

住宅の長寿命化とアフターサポートの充実

住宅が世代を超えた暮らしの豊かさを実現できる社会を、自然生態系の再生能力を超えない資源利用をベースに構築

背景

欧米に比べて低い住宅の資産評価を高め、個人と社会の福利につながる「社会資産」に

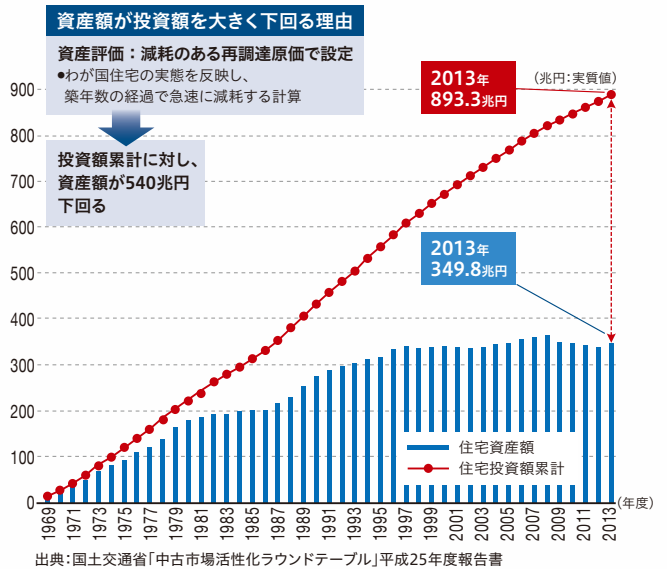
わが国の住宅ストックの現在評価額は、2013年時点で約350兆円。これまでの住宅投資の累計額約890兆円に対して540兆円以上下回る額となっており、これは資産額が投資額を上回る欧米に比してストックとして積み上がっていないことを意味しています。

住宅が家計資産の中核を成すことに鑑みれば、このことはマクロベースでの損失にとどまらず、個人の暮らしに対する影響も決して小さくありません。

住宅の建物価値が適切に評価されると流通によって高齢者の老後の生活資金を確保でき、また、若年層にとっても多世代の居住やライフステージに応じた住宅の選択により家賃負担を抑えられて、暮らしの豊かさを支えられることとなります。

優れた基本性能を備えた住宅が適切に管理され、多世代に継承されながら長期にわたって利用される住宅が求められるゆえんです。

■住宅投資額の累計と住宅資産額の比較(日本)



