で、必要な事項を確実に説明します。「品質計画書」には、工事担当者、現場管理体制、工事予定のほか、着工前にお客様に説明しておくべき連絡事項などを記載。「品質報告書」は、工事の進捗報告、各工程の検査結果、工事写真、竣工・引き渡し・入居に向けての連絡事項などを記載したものです。説明責任を確実に果たすことで、お客様に安心して着工を迎えていただき、また、入居までの準備を計画的に進めていただくことができます。

● 「全社施工品質管理システム」概要



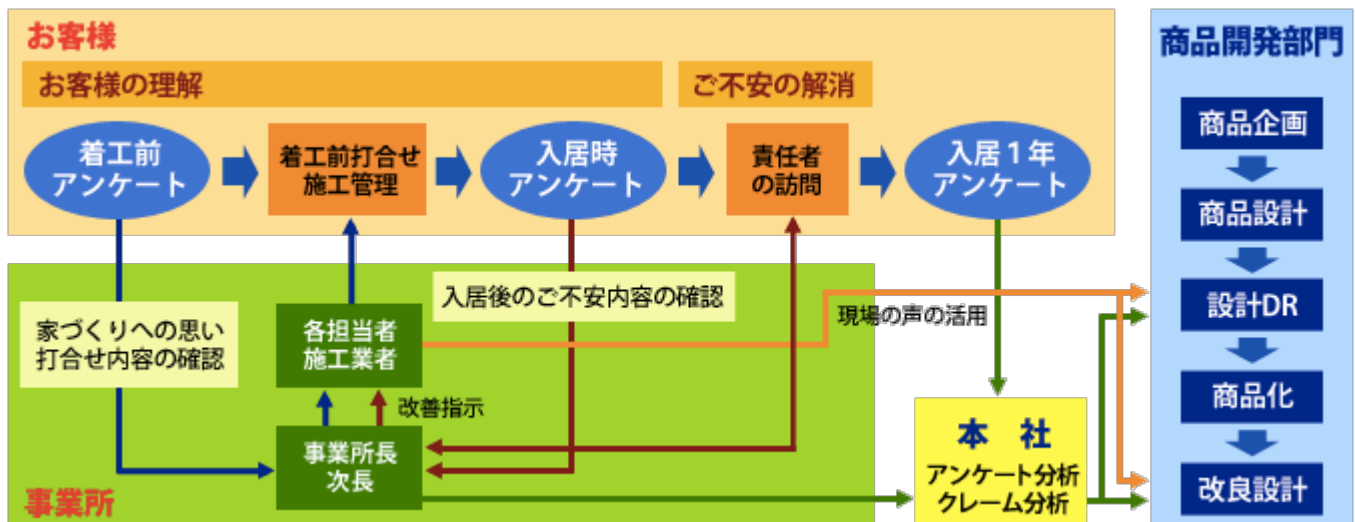
不具合の予防・再発防止体制構築と苦情情報のデータベース化による品質改善

住まいの品質は、入居して、そこに住み続けていく中で、その真価が問われるものです。積水ハウスでは、いつまでも安全・安心・快適に暮らしていただける住まいづくりを目指して、品質の改善・向上に努めています。

オーナー様の生の声を設計・仕様改良などに活用

さらなる品質改善・向上のために大切にしているのが、入居1年目に記入していただく「お客様アンケート」の内容、カスタマーセンターやCS推進部などに寄せられるオーナー様の生の声です。オーナー様からの相談事や苦情は、真摯に受け止め、迅速に対応します。オーナー様の声をもとに、サービスや商品の見直しを行い、関係各部署にフィードバック。これまでもキッチンスペースの適切なサイズ設定や、室内建具の改良など、具体的な設計改善や仕様改良に生かしてきました。

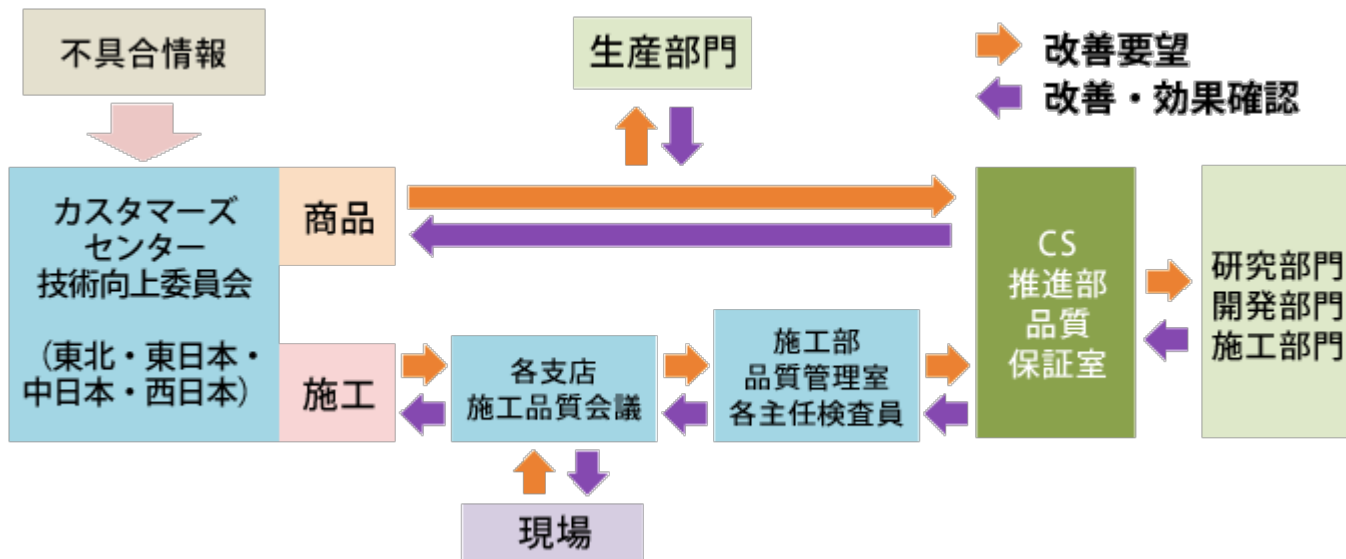
● 「お客様アンケート」による改善マネジメントシステム



積水ハウスのTQM ※（お客様・現場からのフィードバックによる品質改善）

不具合案件については、早急に原因を調査し、設計・生産・施工・アフターサービスなど、総合的な観点から検討。改善要項は直ちに関係各部署にフィードバックし、対策を打ちます。必要に応じて、資材メーカーとも連携しながら改善策を検討しています。

※ TQM : Total Quality Management（総合的品質管理）



グループ会社と協力工事店による任意組織「積水ハウス会」

創業来、共に歩んできた「運命協同体」

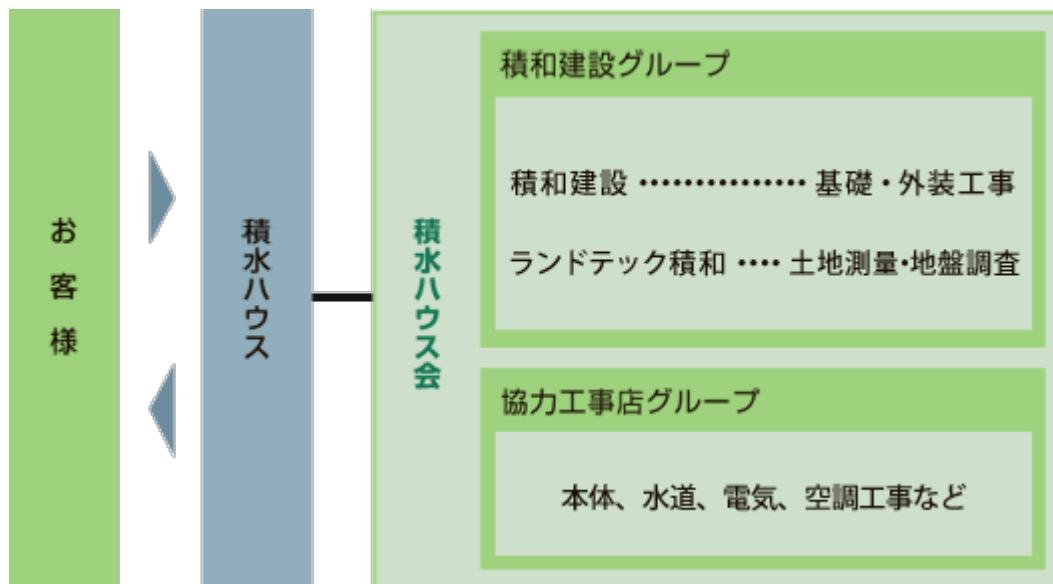
1棟の住宅を完成させるまでには、社内外の多くの人の力が必要です。お客様に安全・安心・快適な高品質の住まいを提供するためには、住まいづくりにかかわる全員が志を同じくして取り組むことが重要です。特に、創業間もないころから「責任施工」を標榜してきた積水ハウスにとって、協力工事店の存在はかけがえのないものです。業界に先駆けて取り組んできた施工技術の開発・向上、ゼロエミッション、災害時の対応など、協力工事店との連携なくしては成し遂げることができなかったといっても過言ではありません。元請け・下請けの関係ではなく、苦楽を共にする仲間・同志すなわち「運命協同体」として信頼関係をはぐくみ、常にそのきずなを大切にしてきました。