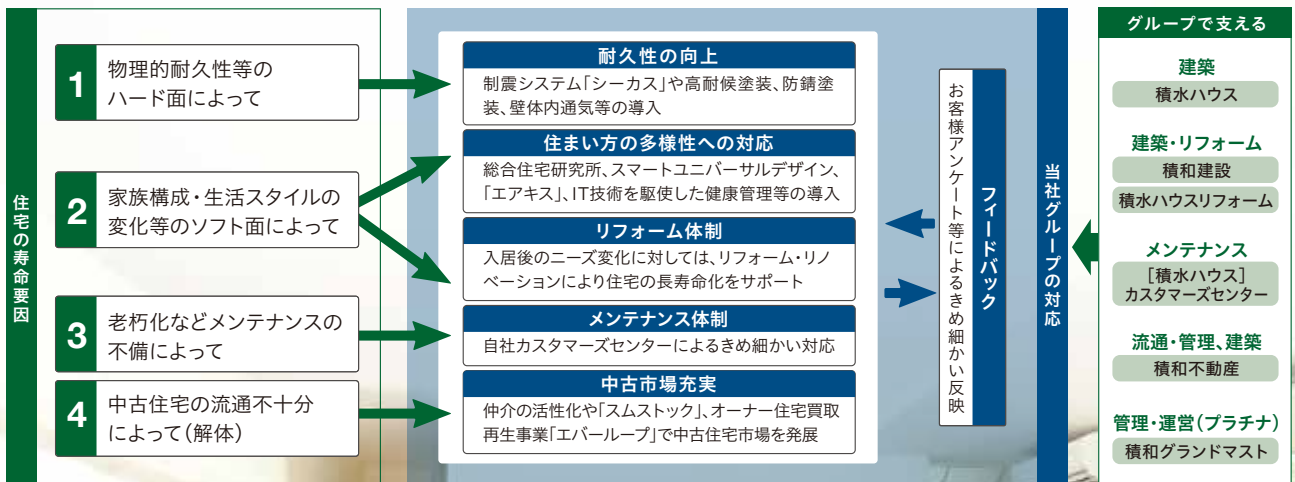
目指す姿

耐久性の向上と快適で豊かな暮らしを支える仕組みで、多様な家族の暮らしの質を高める

多発する自然災害に対する耐久性など住宅の基本性能を高め、住まい方の変化にも容易に対応し、住まい手の

愛着を生み出す工夫を通じ、住宅を長期にわたる良質な資産として育てることで高い評価につなげます。

●末永く快適にお住まいいただくためのメニューの充実



活動方針

お客様のニーズを満たし、
資産価値を高めるために、グループ企業のシナジー(相乗効果)を発揮

工業化住宅のメリットであるサプライチェーンとの連携を生かして住宅の基本性能を高めることで長寿命化を図ります。同時に資産としての住宅について、メンテ

ナンスからリフォーム、リノベーションや住み替えまで、お客様のライフサイクルを通じて、グループの連携を生かしたきめ細かなサービスでお客様のニーズを満たします。

1 卓越した基本性能によってお客様の安全衛生を確保

住宅は、命と健康・財産を守るシェルターであるという信念のもとで法令・規制を上回る自主基準を設定しています。

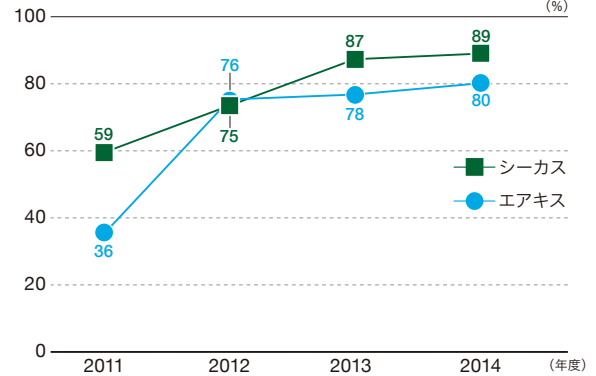
●制震システム「シーカス」

地震の揺れのエネルギーを熱エネルギーに変えて吸収し、建物の変形を約2分の1に低減する大臣認定の地震動エネルギー吸収システムです。

●空気環境配慮仕様「エアキス」

空気環境の影響を受けやすい子どもを基準に、シックハウスの原因である主要な5種類の化学物質の室内濃度を国の指針値の2分の1以下に抑える内装仕様です。

■鉄骨戸建住宅での採用比率



2 専任のメンテナンス体制の充実

住宅は、100年もの物理的寿命を持つ商品であるからこそ、お引き渡し後のサポート体制の質が重要と考えています。

当社は、全社員の約1割、約1400人も的人员をカスタマーセンターの専任スタッフに充て、全国各地のお客様の暮らしをサポートしています。自社組織であるからこそ、お客様のご意見を素早く製品開発や管理体制に反映できます。

3 常に最新の快適さをグループで実現

住宅は数世代にわたって利用されることもあるため、求められる快適性・利便性の要素や技術も、ライフスタイルや時代によって変化していきます。

相互の内容を熟知した自社グループならではの相乗効果を発揮し、省エネルギー等による日常的な快適性・利便性の向上だけにとどまらず、大規模な改変や用途変更まで行うリノベーションなど、お客様のニーズに応じて実施しています。

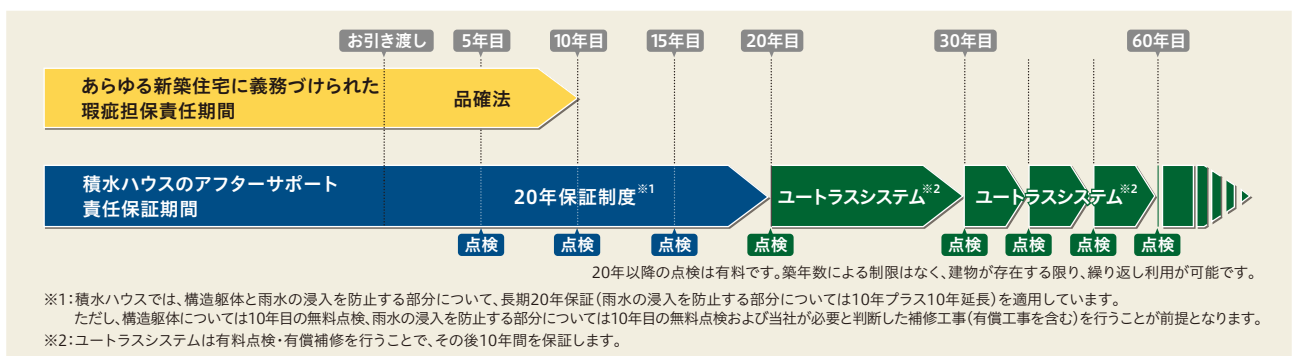
4 長期保証制度と家歴情報システム「いえろぐ」の充実で資産価値を支える

構造躯体の20年保証制度をはじめ、各部位について期間内の保証を約束する長期保証制度を設けています。

アフターサービスの責任保証期間が過ぎた物件に対しても、有料点検・有償補修を行うことで、10年ごとの再保証が繰り返し継続できる安心の「ユートラスシステム」を設けています。

数万点の部材を用いる住宅にとって、当社グループは「長期優良住宅認定制度」に基づく建築情報などを電子

情報として共有する、住まいの履歴書「いえろぐ」を運用しています。現在は、スマートハウスの太陽光発電システムや燃料電池、蓄電池などのエネルギー機器、家電、住宅機器、電気自動車などを一元管理することで、家庭内のエネルギーを最適制御する住宅への対応を考慮し、登録情報をオーナー様のパソコンなどでも確認できるネットワーク化を目指しています。



リスク
マネジメント

長寿命化による新築住宅市場の縮小

リスク1 住宅が長寿命化することにより、建て替えによる新築の住宅市場の規模が縮小していく

対応1 国内の住宅市場における当社シェアは現在5%強です。しかし、今後、社会に長寿命で質の高い住宅の資産価値のメリットが浸透していけば、商品力・提案力の強いメーカーの製品のシェアはまだまだ拡大余地が見込まれます。世帯内容やライフスタイルに応じた新しい住まい方と、それを実現するために独自性の高い提案を進めることにより、シェアを広げていきます。

リフォーム業者乱立による差異化の困難性

リスク2 社会的にリフォーム市場とサービスが広がる中で一般の業者との競合の可能性が出てくる

対応2 当社が建設し、お引き渡しした建物について邸別に詳細な履歴を把握し、安心のカスタマーズサポートを提供。メンテナンス時期やリフォーム時期を把握できているために、最も適した安心感の高い「純正リフォーム」をタイムリーに提案可能。また、最新の設備機器についても、新築をベースに大量の購入を行っているため調達のコストメリットを生かした質の高い提案ができ、これによって差異化を図ることができます。

活動の実践・評価と総括

期待できる
効果

住宅が末永く愛着を持って使い続けられることによって、ヨーロッパのように寿命の長い「まちの財産」として、本来の社会資産となる住宅と住文化の構築をリードします。

同時に、急速な社会変化の中でも住まい手が常に最先端の利便性と快適さを得られるように「いつもいまが快適」なリフォームや多彩なサービスの提供で、住まいの価値向上につなげられます。

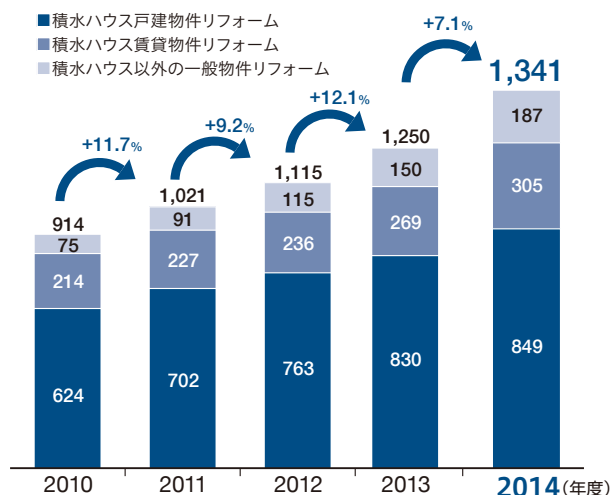
お客様との関係がより持続的で強固なものとなることで、お客様の家族構成やライフステージに応じたメニュー提案の幅と機会が広がり、当社側にとってもそれを支える事業体制の安定とブランド価値向上が見込まれると考えています。

今後の展開

当社は75万棟の戸建住宅、21万棟の賃貸住宅にお住まいのお客様とのお付き合いがあります。これらのお客様が求められる住関連のメニューは日々変化していきますが、グループシナジーの強化を生かして効率的にサポートしていきます。

また、将来的には高齢者や障がいのある方に対しても質の高い暮らしをサポートしていくために、ロボティクス技術の住宅内での実用化に向けたプロセス加速を目指し、社外の先端組織とも共創的連携関係を強化します。

■ リフォーム事業の売上高推移 (単位：億円)