こうした活動のベースとなっているのが「積水ハウス会」です。「積水ハウス会」は、積水ハウスの施工に携わるグループ会社や協力工事店によって結成されている任意組織です。2012年2月1日現在、グループ会社の積和建設（住宅の施工）20社、ランドテック積和株式会社（土地測量・地盤調査）と、全国の協力工事店が加盟しています。

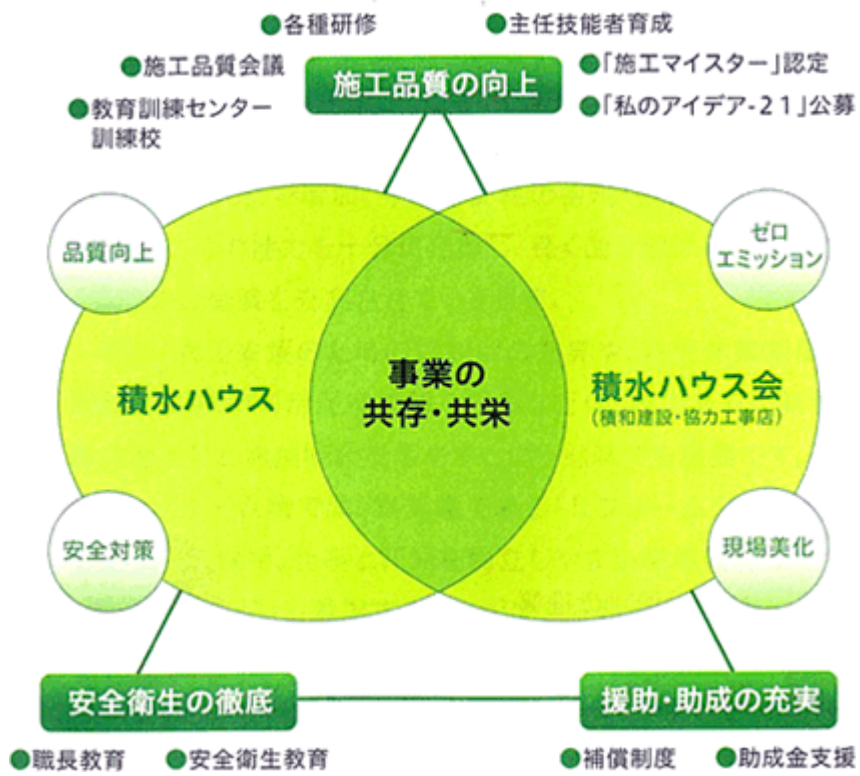
「積水ハウス会」では、それぞれの地域で積水ハウスの各支店と協力し、施工品質の向上はもとより、オーナー様や近隣の皆様への対応、安全対策、現場美化、ゼロエミッション活動、人材の育成、労働環境の整備など、さまざまな取り組みを進めています。また、各施工現場や各協力工事店が抱えている課題を共有して解決策を検討する情報交換の場や、研修・勉強の場を設け、業務改善や技術向上に努めています。

これからも「積水ハウス会」とともに、お客様満足の追求・実現に全力を尽くし、積水ハウスブランドの価値向上に取り組むことで、「運命協同体」として共存共栄を目指します。

● 積水ハウスグループ独自の「責任施工」体制



● お客様満足を実現する「運命協同体」としての取り組み



厚生労働省認定「セキスイハウス主任技能者検定」

積水ハウスの施工に必要な知識・技能習得を目指した独自の検定制度

2011年度の主な取り組み

2011年度は、224人が「セキスイハウス主任技能者検定」に合格しました。検定合格者は、累計で1万4096人に上ります。

2011年度から、従来の「セキスイハウス主任技能者 5年次研修」を「セキスイハウス主任技能者 定期講習」に改変しました。定期講習の目的は、主任技能者として、さまざまな社会の要求に対応するための諸要素を学び、より高度な施工技術を習得することで、自らの役割と責任を再認識し、他の模範となるべく心・体・技を磨くことです。主任技能者有資格者で資格該当業務に従事している技能工全員が受講対象です。定期講習は2011年に開始し、3年ごとの実施となります。

セキスイハウス主任技能者検定とは

「セキスイハウス主任技能者検定」は「セキスイハウス協会」（積水ハウスの施工を担当する協力工事店の組織）が実施する自主検定制度です。労働者の技能レベルを公証する制度としては、国が行う「技能検定」制度があり、これには建築大工などの建築関連職種も多数含まれていますが、積水ハウスの基礎・外装・内装の施工に必要な技能は、国の検定では十分に評価できないのが実情でした。そこで、国の検定による評価が難しいのであれば、自分たちで自分たちの技能を正しく評価できる仕組みをつくらうということで、1983年にできたのが、この検定制度です。

その後、国（当時の労働省、現・厚生労働省）でも、事業主または事業主団体が、その雇用する労働者の技能の向上と経済的・社会的地位の向上に資することを目的に、労働者が有する職業に必要な知識・技能について、その程度を自ら検定する事業（すなわち社内検定）のうち、一定の基準に適合し、技能振興上奨励すべきものを大臣名で認定することになりました。「セキスイハウス主任技能者検定」は、その団体第1号として、1985年4月に認定を受けました。もちろん建設・住宅業界で初めてのことで。

「セキスイハウス主任技能者検定」の目的は、積水ハウスの基礎・外装・内装の施工に携わる技能者の技能を的確に評価・公証すること、検定を通じて品質向上に寄与することです。評価基準は、図面・仕様書に基づく施工内容の詳細および工程表を理解して規定通りの工事ができること、必要な専門知識・技能を有する作業員であって円滑かつ確実な業務ができること、技能習得意欲があって技能向上の成果が具体的に表れていることなど。検定職種は「セキスイハウス基礎施工」「セキスイハウス外装施工」「セキスイハウス内装施工」の3工種です。受検者の業務により「B型」「SW型」「β型」の試験選択ができます。評価基準に達しているかどうかを判定する手段として、技能者の知識を評価する学科試験、技能者の技能を評価する実技試験の二つで評価します。学科試験と実技試験の両方に合格すると「セキスイハウス主任技能者」として認定され、認定証とヘルメットが与えられます。



基礎施工の実技試験。
合格するには高いレベルの技術が必要



内装施工の実技試験。
複数の検定員が評価

教育訓練センター・訓練校

匠の「技」と「心」を継承

2011年度の主な取り組み

2011年度は、全国から普通課程29人、内装課程14人の計43人が「積水ハウス訓練校」に入校しました。

7月1日から21日まで3週間にわたり、東日本大震災復興支援として、訓練生と指導員の総勢56人で岩手県山田町の仮設住宅施工を手伝いました。地元や他地域から支援に来ている技能工の指導も受けながら、懸命に作業に取り組みました。以降のカリキュラムに大幅な変更がありましたが、復興支援での現場経験で得たものは大きく、訓練生にとって今後の仕事や人生のためにたいへん貴重な体験となりました。

積水ハウス訓練校とは

積水ハウスでは、将来にわたって施工力を確保し、品質の維持・向上を図っていくため、人材の育成や次代を担う若い技能者への理念と技術の継承に力を入れています。その一環として、茨城県古河市に「教育訓練センター・訓練校」を設置し、技能者の養成に取り組んでいます。

「積水ハウス訓練校」は、積水ハウス株式会社が直接運営する茨城県知事認定職業能力開発校です。積水ハウスの施工現場に従事することを条件に、グループ会社の積和建設や積和不動産、協力工事店に採用された若者に、技術・技能をはじめ、社会人として必要な教養やマナーを身につける訓練を行い、第一線で活躍できる人材を育成することが目的です。積水ハウスの施工に必要な知識と技能だけでなく、積水ハウスの「心」を学ぶところが他の学校とは大きく異なる点です。お客様の満足を実現するためには、住まいづくりにかかわる全員が共通の理念のもとで仕事をするのが重要であり、そのためには「技」だけでなく「心」を伝承していくことが必要と考えているからです。開校以来、多くの技能者を送り出してきました。2011年度までに累計2174人が訓練校を修了し、全国各地で技能工や施工管理者として活躍しています。若い力が施工現場に活力を与え、積水ハウスの工事能力の強化に貢献しています。現在、新卒者対象の訓練コースとして、外装組立技能者・施工管理者を育成する「普通課程」(訓練期間1年間)と、内装組立技能者を育成する「内装課程」(訓練期間1年間〈5カ月+4カ月〉)を設けています。カリキュラムは、実際の施工現場を想定した実践的な内容となっています。積水ハウスが50年の歴史の中で培った経験とノウハウを生かし、豊富な知識と高い技術を有する社員や外部講師が指導にあたっています。「普通課程」の技能照査に合格すると「技能士補」の資格が得られます。さらに、建設業に従事するにあたって必要なさまざまな資格を取得する際、受験資格として必要な実務経験年数が短縮されるなどの特典があります。