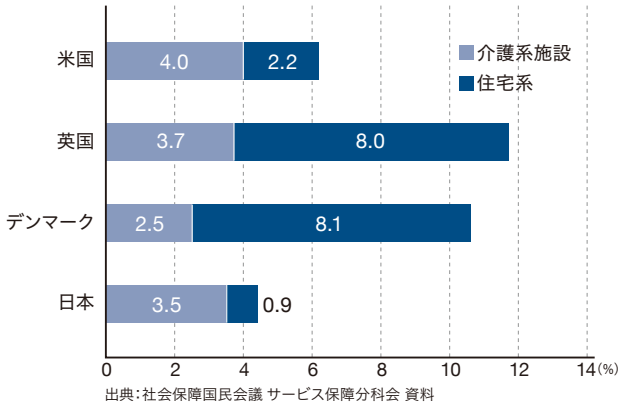


ただ、介護の負担を軽減する際にも現場ではぬくもりのある介護を実現することが重要と考えています。これに向けて、①人に優しいロボット技術の導入による高齢者在宅介護の支援、②人とロボット双方の得意分野を生かすことのできる住空間・自然に共存できるロボットのあり方、などについて2014年4月からはロボット・医療用機器を得意とするマッスル株式会社(大阪市中央区)と、住宅や介護施設への導入も視野に入れながら共同で研究・検証を進めています。

プラチナ事業

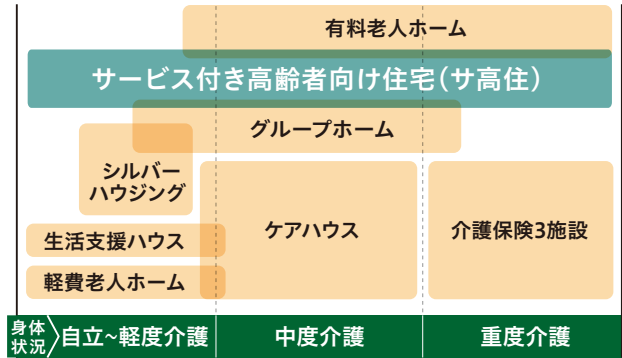
高齢者数の増加にもかかわらず、特別養護老人ホームをはじめとする施設系が諸外国と変わらない一方で、高齢者住宅は不足しています。そのため、高齢世帯が安心して

■全高齢者に対する介護施設・高齢者住宅等の割合



暮らせる住まいとそれを支えるサービスメニューの提供は、これから社会に求められる住宅メーカーにとっての大切な役割になります。

■高齢者住宅・施設のポジショニング



運営・管理の専門会社「積和グランドマスト株式会社」設立

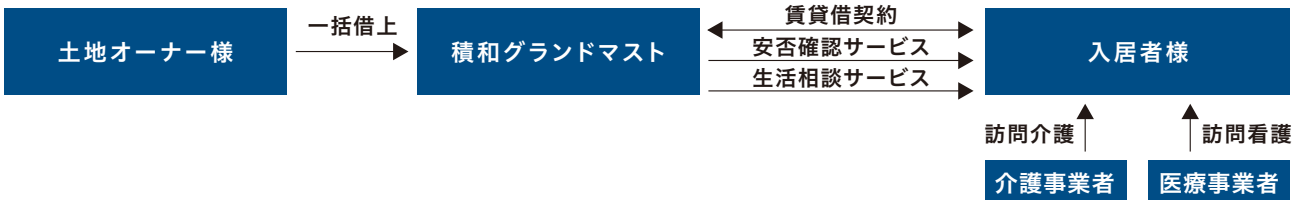
できる限り自立し、自分らしく生きたいという高齢者の方々に、住まいとしてふさわしい住環境を提案することを目的とした「プラチナ事業」の一環として、2014年11月に「積和グランドマスト株式会社」を設立しました。

高齢者向けの上質で安心な賃貸住宅を「グランドマスト」と名付け、賃貸物件のオーナー様向けに、物件管理・一括借上げ、経営コンサルティング、サービス

事業者のコーディネートなど安全・安心な賃貸住宅の運営と管理をトータルにサポートをします。

サービス付き高齢者向け住宅専用商品など、これまで培った賃貸住宅事業のノウハウを生かした営業、提案力を強化し、お客様からの信頼を得て、今後拡大する高齢者の賃貸ニーズに一層きめ細かく対応していきます。

■主要な事業スキーム



医療・介護連携型

サービス付き高齢者向け住宅「はたのリハビリふるさと」を建設

従来の小規模多機能型居宅介護施設と訪問看護ステーションを併設し、複合型サービス機能を持つ、サービス付き高齢者向け住宅を提案し、実現しました。

これは安否確認や生活相談サービスに加え、デイケア、医療、すべてのサービスが自宅にいながら受けられ、可能な限り住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けたいというニーズを満たす住宅です。

この複合型住宅は、土地オーナー様の土地活用のご要望を満たし、かつ介護事業者様の地域への一層の社会貢献と信頼関係を深めています。また、土地オーナー様には長期にわたり安定的な収益をもたらすことができます。長年培ってきた高齢者住宅事業のノウハウや、コンサルティング力が備わっているからこそ実現できた積水ハウスの強みといえます。

建物: 当社サービス付き高齢者向け住宅専用商品「CELEBLIO」(セレプリオ)全45室 建設地: 広島市



デイケアルーム



施設外観



室内

優良ストック住宅流通

優良ストック住宅「スムストック」の普及に努めています

住宅の品質向上と長寿命化に長年取り組み続けている積水ハウスグループは、優良なストック住宅の流通の活性化と適切な市場形成を目指す「優良ストック住宅推進協議会」(会長:当社会長 和田 勇)に参加し、他の住宅メーカー9社とともに取り組みを行っています。

協議会認定のスムストック住宅販売士が、協議会が定めたスムストックの三つの条件に基づき、共通の新しい査定方式(「スムストック査定」)による査定を行い、販売までの業務を担当します。スケルトン部分(躯体)とインフィル部分(内装)を分けて査定し、土地・建物別に価格を表示するという独自の流通システムにより、優良なストック住宅(ブランド名:「SumStock」)の普及に努めています。

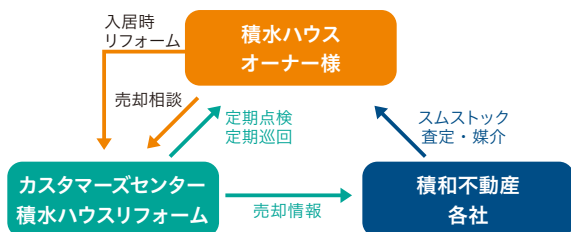
協議会参加メーカー10社が供給してきた住宅は約320万棟。このうち2万棟が毎年、中古住宅として市場流通しているといわれます。これらが優良なスムストック住宅として市場に流通することは、住宅の長寿命化という社会課題の解決にもつながります。

グループ連携によりお客様満足度の向上を目指します

当社グループには、協議会認定の469名の査定士(スムストック住宅販売士)が在籍し、全国各地で業務を担当しています。また、長期優良住宅認定制度に対応した住宅履歴情報システム「いえるぐ」の活用とともに、カスタマーズセンター、積水ハウスリフォーム、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。

これら一連の取り組みにより、2014年度の実績は、物件査定2478件(前年比5.4倍)、売却契約499件(前年比2.8倍)となりました。

よりお客様にご満足いただけるよう、今後も当社グループ一体となり、リフォーム工事を含めトータルな提案に努めてまいります。



VOICE

売り手・買い手が共に満足されます

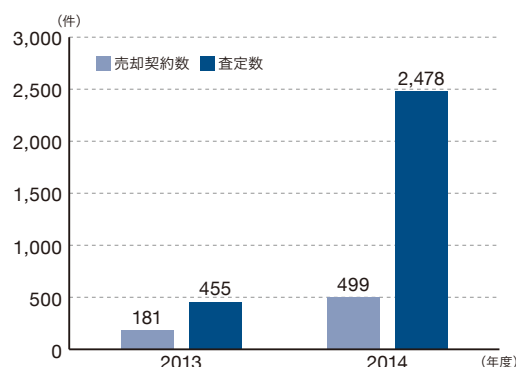
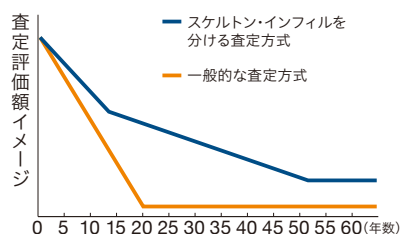
一般工務店住宅の売買では、その査定方法にはあいまいな面が多く、不安を抱えながらの契約となりがちです。その点、積水ハウスが建てた住宅の売買となるスムストック住宅は、メンテナンスや修繕の履歴もクリアで図面等も万全なので、売り手・買い手の双方が安心され、満足度の高い契約となります。土地・建物別に価値を適正に評価するスムストック査定は、一般住宅との違いを際立たせ、大きな特長となっています。住宅の保証制度がそのまま引き継げるのもメリット。価値ある住まいが末永く使われるスムストック住宅の普及に努め、さらに多くの方に喜んでいただけるよう、これからも取り組んでまいります。

積和不動産関西株式会社
若松 直史



「スムストック査定」による住まいの価値評価

一般査定では、建物は築20年程度でほとんどゼロ査定となりますが、スムストックではスケルトンとインフィルの耐用年数をそれぞれ50年と15年に分け、部位別に建物本来の価値を評価します。



スムストックの三つの条件

(優良ストック住宅推進協議会ホームページより引用)