このほか、カスタマーズセンターに採用された社員向けに「カスタマーズセンターサービス社員養成研修」も行っています。

訓練校修了後も、東日本教育訓練センター(茨城県古河市)と西日本教育訓練センター(山口市)で実施している、さまざまな研修に参加し、継続して技術・技能向上に取り組むことができます。各センターでは、基礎研修、外装研修、内装研修、部位別研修など、多数のカリキュラムを用意。実務経験やレベルに応じて受講することができます。

訓練の基本指針

①基本的な技術と技能の習得

建方工事を主に、基礎工事や内装工事の基本的技術知識や技能全般を学ぶ。

②安全と現場美化意識の習得

現場業務従事者として不可欠な安全と現場美化に関する知識を習得する。

実習を通じて現場での危機回避訓練を徹底して行う。

③社会人としての素養の習得

全寮制による共同生活を通じて、所属会社や出身地の枠を超えた人間関係をはぐくむ。

社会人・職業人としてのマナーを身につける。

④心身の鍛錬

規則正しい生活と厳しい実技訓練を体験することにより、健全な肉体と、強固な精神力を養う。

⑤CS活動の基本行動の習得

施工関係技術者・技能者と、お客様の満足向上との関連を理解し、意識付ける。



「普通課程」外装実習



「普通課程」現場実習(建方)



「普通課程」技能照査



「内装課程」階段施工実習



「内装課程」技能検定

施工マイスター制度

施工現場における「匠」の顕彰

積水ハウスの施工現場における、全社の模範となる優れた技能者を顕彰する制度として「施工マイスター制度」を設けています。2011年度「施工マイスター」には、基礎26人、外装29人、大工56人の計111人（2010年度は計45人）が認定されました。

この制度は、施工現場における「匠」の顕彰により、職方の「技能」を評価し、次世代に伝承することを目的として、2010年に創立50周年を記念して創設したものです。対象者は、基礎・外装・内装の技能工（主任技能者）で、おおむね15年以上の施工実績があり、技術・技能が優秀であるばかりでなく、後進の指導育成に秀でているなど、厳しい認定基準をクリアした方々です。

「施工マイスター」認定者には認定証などが授与され、奨励金が支給されます。施工品質への貢献、高度な技能の伝承など、他の範となり活躍することで、すべての建築従事者のモチベーション向上、協力工事店との「運命協同体」意識の強化につながることを期待されています。

積水ハウスリフォームマイスター制度

リフォーム施工品質とオーナー様満足の向上を目指して

循環型社会の構築が急務とされる昨今、積水ハウスグループにおいてもリフォーム事業などのストックビジネスが経営戦略の柱の一つとなっています。

積水ハウスのオーナー様のリフォーム事業を担う積水ハウスリフォーム株式会社では、2008年に「積水ハウスリフォームマイスター制度」を創設しました。リフォーム事業に従事する協力会社の優秀な職方を「積水ハウスリフォームマイスター」として認定・登録することにより、リフォーム工事現場の改善と施工品質の向上を推進し、お客様の信頼と満足の向上を図ることが目的です。技能だけでなくオーナー様の満足度、仕事量、施工現場におけるマナーや気配り、安全への配慮、管理能力、後進の指導育成力などを多面的に評価して認定しています。認定者には、認定証および認定マーク付きの名刺やヘルメットを授与しています。

2011年度は、東日本大震災の復旧工事支援に注力したため新たな認定は実施しませんでした。2012年2月1日現在、186人の「積水ハウスリフォームマイスター」が全国で活躍しています。認定者が模範となって活躍することで、職方のモチベーションアップと現場の活性化につながっています。



リフォームマイスター認定証



リフォームマイスター専用ヘルメット

施工改善提案制度「私のアイデア-21」

「最高の品質と技術」を提供するためには、施工に携わる全員が、それぞれの現場で法令や業務システムを遵守し、誠実に仕事に取り組むことが基本です。それだけでなく、一人ひとりが常に品質向上や業務の効率化を念頭に置いて問題意識を持ち続け、創意工夫と挑戦の精神をもって、改善や新たな建築技術の創造に努めることが大切です。さらに、一つの現場から生まれたアイデアを全国で共有すれば、全体の品質向上、お客様満足向上につなげることができます。積水ハウスでは、グループ社員だけでなく、協力工事店の方々の提案を積極的に採用しながら、施工品質の向上に取り組んでいます。

施工現場における改善活動を推奨・支援

2011年度の主な取り組み

第24回(2011年)施工改善提案制度「私のアイデア-21」には、全国から1703件の提案が寄せられました。審査の結果、金賞2件、銀賞10件、銅賞20件、環境賞(銀賞)2件が決定。金賞を受賞したのは、有限会社 中川工業(小山支店の協力工事店)齊藤保之さん提案の「間仕切りランナービス止め用治具」、信友建設株式会社(福井営業所の協力工事店)野埴謙三さん提案の「45° カットスライダー発君」です。

また、過去の優秀な提案を、社内ホームページにて動画で紹介することになりました。従来の写真・図を用いた説明文での紹介に比べ、格段にわかりやすくなり、提案内容の周知および有効活用の促進、提案の活性化につながることが期待されます。



金賞を受賞した「間仕切りランナービス止め用治具」



金賞を受賞した
「45° カットスライダー発君」

私のアイデア-21とは

施工改善提案制度「私のアイデア-21」は、施工に従事する方々の品質向上やお客様満足向上のための創意工夫を推奨し、支援する制度です。年に1度、積水ハウスの施工に携わる全国の技能工から、実際に行っている施工方法の改善などのアイデアを募集。提案内容により等級を決め、表彰および報奨金の授与を行っています。1988年に開始し、2011年で24回を数えます。2007年からは、サステナブル社会の実現に向けた活動を表彰する等級「環境大賞・環境賞」も設けています。

この制度を通じて、これまでに4万3990件もの提案があり、たくさんの新しい工具・機材や工法が生まれました。商品化され、全国に広がったものもあります。受賞提案は施工ニュース「つちおと」や社内ホームページで紹介。優れた提案の共有を図ることで、日々の改善活動や新たな提案に役立てています。

■ 施工改善提案制度「私のアイデア-21」募集要項

対象者	施工現場に従事する、すべての社外協力者およびグループ (積水ハウス社員は、積和建設出向者に限る)
受理基準	①施工改善、現場環境改善、現場CSIに関係するもの ②問題点に対する解決策を具体的に示したもの ③自分で創意工夫したもの ④提案内容が明確なもの、内容が評価者に十分に伝わるもの ⑤アイデアのみも受理(ただし、実施している提案が上位)
表彰等級	最優秀賞、金賞、環境大賞、銀賞、銅賞、環境賞(場合により設定)、1級、2級、下級

施工ニュース「つちおと」

全国の施工現場を結ぶコミュニケーション情報誌

積水ハウスでは、施工ニュース「つちおと」を年3回発行・配布しています。1974年3月の創刊から、2012年1月までに計76号を発行しました。

「つちおと」は、協力工事店との情報共有・コミュニケーションを図ることで、施工力強化に寄与するとともに、積水ハウスの施工に携わるすべての人のきずなを一層深めることを目的としたツールです。新しい工法や部材・仕様・施工機械など施工技術全般に関する最新ニュース、安全衛生や教育研修に関する情報のほか、全国各地の協力工事店の活動やメンバーの声を掲載。各協力工事店の活躍ぶりや、誇りと情熱をもって仕事に取り組む姿を紹介することで、施工現場の活性化とモチベーションアップにつながっています。



ユニバーサルデザインの考え方

当社は、1960年の創立以来「いつもいまが快適」な住環境創造を目指す「生涯住宅思想」に基づき、時とともに変化する人の身体特性などを考慮した安全性と、誰にでも使いやすい住まいづくりを一貫して追求してまいりました。1975年、初の高齢者・身体障がい者配慮住宅を建設、1981年には日本初の「障がい者モデルハウス」建設にも参画しました。さらに、1990年には総合住宅研究所に「納得工房」を設置、さらなる研究を進め、こうした取り組みが評価され、1999年には国連の外郭団体より「ケアリング企業賞」を受賞しました。

これらの取り組みで培った実績と研究成果を生かし、2002年には顧客ごとに異なる要望に応えながらも「安全」で「使いやすい」デザインを実現するため、ユニバーサルデザインシステム「SH-UD(積水ハウス ユニバーサルデザイン)」という独自の基準を業界で初めて確立しました。2011年度は、新たに「ユニバーサルデザイン」について学ぶことができる出張授業プログラムを開発いたしました。子どもたちの身近な暮らしの中にあるユニバーサルデザインを学ぶことができるプログラムです。



1999年「ケアリング企業賞」受賞

ユニバーサルデザインを支える人材育成

当社は、2002年の「積水ハウスユニバーサルデザイン宣言」以来、「モノづくり」「人づくり」「場づくり」の3つを柱に、住宅のユニバーサルデザイン化を推進してきました。このうち、「人づくり」の柱として、「SH-UDマスタープランナー」※と名付けた社内資格認定制度を設け、認定者を全国の支店に配置しています。

2011年度の取り組み:出張授業プログラムを開発

2011年度は、新たに「ユニバーサルデザイン」について学ぶことができる出張授業プログラムを開発し、1つの小学校でパイロット実施しました。子どもたちの身近な暮らしの中にあるユニバーサルデザインを学ぶことができるプログラムです。