- ① 住宅履歴** 新築時の図面、これまでのリフォーム、メンテナンス情報等が管理・蓄積されている
- ② 長期点検メンテナンスプログラム** 建築後50年以上の長期点検制度・メンテナンスプログラムの対象になっている
- ③ 耐震性能** 「新耐震基準」レベルの耐震性能がある

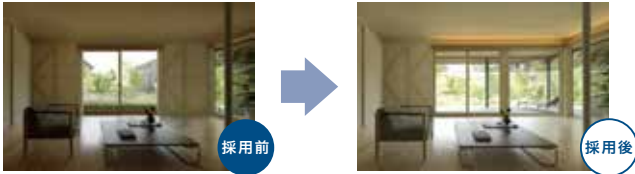


住まい手の価値を高めるために

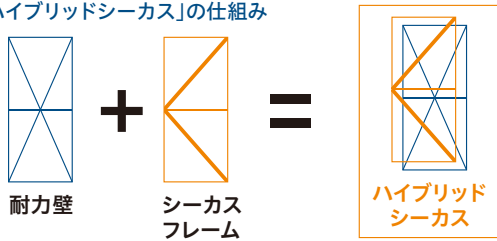
制震システム「シーカス」の搭載率がさらにアップ

国土交通大臣認定のオリジナル制震システム「シーカス」は、地震の揺れを熱エネルギーに変換して吸収し、建物の変形を約2分の1に低減。繰り返しの地震にも強い住宅を実現します。鉄骨構造の耐力壁とオリジナル制震壁「シーカス フレーム」を同位置に重ねて配置する「ハイブリッドシーカス」を2013年に発売。間取り・プランの自由度が大幅に高まり、大開口で屋外と室内を心地よくつなぐ「スローリビング」により、安心で豊かな「SLOW & SMART」な暮らしが実現します。2014年度の「シーカス」搭載率は89%（前年比2ポイント増）となりました。

■「ハイブリッドシーカス」で実現する大開口



■「ハイブリッドシーカス」の仕組み



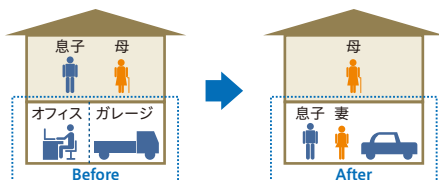
リフォーム事業にも注力する積和建設グループ

積水ハウスの施工部門を高い技術で支える積和建設グループ20社は、在来木造住宅のリフォーム・新築、そしてマンションのリフォーム、エクステリア事業を手掛け、総合建設業として事業を展開しています。地元地域に密着している強みと積水ハウスグループの一員として全国に広がる組織力を生かし、トータルにサポートします。お客様の「思い」をお伺いし、理想のライフスタイルの実現に向け、お客様とともに考え、夢をカタチにするリフォーム工事をご提案。愛着があり大切な建物を安全・安心・快適に末長く使っていただくお手伝いをしています。

■リノベーション(大規模リフォーム)事例



2世代居住をするため1階の事務所・車庫を大規模に模様替え。新たにオープンガレージと居住スペースを一体的に計画し、魅力ある空間を構成しています。



「民間住宅活用型セーフティネット整備事業」の活用

積水ハウスのリフォームでは、賃貸住宅においても安全・安心・快適なリフォーム工事を実施しています。空き家の有効活用を図る「民間住宅活用型住宅セーフティネット整備事業」^{*}への取り組みもその一つ。空き家のある賃貸住宅でバリアフリー改修工事、省エネルギー改修工事の少なくとも一つ以上の必須工事を含む改修工事を実施することを条件に、共用部分の工事も補助を受けることができます。当社賃貸住宅オーナー様に資産価値の向上と社会にとって有益である取り組みとして積極的にご提案。太陽光発電システムと合わせたリフォーム工事など多くのオーナー様が利用されました(平成26年度で終了)。

建物の長寿命化・空室対策となる賃貸住宅リフォーム工事は、社会課題の解決に資する取り組みともいえ、今後とも取り組みの具体化を図ります。



^{*}既存の民間賃貸住宅の質の向上と、空き家を有効に活用することにより住宅確保要配慮者の居住の安定確保を図るとともに、災害時には機動的な公的利用を可能とする環境を構築するため、住宅確保要配慮者の入居等を条件として、空き家のある民間住宅の改修工事に要する費用の一部を国が直接補助するもの。

住まいの価値を高めて引き継ぐ、オーナー住宅買取再生事業「エバーループ」

当社が建てた住宅を、当社が買い取り、純正技術で再生。その上で再販売し、保証するオーナー住宅買取再生事業「エバーループ」を推進しています。査定から住み替えまで一貫して担当することにより、安全・安心な住宅を提供します。2015年度税制改正の大綱で買取再販事業者が中古住宅を買い取り、耐震性の向上や省エネ、バリアフリー化工事などの改修を実施し再販売する場合、不動産取得税が軽減。市場規模の拡大が見込まれます。