出張授業風景

関連項目

■ [スマート ユニバーサルデザイン\(P.323\)](#)

■ [SH-UDマスタープランナー\(P.407\)](#)

スマート ユニバーサルデザイン

「スマート ユニバーサルデザイン」とは、従来のユニバーサルデザインの考え方の基本となる「安全・安心」「使いやすさ」に加え、触感や操作感などに訴える「心地よさ」まで追求した積水ハウス独自の住空間デザインの提案です。

当社は、1960年の創立以来“いつもいまが快適”な住環境創造を目指す「生涯住宅思想」に基づき、時とともに変化する人の身体特性などを考慮した安全性と、誰にでも使いやすい住まいづくりを一貫して追求してまいりました。そして、そこで培った実績と研究成果を生かし、2002年には顧客ごとに異なる要望に応えながらも「安全」で「使いやすい」デザインを実現するため、ユニバーサルデザインシステム「SH-UD（積水ハウス ユニバーサルデザイン）」という独自の基準を業界で初めて確立しました。「スマート ユニバーサルデザイン」は、当該システムに「心地よさ」を付加した新しいユニバーサルデザインの考え方です。



スマート ユニバーサルデザインのコンセプト

家族の年齢や体格、体力の違いなど、長い生涯の中で家族それぞれの身体機能の変化に合わせ、将来にわたって安全で暮らしやすい住まいを提供することは、今や住宅の提案においては基本であるといえます。

積水ハウスの「スマート ユニバーサルデザイン」はこの基本的な考え方に加え、何気なく触れたときの感覚や日常のちょっとした操作性、ふと目にしたときの意匠の美しさなど、「からだやこころの素直な感覚＝心地よさ」を大切にしたデザインの工夫を提案します。

「安全・安心」+「使いやすさ」+「心地よさ」の3つの視点から住宅の部材や設計手法の開発に取り組み、誰にとっても快適でいつまでも愛着を持って暮らし続けることのできる住まいづくりを追求していきます。



スマート ユニバーサルデザインが大切にした「3つの視点」

トイレ柵手すり ～身近な部分にこそ、美しいデザインを～

L字手すりを進化させた斜め手すりの形状は立ち座りのしやすさを人間工学的に研究した結果です。使いやすさと同時にデザイン性を高めています。



トイレ柵手すり

LED階段照明 ～人の動きに寄り添う明かり～

階段の段板の裏側にライン状のLED照明を埋め込みました。手すりに埋め込まれたタッチスイッチに触れると、階段の一段ずつが浮かび上がるような照明計画で、階段を上がり下りする人を優しく導く、人の動きに寄り添う明かりです。



LED階段照明

ユニットバス ～お湯に包み込まれるような心地よさ～

安全に出入りでき、お湯に包み込まれるような入浴感を得られる浴槽や、浴槽への移動もスムーズに行えるよう配慮したベンチスタイル、さらにお手入れのしやすい洗い場の床材や排水口など、基本性能を充実させるとともに、ライフスタイルに合わせて選べる入浴スタイルをご用意しました。



浴槽デザイン



ベンチスタイル

フルフラットサッシ&バルコニー ～日常の風景が美しくなる～

1階や2階バルコニーのサッシ枠の床段差をなくすことによって、出入りがスムーズにできます。同時に空間の広がりを感じることができ、室内からの眺めや庭との一体感も高めます。




フルフラットサッシ



フルフラットバルコニー

社外からの評価

2011年	第5回キッズデザイン賞受賞  (主催: NPO法人キッズデザイン協議会)
2010年	グッドデザイン賞受賞 (主催: 財団法人日本産業デザイン振興会)

関連項目

-  [ユニバーサルデザイン\(P.322\)](#)

子ども視点で住まいを考える「キッズでざいん」

2007年8月、子ども住環境に関する長年の生活研究を基盤に、子どもの健やかな成長に目を向けた住まいづくり「キッズでざいん」を発表。子どもの成長・発達段階に合わせて空間の使い方を柔軟に変化させ、将来にわたって成長を支え続けるとともに、保護一辺倒ではなく経験による成長を考えた安全・安心を配慮することで、子どもたちが豊かな経験を重ねながら自ら成長していける「子育て」の住まいを実現しています。空間設計や住アイテムは、家族の子育ての価値観に合わせ、「家族のつながり」「知をはぐくむ」「家事を楽しむ」「健やかに育てる」という4つのテーマに沿って提案しています。「キッズでざいん」の考え方は、第1回キッズデザイン賞(主催:NPO法人キッズデザイン協議会)を受賞しています。2011年度は、「キッズでざいん」の考え方に基づく7つの商品・サービスが、第5回「キッズデザイン賞」を受賞しました。

5年連続で「キッズデザイン賞」を受賞

2011年度は、NPO法人キッズデザイン協議会が主催する第5回「キッズデザイン賞」において、子どもの安全や成長に配慮した積水ハウスの取り組みのうち7項目が「キッズデザイン賞」を受賞しました。




優秀賞

- ・高遮音床システム<L-55>「SHAIDD55(シャイド55)」

審査委員長特別賞

- ・積水ハウスのLEDくらし 

<ユニバーサルセーフティ部門・商品デザイン分野>

- ・子どもでも「安心だ錠!」
- ・フルフラットサッシ・フルフラットバルコニー 
- ・Smart-UD(スマート ユニバーサルデザイン)による住空間 

<フューチャープロダクツ部門・建築・空間デザイン分野>

- ・緑育プラザ+七国シフォンの丘公園  (所在地:東京都八王子市)

<ソーシャルキッズサポート部門・建築・空間デザイン分野>

- ・コモンステージ弥生が丘  (所在地:佐賀県鳥栖市)

家族のつながり

子どもの成長にとって、家族と一緒に過ごす場所・時間の重要性を考慮し、リビングなどの共用スペースに、床の高さを変えることで家族が自然と集まってコミュニケーションを交わしたり、親と子の適度な距離感を保ちながらも互いの気配を感じられるなど、多様な生活シーンに対応した柔軟な使い分けができる空間を提案します。

<ピットリビング>

「ピットリビング」は、床を一段低くすることで、家族が自然に集まるスペースを提案しています。くぼみ空間をつくることで心理的な落ち着きの効果が得られ、家族だんらんの場、くつろぎの場が生まれます。



<ステージリビング>

「ステージリビング」で床の高さを変えると、同じ部屋でも少し独立した雰囲気生まれ、子どもが自由に過ごしながらもお互いの気配を感じることができる空間をつくり出します。子どもの発達時期に合わせて多様な空間の使い方を楽しむことができます。

その他、子どもの成長を柱に刻むことができる「背くらべ柱」や家族みんなで料理を楽しむことができる「コミュニケーションキッチン」などのアイテムを用意しています。

知をはぐくむ

家族が集まるリビングやダイニングで子どもが勉強できる専用の場を提供したり、子どもの成長に合わせて子ども部屋の間仕切りを変更できるようにするなど、子どもの豊かな知性・感性をはぐくむ空間を提案します。



<ファミリーステーション>

「ファミリーステーション」は、これまで子どもがダイニングテーブルでしがちだった勉強やお絵かきなどを、専用スペースで行ってもらうために家の中心部に設けたワークテーブルです。家族の気配を感じながら子どもが安心して勉学に専念できるとともに、「食」の場と「学び」の場を分けることで食育にもつながります。また、親が子どもを見守りながら家事をするために利用することもできます。

<間仕切り収納「ヴァリエス」>

当社オリジナルの可動間仕切り収納「ヴァリエス」は、可動式収納を必要に応じて容易に動かすことができるため、子どもの成長に合わせて部屋のレイアウトを変更することができます。幼児期は広くオープンなスペースとして使い、プライバシーが気になりだしたら独立した個室に変更することが可能です。

子どもの成長に合わせて部屋のレイアウトを容易に変更できます。



その他、子どもがその日の出来事などを自由に壁に描くことで、自己表現力を育てるとともに家族とのコミュニケーションを図ることができる「ドラフトウォール/多機能ガラス黒板」や、ステップを引き出して使うことにより歯磨きや洗顔が一人でできる「ステップ付洗面化粧台」など、何気ない日常を通して子どもの成長を助ける空間・アイテムを提案します。

家事を楽しむ

親子で一緒に料理や洗濯などの家事ができるように設計配慮することで、子どもが家事に参加しやすい環境を創造します。子どもにとっては暮らしを通して日常を学ぶ機会となり、親にとっては子育て期の家事の負担軽減につながります。

洗濯スペースと物干しスペースの間に設ける「衣家事(いかじ)コーナー」では、洗濯物の取り込みやアイロン掛けなどをスムーズに行え、親子で楽しみながら家事を行うことが可能です。



衣家事コーナー

その他、靴はもちろん、ベビーカーや三輪車、遊び道具などの子ども用品も楽々収納できるウォークインタイプの「シューズクローク」や、リビングに大容量の収納を設け、使いやすい位置に子ども専用の収納スペースを確保することで、子どもが自分でおもちゃなどを片付けやすくする「リビング収納」など、片付けも楽しくできるような空間を提案します。