資源循環型社会の形成に向けて

長寿命化と資源循環

限りある資源の消費をできるだけ抑えた住まいづくりをするために、住宅の長寿命化、生活の変化に合わせた適切なリフォームなどのストック事業を推進しています。この中で、社会資産となった住宅資材をできるだけ長期間

利用すること、排出される廃棄物についても再生資源として有効利用をしていくことが社会的責務であると考え、ゼロエミッション活動などの資源循環の仕組みを整えていくことを事業上の重要ミッションとしてきました。

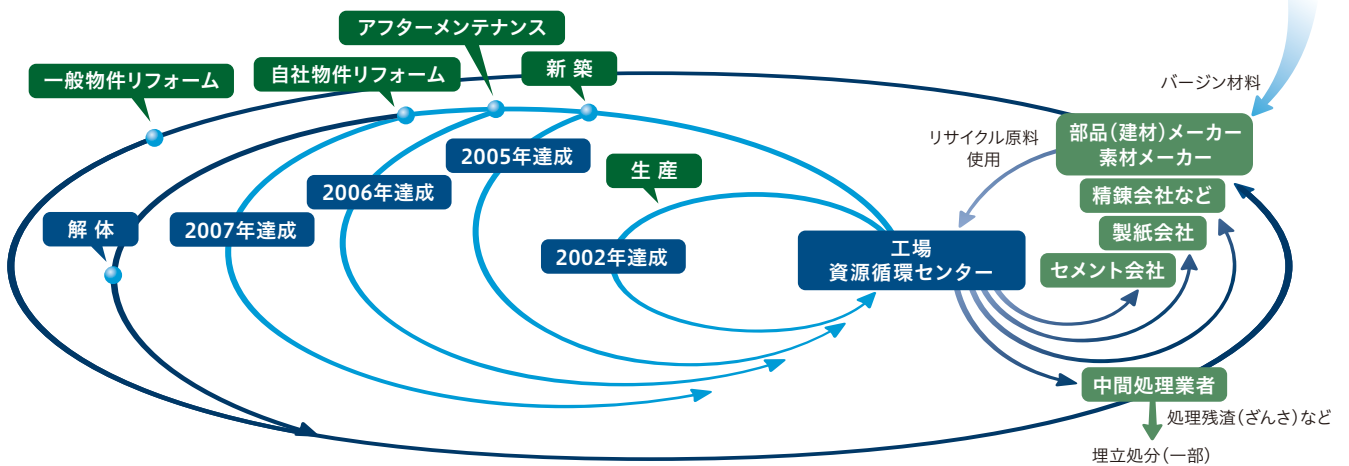
これまでの活動

積水ハウスグループでは廃棄物に対しても、早い時期から業界に先駆けた新しい取り組みを進めてきました。独自の廃棄物適正処理システムの立ち上げと運用、グループと協力工事店全体の連携による、生産・施工・

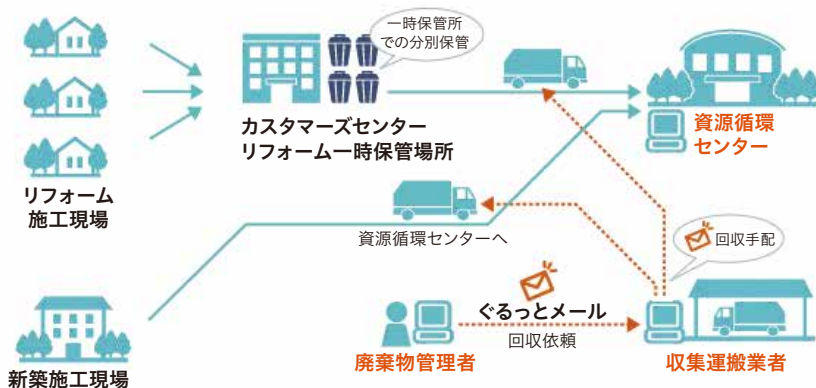
アフターメンテナンス・リフォームの各サイトで発生する廃棄物のゼロエミッション^{*}を達成(2002年～2007年)し、その維持に努めています。

※ゼロエミッション：産業活動により排出される廃棄物を資源として有効活用し、社会全体として廃棄物ゼロを目指す考え方、当社では「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。

■「循環型産業システム」と「ゼロエミッション達成状況」



■「ゼロエミッション」の核となる資源循環センター



施工現場では木材や石膏ボード、壁紙、金属片などの廃棄物が発生します。これを建築現場で専用の回収袋に27種類に分別し、施工現場へ建築資材を納入する車両を利用して全国13カ所の資源循環センターに効率良く回収しています。