健やかに育てる

当社がこれまで提案してきたユニバーサルデザインの考え方にに基づき、子どもが住宅内でやけどや転落などの大きな事故を起こさないように安全・安心の配慮を行うとともに、子どもが自ら危険を察知する能力や自らを守る力をはぐくみ、子どもの成長を妨げない設計配慮を施します。浴室の床には転倒事故を未然に防ぐエンボス加工を施した滑りにくい床を採用しています。また「指挟み防止配慮収納折れ戸」は、子どもの小さな指でも挟まりにくく、万一挟んでも抜けやすい設計としています。




指挟み防止配慮収納折れ戸

その他、きれいな空気を強力に吹き付けて衣類についた花粉を取り除く、玄関外の天井に取り付けた「花粉除去エアシャワー」や、子どもが誤って押したりいたずらしないようにチャイルドロック機能を装備した「チャイルドロック付コンロ」など、子どもの安全や健康へのこだわりを設計・設備に反映させています。

関連項目

■ キッズデザイン協議会への協力(P.472)

■ 積水ハウスのキッズでざいん 

カスタマーズセンター

積水ハウスでは、住宅をお引き渡しした後のオーナー様とお付き合いを何よりも大切にしています。「いつもいまが快適」に住み続けていただくため、暮らしの中で生まれる、さまざまな相談や要望に迅速かつ的確に応え、きめ細かいアフターサービスを提供する体制を徹底しています。

アフターサービスの窓口として、2012年2月1日現在、全国に99拠点(30事業所)の「カスタマーズセンター」を設置。全社員の約1割も的人员をカスタマーズセンターの専任スタッフに充て、生涯を通じて、オーナー様の住まいと暮らしをサポートし続けています。

さらに、地震などの自然災害発生時には、緊急体制を組み、積水ハウスグループの総力を挙げてオーナー様の支援および復旧・復興活動にあたっています。

関連項目

生活サポート体制

カスタマーズセンター

生涯にわたって住まいを見守り続ける、オーナー様の心強いパートナーとして

2011年度の主な取り組み

東日本大震災の被災エリアでは、カスタマーズセンター、支店、グループ会社が連携し、地震発生直後からオーナー様の安否や被害状況の確認に着手。活動可能なエリアから順次、支援物資を携え、状況確認訪問を開始しました。電話が復旧すると、修理などの依頼が殺到。急を要するものから応急措置に取り掛かりました。3月下旬には、全国のカスタマーズセンターおよび本社スタッフ、積水ハウスリフォーム、積和建設、積水ハウス会による応援部隊を編成し、支援体制を整備。総力を挙げて復旧工事にあたりました。



全国のカスタマーズセンターからスタッフが
支援に駆け付け、対応にあたりました



復旧工事の方針を協力工事店のスタッフと
打ち合わせ

継続的な取り組み

経験豊富な専任スタッフがお引き渡し後の定期点検を実施。住まいの手入れや修理、建物の保守などについてアドバイスしています。まず、お引き渡し後3カ月時に、住み始めてわかった疑問や問題点のチェックに伺います。12カ月時に

は、四季を通じて住んでみて生じた疑問や問題点をチェック。24カ月時には、さまざまな不具合をチェックします。さらに、お引き渡し後10年目には、構造躯体や防水などの点検を実施しています。また、オーナー様の希望に応じて、5年目、15年目の点検も実施しています。それぞれの点検では、住まいの外部・内部をくまなくチェック。屋根・壁・外回りの排水などの見えにくい部分も必要に応じて点検・記録し、手直しや補修をしています。

定期点検時だけでなく、急な故障や不具合など日常の修理・メンテナンスにも迅速かつ的確に対応するため、邸別に建物情報の管理体制を整えています。オーナー様の住まいに関する情報をカスタマーズセンターで保存。補修や増改築の際には、そのデータを参照することで、迅速な補修個所の確認および必要部材の手配が可能となっています。

年月を重ねると、加齢や家族構成の変化などにより、ライフスタイルも変わっていきます。カスタマーズセンターでは、積水ハウスリフォーム株式会社と連携し、建物の状況や住まい方などを踏まえてオーナー様のニーズに応じた最適な提案を実施。増改築や性能向上のためのリフォームもサポートしています。



専任スタッフが住まいの外部・内部を入念にチェック

カスタマーズセンター休日受付センター

定休日でも緊急の依頼に即日対応できる体制を確立

2011年度の主な取り組み

「カスタマーズセンター休日受付センター」では、カスタマーズセンターと積水ハウスリフォーム株式会社の定休日（火・水曜日、祝日）※に、オーナー様からの電話を代わって受け付けています。

「東日本大震災」被災エリアのオーナー様対応窓口として、2011年3月15日、本社に「災害受付センター」（フリーコール）を設置しました。「災害受付センター」では、被災エリアの電話受付を集中管理し、被災エリアのカスタマーズセンターと連携して、全力でオーナー様への対応にあたりました。

※ ただし、1月1～3日、8月13～15日、12月31日は「カスタマーズセンター休日受付センター」も定休日。

カスタマーズセンター休日受付センターとは

オーナー様からの相談や設備機器の急な故障などの連絡は、1日当たり全国計1000～2000件寄せられます。そこで、定休日でもオーナー様からの相談や緊急の修理依頼に対応できるよう、2004年4月、本社のCS推進部内に開設しました。

オーナー様が定休日に全国の各カスタマーズセンターまたは積水ハウスリフォーム株式会社の各営業所へ電話をかけると、自動的に転送され、休日受付センターにつながります。緊急を要する用件については、休日受付センターの担当者が即日に対応・手配します。その他の用件については、休み明けにカスタマーズセンターまたは積水ハウスリフォーム株式会社の担当者に引き継ぎます。この体制は、これまでに戸建住宅を建築いただいた約70万件的オーナー様について、住まいに関するデータを本社で一括管理するシステムの構築により可能となりました。

定休日にも全国すべてのオーナー様に不便をおかけすることなく同じサービスを提供できるようになり、喜んでいただいています。また、カスタマーズセンターと積水ハウスリフォーム株式会社の社員が定休日に安心して休めるようになり、ES向上にもつながっています。

継続的な取り組み

休日受付センターでは、電話による顔が見えない声だけの対応となるため、スタッフの教育には特に力を入れています。新人のスタッフは、まず導入研修を受講し、電話対応と住まい全般にわたる基礎知識を習得します。続くOJT研修では、マンツーマンの指導により対応訓練を重ねます。さらに、高度な実務能力を身につけるためのフォロー研修も実施。電話対応の「質の向上」を図っています。

また、オーナー様からの相談内容や要望はデータベース化するとともに、情報を細かく分析して関係各所にフィードバックします。支店や工場、協力業者とも連携して、部材・設備機器の改善、仕様・設計の改善、施工品質の改善などに役立て、CSの向上につなげています。



定休日にオーナー様からの相談や緊急の
修理依頼に対応する
「カスタマーズセンター休日受付センター」

長期品質保証制度

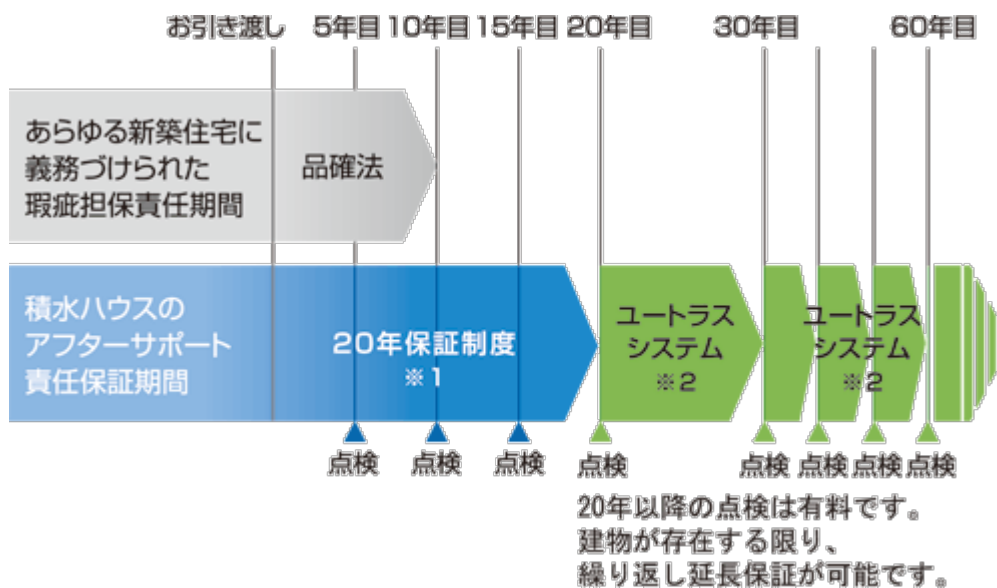
「20年保証制度」と「ユートラスシステム」

積水ハウスでは、長期にわたり住み継いでいただくための保証制度を充実させています。建物のお引き渡し時には、保証書をお渡ししています。これは構造躯体の20年保証※1をはじめ、各部位について期間内の保証を約束するものです。アフターサービスの責任保証期間終了後には、独自の「ユートラスシステム※2」で、さらに10年ごとの再保証を継続することができます。同システムの創設は、1999年。住宅の長寿命化が国の施策となり「長期優良住宅の普及の促進に関する法律（長期優良住宅法）」が施行される約10年前から、こうした独自の制度で長期品質保証を行ってきました。