資源循環センターでは、回収した廃棄物をさらに最大80種類まで再分別や加工をし、そのまま原料として使える状態で直接素材メーカーに届けたり、中間処理業者を

経てリサイクルしています。

積水ハウスでは、これらの高度な再生処理を前提とした「広域認定制度^{*}」を建設業界として初めて取得しています。

制度を活用し、廃棄物の回収袋にICタグを付けて廃棄物重量を把握し、施工現場の諸情報をweb上で一括管理する独自の電子管理システムを運用。これらの情報を、施工合理化(廃棄物削減や余剰部材削減)の基礎データとして活用しています。

※広域認定制度：廃棄物の減量その他その適正処理やリサイクルが確保されることを目的として、製造事業者が都道府県の区域を越えて廃棄物の処理を行うことができる廃棄物処理法の特例制度

ストック型ビジネスの拡大と廃棄物のリサイクル

リフォーム工事の現場から排出される廃棄物の量や性状は多種多様です。積水ハウスのリフォームでは、工事に先立ち、カスタマーセンターが有するお客様の建物図面や仕様書などを活用し、リフォーム時に必要な建材の情報を入手し、確実なリサイクルを遂行できるよう役立てています。現場で発生した廃棄物は、新築施工現場同様、定められた基準に則り分別され、資源循環センターへ搬入されます。搬入された廃棄物は

邸単位ごとに、その内容を確認、重量測定をした上ですべてリサイクルしています。

また、賃貸住宅の退去工事時にクロスの貼り替え工事で発生する廃棄物を資源循環センターにおけるリサイクルを一部の積和不動産(株)を対象に実施しています。また、現在、ストック型ビジネスの拡大に伴い、グループ会社社員の資源循環に関わる社員教育に力を入れています。



リフォーム廃棄物の搬入状況



便器等衛生設備もしっかり梱包



サッシ枠の分解(金属とガラスを分別)



資源循環センターで分解されたサッシ枠

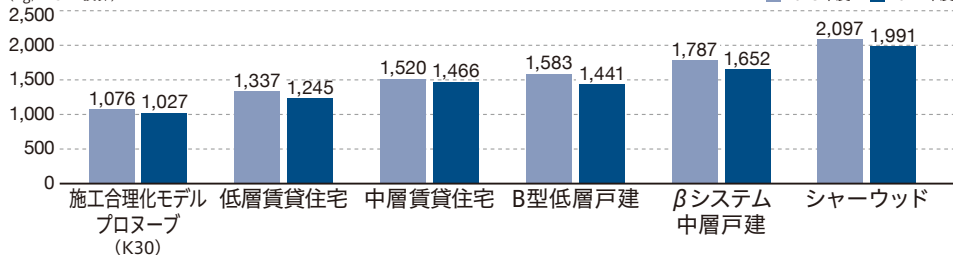
2014年度実績

廃棄物削減

施工合理化モデルで採用した手法を他のモデルにも展開することで、すべてのモデルでの廃棄物量は減少となりました。

■ 新築施工現場における廃棄物量の変化

(kg/145m²換算)



余剰部材の削減

建設資材は、工事が滞ることを回避するために一般的に余裕を見た数量で現場に納入されます。また、運搬時に破損してしまう資材や、色や仕様が微妙に異なる資材が納入されるケースもまれに発生します。こうした資材は一邸一邸ではごく少量でも、全社レベルで見るとまとまった

量になるため、削減を徹底するためにその削減にも着手。

これらの資材を「余剰部材」と定義し、独自の電子管理システムを運用することで、現状を精密に把握し、改善していくためのプロジェクトを立ち上げて全社レベルでこの改善に取り組んでいます。

主要指標の実績(KPI)

区分	指標	単位	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	定義
住宅の長寿命化とアフターサポートの充実	総資材投入量	千t	1,083	1,096	1,112	1,286	1,079	当社工場が使用する資材量
	廃棄物排出量	千t	298	309	311	362	728*	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	1,308	1,396	1,441	1,449	1,485	1棟当たり発生量(145m ² 換算)
	「長期優良住宅」認定取得率	%	88.7	90.9	92.1	92.1	92.1	
	オリジナル制震システム「シーカス」搭載比率	%	—	58.5	75.0	87.0	89.0	
	空気環境配慮仕様「エアキス」搭載比率	%	—	67.4	76.3	77.8	80.0	
お客様満足度調査の「非常に満足」の割合	%	38.4	39.2	39.6	41.0	41.9	7段階評価で「非常に満足」の比率	

*関係会社廃棄物・ビル等の解体廃棄物を含む