オーナー様が長期間にわたって安全・安心・快適に住み続けられるように住まいの長寿命化を進め、社会ストックとしての住宅の価値を高めることで、持続可能な社会の実現に貢献しています。

※1 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。10年目の無料点検・有償補修を行うことが条件。

※2 20年目以降も、10年ごとの有料点検・有償補修を行うことで、再保証を継続するシステム。



これまでの取り組み

- 1982年4月 構造躯体と防水性能について10年保証開始
- 1999年10月 「ユートラスシステム」創設
- 2000年4月 構造躯体と雨水の浸入を防止する部分について20年保証開始（「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年保証に、さらに10年を加えた独自の長期保証制度）

住宅履歴情報サービス

住宅履歴情報の蓄積と「いえろぐ」の発行

2009年6月施行の「長期優良住宅認定制度」により、認定を受けた住宅の建築および維持保全の記録作成と保存が住宅所有者に義務付けられました。積水ハウスでは、オーナー様の住宅履歴情報※1を蓄積・保管し、その住宅に関する情報と更新記録を掲載した「いえろぐ」を発行※2。住宅履歴情報の管理にかかるオーナー様の負担軽減を図るとともに、長く住み続けていただくためのメンテナンスやリフォーム提案のツールとして活用できる「住宅履歴情報サービス」を提供しています。

「いえろぐ」は、引き渡し後3カ月点検時に支店で発行し、担当者がオーナー様に主な建物情報やメンテナンスプログラムなどについて説明します。その後は、5年以降の定期点検時や、オーナー様の請求に応じてカスタマーズセンターが発行し、オーナー様にお渡しします。

入居後、建物のメンテナンスやリフォームの計画検討時に資料として活用いただけるほか、建物の売却や相続などの事情が発生した場合にも、最新の「建築情報」と「維持管理情報」を新しい所有者に提供して役立てていただくことができます。

※1 住宅の設計・施工・維持管理・権利および資産などに関する情報。

※2 2009年5月1日以降契約の戸建住宅のオーナー様が対象（長期優良住宅認定制度適用外の戸建住宅のオーナー様も対象）。



住まいの履歴書「いえろぐ」

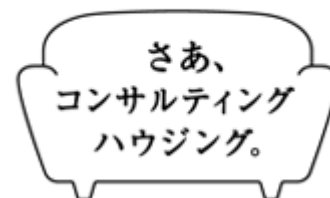
夢をかなえる力「コンサルティング・ハウジング」の推進

「コンサルティング・ハウジング」とは、積水ハウスが創業以来、大切にしてきた住まいづくりの原点です。

住まいは本来、気候風土・地域特性・敷地条件・家族構成・ライフスタイル・ライフステージなど、それぞれ異なる状況のもとで一邸一邸創造されるべきものです。それぞれに異なる事情と、お客様一人ひとりの思いを受け止め、独自の構法と生産システム、ハード・ソフト両面にわたる細やかな配慮と提案によって、最大の満足を提供する「邸別自由設計」の住まいづくりに一貫してこだわり続けてきました。

お客様と一緒に、お客様の思いを形にしていく、住まいづくりの基本姿勢を「コンサルティング・ハウジング」というスローガンで表現しています。2001年1月、21世紀の幕開けを機に、お客様の夢や希望・不安をじっくりとヒアリングし、豊かな暮らしを実現する多彩な提案と密度の濃いプロセスで、理想の住まいを提供していくことを改めて宣言しました。

ユメをかなえる力。



「コンサルティング・ハウジング」を担う人材の育成

2011年度の主な取り組み

お客様の多種多様な要望に応え、満足いただける住まいを提案するためには、社員のコンサルティング力向上が不可欠です。中でも、お客様の窓口として「コンサルティング・ハウジング」を担う営業社員のスキルアップに特に力を入れています。

2011年は、東日本大震災をきっかけに高まっている「安全・安心」「エネルギー」などに対するお客様のニーズに的確に応えるため、部材や構造システム、環境技術など、自社の商品や技術に関する知識の習熟を徹底しました。社内ホームページなどで「家族を地震から守る家」「エネルギーの自立ができる家」「空気が優しい健康な家」等々さまざまなテーマで、お客様との折衝に役立つ各種トレーニングツールやきっかけトーク集、成功事例などを紹介。提案力アップを図りました。

継続的な取り組み

商品や技術に関する知識の習得・更新を図るため、自社の展示場や建築現場、工場、体験型学習施設を社員のトレーニングの場としても活用。より実地に即した形でカリキュラムを組んでいます。また、生活ソフト提案の強化にも注力。トーク・ヒアリング・プレゼンテーションのスキルを磨き、お客様のライフスタイルやライフステージに合わせた提案を行う力を身につけることが狙いです。全社的な研修だけでなく、営業本部・支店・店単位での各種研修や勉強会を繰り返し行っています。

展示場接客担当者のスキルアップ

2011年度の主な取り組み

展示場は、お客様との大切な出会いの場の一つです。展示場で接客を担当する社員は、お客様の積水ハウスに対する第一印象を左右する重要な役割を担っています。お客様をお迎えする環境を整え、最高のおもてなしで、気持ちよく見学いただくために、出会いの舞台づくりのスキルやコミュニケーション力を養っています。

2011年11月17日、第4回「展示場接客担当者 全国リーダー委員会」を開催。全国から集まった計26人の展示場接客担当者が一堂に会しました。代表営業本部が事例発表を行い、取り組みの共有化を図るとともに、優績展示場接客担当者が個人・店の取り組みについて発表。その後、グループ討議を実施し、取り組むべき課題や目標を明確にしました。



継続的な取り組み

営業本部や支店ごとに商品・技術の知識習得や接客に関する研修・勉強会、委員会・分科会活動などを定期的に行っています。また、社内ホームページで、展示場のしつらいの工夫、おもてなしの工夫、お客様とのコミュニケーションツールやトーク集の実例、成功事例を紹介。全国の社員がイントラネットを通じて情報交換を行い、切磋琢磨しています。

2008年からは「展示場接客担当者 全国リーダー委員会」を開催しています。営業本部の枠を超えた情報共有により、展示場接客担当者のネットワークを構築。各営業本部における勉強会の活性化につながっています。

チーフアーキテクト道場

2011年度の主な取り組み

お客様に満足いただける住まいづくりを行うためには、多種多様な要望や多くの法規制、さまざまな敷地条件に対応できる高い設計提案能力が求められます。優秀な設計社員を数多く育成するために「チーフアーキテクト」の認定を行っています。2011年度は、20人の設計社員が新規認定を受けました。2011年4月時点で、計84人のチーフアーキテクトが全国各地で活躍しています。

従来実施してきた「設計道場」を見直し、チーフアーキテクトおよびチーフアーキテクト直前の設計上級研修受講修了者の技術力向上のために行う研修として「チーフアーキテクト道場」を新設しました。前期と後期に分けて全チーフアーキテクトが参加します。2011年度前期は、11月10～11日、建築家の小森昌章氏を講師に迎え、鹿児島市で実施しました。



チーフアーキテクト制度とは

設計社員のうち、厳しい審査をクリアした者に「チーフアーキテクト」という役割資格を付与することにより、設計社員のトップアップを図る制度で、2008年からスタートしました。認定の要件は「建築計画・意匠・設計監理に関する能力を発揮し、質・量共に会社に貢献していること。これらの能力を発揮することにより、お客様から高い満足度・信頼度が得られていること。他の設計社員の信頼が厚く、後輩などのよき相談役になるなど、目標とされる人物であるとともに、業務を円滑に遂行するための対人折衝能力とプロセス管理能力を備えた人物であること」。一級建築士の資格を有することも認定要件の一つです。

1次審査(お客様信頼性評価、支店内信頼性評価)、2次審査(質的評価、量的評価)を経て、チーフアーキテクト認定委員会による最終審査で総合的に判断され、認定されます。チーフアーキテクト資格の有効期間は2年。2年目に「CA活動評価」「量的評価」「質的評価」を行い、2年間のチーフアーキテクトとしての活動内容が認められれば更新されます。

インテリア道場

2011年度の主な取り組み

インテリアコーディネーターを対象にした社内コンペ「インテリア道場」を実施しています。2011年度 第6回「インテリア道場」は、11月11日に東日本会場で、11月14日に西日本会場で、計205人が参加して開催されました。両会場共に事前審査で選抜された入賞者各10人がプレゼンテーションを行い、最優秀賞・優秀賞・講師特別賞・入賞作品が選定されました。東日本会場では和紙デザイナーの堀木エリ子氏を、西日本会場では建築家の黒川雅之氏を講師に招き、講評・講演をいただきました。インテリアコーディネーターのコンサルティング力の強化を図るとともに、技能の研さん、社員同士の交流によるモチベーションアップの機会となっています。

2011年度の主な取り組み

外構・造園に対する社員の意欲と技術の向上を図ることを目的に「エクステリアコンペ」を実施しています。2011年度 第12回「エクステリアコンペ」には計710作品の応募があり、19作品が入賞しました。

コンペの対象者は、積水ハウス、積和建設の社員。「グランドデザインにストーリーがあり、計画に必然性が感じられる。デザインに対して、新しさや独自性が感じられる。わかりやすく、説得力のあるプレゼンテーションである。お客様の要望やその他の条件に立ち向かい、創意工夫で解決し、満足を得られている。社内の人材育成になるプロセスが組まれている。建物プランや外観との関係がよく練られ、調和している。場所性・地域性を考慮している。コストパフォーマンスが良い」など、多角的に審査し、入賞作品を決定します。さまざまな地域・世代の社員が競い、交流することで、人的ネットワークの形成にもつながっています。さらに、コンペ入賞作品をまとめ、設計施工・提案の参考資料として活用することにより、エクステリアレベルの向上を図っています。

体験型学習施設を通じた「コンサルティング・ハウジング」

積水ハウスでは「コンサルティング・ハウジング」をより充実したものとするため、住まいづくりのプロセスを大切にしています。その一つが体験型学習施設の活用。机上の打ち合わせだけでなく、実際に体験・体感していただきながら、疑問や不安を解消し、納得した上で住まいづくりを進めていただくためのものです。

住まいづくり体験ミュージアム「住まいの夢工場」

「住まいの夢工場」は、展示場だけでは確認できない住まいの構造や性能、設備の使い勝手など、さまざまな要素を確認できる体験型学習施設です。1997年10月に関東工場内にオープンしたのを皮切りに、現在は東北・関東・静岡・北信越・関西・山口の計6カ所に設置。定期的にバス見学会などを開催し、多くのお客様でにぎわっています。2011年度は、年間7万7826人が見学に訪れました。

「住まいの夢工場」では、実物の壁や構造に大きな力を加えたり、自分で組み立てを体験したりして、住まいづくりにおいて大切な「安全性」や「快適性」を確かめていただきます。耐震・耐火・遮熱・断熱・防音・防犯などの基本性能はもちろん、ドアノブの位置やキッチンのサイズ、収納の配置など、空間や使い勝手も実際に見て、聞いて、触れて、確認できます。常に最新の技術を紹介できるよう、展示内容を随時見直し、増設やリニューアルを重ねています。2011年には、積水ハウスの先進のスマートハウス「グリーンファースト ハイブリッド」の展示を充実させました。燃料電池と太陽電池による創エネルギー、蓄電池による蓄エネルギー、さらにこれら3電池を統合的に制御するHEMS（ホームエネルギーマネジメントシステム）の仕組みをわかりやすく紹介。東日本大震災以来、電力会社から供給される電気にできるだけ頼らない暮らしを目指す動きが広がる中、毎日の節電・省エネルギーと、万一の時のエネルギー確保を実現する住まいの技術が、来場者の高い関心を集めています。



外壁の耐火実験で性能をチェック



「シャウウッドSMJ構法」の接合部の違いを体験



「グリーンファースト ハイブリッド」の技術をわかりやすく紹介。3電池の実物も展示

住まいづくりの情報発信スクエア「住まいの家学館」

住まいづくりを始める前に、知っておかなければならないことがたくさんあります。「住まいの家学館」は、モデルハウスやカタログでは見逃してしまいがちな住まいづくりのポイントを、体感しながらチェックできる施設です。2011年度は、年間7万8107人が来館しました。

「住まいの家学館」では、安全・安心・快適で、美しく機能的な住まいを実現するためのヒントを数多く用意。建物の構造・性能、部材・アイテム、エクステリアやインテリアのコーディネート、住まいのサイズ感や居住性、収納・建具・設備機器の使い勝手などを、実際に見て、聞いて、触れて確認できます。

1996年1月、横浜市戸塚区に第1号がオープン。その後、東京・高知など各地に展開しています。



実物大カットモデルで、構造体の見えな
い部分を確認

体験学習を通して理想の住まいを追求する場「納得工房」

「納得工房」は、住宅業界初の体験型学習施設として1990年9月に「総合住宅研究所」内にオープンしました。2011年度は、年間3万4291人が来館しました。

自分にふさわしい住まいを「知る」「わかる」「納得する」というプロセスで、立体的にイメージを組み立てていくことができます。実際に試して、操作して、比較して、実感しながら、住まいづくりにおいて大切なことをさまざまな角度から楽しく学べます。あらゆる体験を通じて「理想の住まい」を追求できるこの施設を、積水ハウスは広く一般に無料開放しています。

また「納得工房」では、住まいや暮らしに役立つ多彩な勉強の場を用意しています。目的に応じて、どなたでも参加できる講座やセミナーを開催。これまでの実績と蓄積してきたノウハウに基づく、さまざまな情報を提供しています。さらに、来館者の声やアンケートの結果を収集・分析。貴重な情報源として、新たな研究・開発や、これからの住まいと暮らしのあり方の提案に役立てていくと同時に、生活者データとして広く社会に発信し続けています。



キッチンの広さを確認



トイレの手すりの使い勝手を検証

「コンサルティング・ハウジング」を補完するシステム

窓口となる営業担当者は、お客様の多種多様な要件をプランに反映させるため、まずは丁寧にヒアリングを行います。家族それぞれの趣味・好みやライフスタイル・ライフステージについてはもちろん、将来の計画や資産活用の意向などについても確認しながら打ち合わせを進めます。「邸別自由設計」を基本としている積水ハウスでは、将来の暮らしまで考慮したアドバイスや提案を行う上で、このプロセスを大切にしています。

プランニングの過程では、お客様とのイメージ共有が重要です。営業および設計担当者のスキルアップは言うまでもなく、それを補完する各種システムを開発し、活用しています。

積水ハウスでは、お客様にとって快適・経済的で、環境にも優しい住まいと暮らしを積極的に提案しています。お客様の敷地条件、家族構成、ライフスタイルに合わせて最適なプランを提案するために、さまざまな環境シミュレーションツールを用意しています。

「光熱費シミュレーション」は、省エネルギー機器や太陽光発電システムを設置した場合、光熱費がどれくらいになるかをシミュレーションするプログラムです。CO₂排出量のシミュレーションもできます。計算は、延床面積と世帯人数および気象条件から年間のエネルギー消費量を推定し、想定した使用パターンを時刻別・月別に当てはめ、これを年間積算したものです。日射量は、全国800地点以上の計算が可能のため、ほとんどの地域で計算できます。エネルギー単価の更新も適宜行っています。さらに、2011年5月からは、プログラムに節電量を追加。提案する仕様と比較仕様の設備の違いによる節電効果を表示し、比較検討いただけるようになりました。プランと併せてプレゼンテーションすることで、より納得度の高い提案が可能です。

「光環境シミュレーション」は、太陽の光、室内照明の光と建物の及ぼす影や室内の光の状況についてシミュレーションを行い、その結果を図や動画で表現するものです。「光環境シミュレーション」には「陽当たり図」「陽当たり動画」「等時間日照図」「等時間照度図」「照明計画」の機能があります。「陽当たり図」は、陽当たりの時間変化をわかりやすく色分けして表現したものです。近隣の住宅のデータも反映させれば、より正確なシミュレーションが可能となり、敷地計画や開口のプランニングの参考になります。「陽当たり動画」は、1年を通じて24時間、刻一刻と変化する陽当たりを動画で再現。開口の取り方や家具配置の計画に役立ち、お客様により具体的に暮らしをイメージしていただくことができます。「等時間日照図」は、プランの各場所の1日の日照時間を示した図です。室内のどの場所が1日に何時間日なたになるか(直射光の累計時間)がわかります。室配置や間仕切り計画はもちろん、家具や植栽の配置を考える上でも参考になります。「等時間照度図」は、室内のどの場所が1日に何時間150ルクス以上の明るさになるのかがわかります。「照明計画」は、照明器具による照度や輝度の状況を色分けした図です。太陽光も同時に評価可能です。照明器具の配置計画の参考になります。

「通風シミュレーション」は、屋外・屋内の風の通り方をシミュレーションするシステムです。開口計画などに役立ちます。

このほか、住宅の断熱性能を表す「Q値(熱損失係数)計算」、エクステリア計画に役立つ「5本の樹」計画などの環境シミュレーションツールを用意。お客様への提案やプレゼンテーションに活用しています。



「光熱費シミュレーション」イメージ。
新たに節電効果ページを追加



「光環境シミュレーション」イメージ



「通風シミュレーション」イメージ



「5本の樹」計画プレゼンテーションイメージ

防犯シミュレーション

「防犯シミュレーション」は、お客様の家族構成、生活スタイルや好み、住まいの立地環境から、お客様に最適な防犯アイテムのセレクトと外構の防犯計画のアドバイスを行う、積水ハウス独自のシミュレーションシステムです。

「防犯診断アンケート」に回答いただくだけで、プランができていない状態でも使用可能なので、初期折衝時のツールとして活用できます。提案シートには、防犯診断結果から、お客様の暮らしに合わせてセレクトした防犯アイテムや防犯計画の提案はもちろん、侵入手口や防犯意識などの調査データ、積水ハウスが行ってきた研究データを掲載。安全・安心な住まいづくりに役立てています。



「防犯シミュレーション」イメージ

補助金および長期優良住宅シミュレーションプログラム

積水ハウスでは、長期優良住宅認定制度や、国・都道府県・市町村で支給される太陽光発電システム等の省エネルギー設備の導入などに対する補助金の活用について、お客様に迅速かつ正確に情報提供できるよう「補助金メリットシミュレーション」「長期優良住宅メリットシミュレーション」プログラムを開発しました。お客様に対して、どの制度が利用できるのか、制度を利用した場合、税金やローン控除がどのくらいの金額になるのか、具体的に提示できるようになりました。シミュレーションプログラムの開発によって、金額を瞬時に算出できるため、営業社員の業務効率向上にもつながっています。



「長期優良住宅メリットシミュレーション」イメージ

インテリアコーディネートシステム「SHIC」

住む人の個性が反映されるインテリア。仕様の決定にあたっては、お客様といかにイメージを共有できるかが重要になります。「SHIC」は、色調やデザインイメージから、テーマに合わせてインテリアの仕様を選べるシステムです。住まう人にとって最も望ましいインテリア空間を提案するために開発しました。クロス・床材・天井材・建具などの内装部材から、カーペットやカーテン、照明器具、家具まで、幅広く提案しています。

「SHIC」は、1981年10月に運用を開始してから、年を追うごとにバージョンアップしています。現在は、和・洋・モダンの三つのテイストに、基本となる六つのコーディネーションを設定。さらに、これらのテイストを融合させた「ミックススタイル」も用意し、より個性や暮らしのスタイルを追求したインテリアにも対応しています。



インテリアの打ち合わせでは、独自のシステム「SHIC」を活用

トータルプレゼンテーションシステム「HyperRiPS」

お客様にプラン提案する際のプレゼンテーションボードを作成するシステムも用意しています。トータルプレゼンテーションシステム「HyperRiPS」です。これは、要望ヒアリング分析システム「インタビューボックス」、プレゼンテーションCADシステム「SIDECS-P」、性能評価分析システム「ENeXT」、敷地まるごとプランニングシステム「敷ナビ」、簡易外観CGシステム「Piranesi」、提案ボード作成システム「RiPS」など、複数のプレゼンテーション用ソフトの集合体です。デジタルプラン集検索システム「DiPLA」から取り込んだプランデータを加工したり、「予算計画システム」と組み合わせて概算金額を算出したりすることも可能です。



「HyperRiPS」に含まれるアプリケーション

さまざまな家族のかたちに合わせてライフスタイル提案

ハード・ソフト両分野の研究から生まれた、暮らしを豊かにする住まい方・暮らし方

積水ハウスでは、お客様一人ひとりが「いつもいまが快適」と感じながら暮らせる「生涯住宅」の思想を住まいづくりの根幹に据えています。多種多様な要望に応えるため、ハード分野だけでなく、ソフト分野の研究開発にも力を入れています。長年積み重ねてきた人間生活工学研究に基づき、暮らしを豊かにする、さまざまな住まい方・暮らし方を提案してきました。

また、それぞれの家族のかたちに合った生活シーンや多彩な暮らしを「ライフスタイル」「ライフステージ」という二つの切り口で提案する、住まい方のカタログ「ライフスタイルブック」を発行。「コンサルティング・ハウジング」に生かしています。

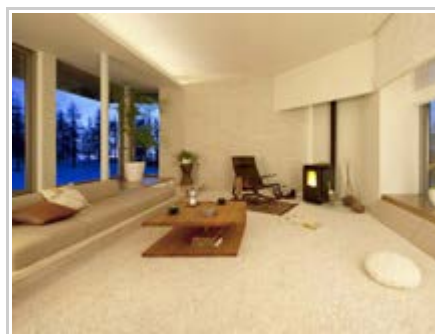
2011年度の主な取り組み

5月、収納量だけでなく、使いやすさを追求し、暮らしやすさを高める新しい収納提案「3つのクローク・収納3姉妹(仕舞い)」のコンサルティング提案を開始しました。収納計画において、生活の中心でありながら収納への不満が多い「リビング」「玄関」「寝室」に重点を置き、収納を「量」「場」「形」の視点から検討。収納量を確保しつつ、使いたい時に使いたい場所でスムーズに出し入れができる3つのクローク「リビクロ(リビングクローク)」「シュークロ(シューズクローク)」「シンクロ(寝室クローク)」を中心にした収納提案を行っています。

9月に発売した新商品「イズ・ロイエ」「グラヴィス・ヴィラ」では、ペレットストーブを囲んで家族のぬくもりと団らんを演出するスローリビング「炎のある暮らし」、LED照明を活用して室内で観葉植物や野菜を育てる「緑のある暮らし」などを提案しています。



収納問題をすっきり解決「収納3姉妹」



ペレットストーブが安らぎを与える
「炎のある暮らし」



「緑のある暮らし」では、野菜の育成に適した赤色と白色のLED照明を使用



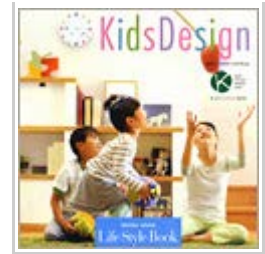
ペットと暮らす家づくり
「ディア・ワン」



娘と暮らす家
「カーサ・フィーリア」



音のある暮らし
「Life with Music &
Theater」



子どもの生きる力をはぐくむ
「キッズでざいん」



これからの2世帯住宅
「シェア ウィズ」



共働きファミリーが暮らす家
「トモイエ」



二人で暮らす大人HOUSE
「あわい」

オーナー・入居者双方にメリットのある賃貸住宅の提案

安全・安心・快適な住まいを提供し、将来にわたる安定経営を実現

賃貸住宅においては、入居者の立場でプランニングを行うだけでなく、「経営」というオーナーの観点での提案が重要です。オーナーの資産の価値を長期にわたって最大化すること、つまり賃貸住宅市場における「経年価値」を創造することを目指しています。将来まで選ばれ続ける賃貸住宅であるために積水ハウスと積和不動産グループの連携を強化し、「資産を育て継承していく運営管理」「時とともに愛着が深まる環境創造」「住む人にも選ばれ続ける住空間の実現」という三つの柱を軸に事業を推進しています。

2011年度の主な取り組み

土地活用サポート「シャームゾン With システム」

「オーナー様と一緒に末永く歩む」という思いを込めて、積水ハウスの土地活用サポートを「シャームゾン With システム」と命名。「安定」「快適」「環境」の三つを賃貸住宅経営の力にして、積水ハウスグループ全体で賃貸住宅オーナーをサポートする姿勢を改めて訴求していきます。



賃貸住宅向けセキュリティの新サービス「シャームゾン セキュリテクトスタイル セコム・セキュリティR」

オーナー・入居者双方の防犯に対する意識の高まりに対応するため、セコム株式会社とタッグを組み、賃貸住宅に特化した防犯システム「シャームゾン セキュリテクトスタイル セコム・セキュリティR」の提案を開始しました。積水ハウスでは「シャームゾン セキュリテクトスタイル」として、これまで「見える防犯」「守る防犯」「知らせる防犯」の三つの視点で防犯対策を提案してきました。「セコム・セキュリティR」は、このうち「知らせる防犯」をより賃貸住宅に導入しやすとしたものです。機器間の通信がワイヤレスになって最小限の配線工事だけで導入が可能になったこと、空室時のサービス料金が不要なのでオーナーのコスト負担が軽くなるのが大きなポイントです。入居者にとっては「安全・安心」となり、オーナーにとっては安定経営につながる、満足度の高いサービスです。

これまでの取り組み

- 2002年3月 賃貸住宅向け生活ソフト提案システム「LIM'S(ライムズ)」運用開始
- 2005年3月 シングル向けライフスタイルプラン「さくらスタイル」提案開始
- 2005年9月 カップル向けライフスタイルプラン「スタジオリビングスタイル」提案開始
- 2006年4月 ファミリー向けライフスタイルプラン「クローバースタイル」提案開始
- 2009年3月 環境配慮型賃貸住宅「シャームゾン グリーンファースト」発売

太陽光発電システム搭載によりCO₂排出量を大幅に削減しながら「安全・安心・快適」な暮らしを実現。入居者は発電した電力を享受でき、さらに余剰電力を売電することで、光熱費が削減できます。オーナーにとっては周辺物件との競争力や資産価値が高まることで将来にわたる安定経営につながり、同時に、地球環境・社会に貢献できるというメリットがあります。

■ 2010年3月 「経年美化」の思想を取り入れた賃貸住宅のまちづくり「シャーマゾン ガーデنز」本格展開開始

美しいまちなみを創造する豊かな植栽や「安全・安心・快適」を実現する設計配慮などによって、住む人にも地域の人々にも愛される豊かな住環境づくりを推進。まち全体の価値が高まることで、オーナーや入居者だけでなく、地域の人々にとってもメリットを生み出します。

■ 2010年9月 高遮音床システム「SHAIDD55(シャイド55)」発売

集合住宅においては「音」、特に階下への配慮が重要です。積水ハウスが開発した高遮音床システム「シャイド55」は、一般的な賃貸住宅(鉄骨造)の遮音性能「L-65」に比べ、2ランク上のRC造に相当する「L-55」を実現。上階からの衝撃音を約2分の1に低減します。子育て家族の住環境向上への貢献が評価され、2011年8月、第5回「キッズデザイン賞」で優秀賞を受賞しました。