



4 アフターサポートの充実による住宅の長寿命化

グループ各社の連携によって、お客様の暮らしを長期にわたりサポート。住まいの価値向上と資源循環につなげる

重要なステークホルダー：お客様、協力会社（素材メーカー、積水ハウス会、中間処理業者、解体業者）

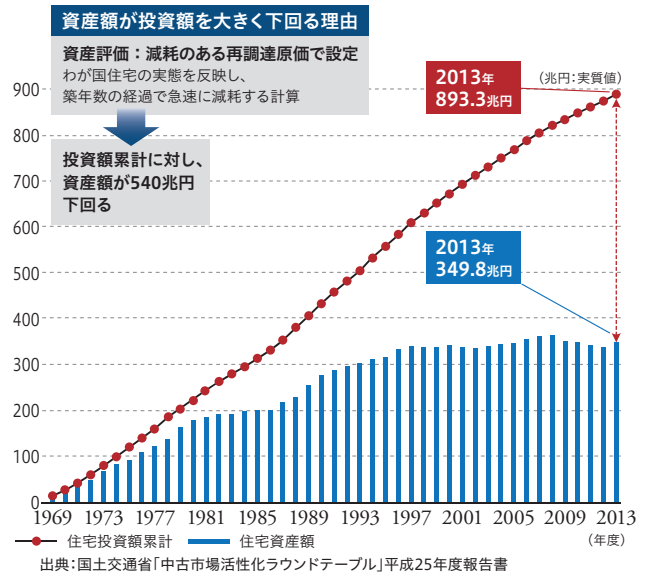
背景

欧米に比べて資産評価が低い日本の住宅

日本における住宅投資の累計額（1969～2013年）は、約893兆円。これに対して住宅ストック資産の評価額は総計約350兆円と、投資額を540兆円以上も下回っています。これは、日本では築年数の経過につれて住宅の資産価値が急速に低減するために、住宅資産がストックとして積み上がっていないことを意味します。このことはマクロ社会・経済ベースでの大きな損失であるとともに、住宅が家計資産の中核を成すことを考えれば、個人の経済生活にも重大な影響を及ぼすものであるといえます。

一方、欧米社会では長期にわたって高い価値を維持する住宅が、社会の共有資産として蓄積されています。住宅に適切なメンテナンスを施し、安全・安心で快適な住まいが多世代にわたって継承されていく住文化を構築していくことが、住宅の資産価値の向上につながります。

■ 住宅投資額の累計と住宅資産額の比較（日本）



アプローチ

目指す姿

お客様にとって、社会にとって、住宅を「長期にわたる良質な資産」として維持

積水ハウスグループが目指すのは、住宅を「長期にわたる良質な資産」として育てることです。高い耐久性や快適性などの基本性能に優れた長く住み続けられる住宅を開発・提供するとともに、グループの連携によってストック住宅のリフォーム・リノベーションを積極的に推進し、お客様の快適な暮らしを長期にわたってサポートすることで、ストック住宅の資産価値の維持・向上を図っていきます。

また、高品質な住宅をつくり、適切なリフォーム・リノベーションによって社会資産として長期間利用することは、投入する資源を削減することができ、資源の有効活用につながります。住宅が社会の共有資産となるような市場を形成するとともに、発生する廃棄物の再資源化（ゼロエミッション）を推進し、地球環境への負荷を抑えることで循環型社会の実現に寄与していきます。

活動方針

① お客様の暮らしを長期にわたってサポートし、住宅の資産価値を維持・向上

「ライフステージを超えて住み継がれる住まい」を目指し、本社・グループ各社が柔軟に連携して、個々のお客様にとっての最適なメンテナンスを提案しています。

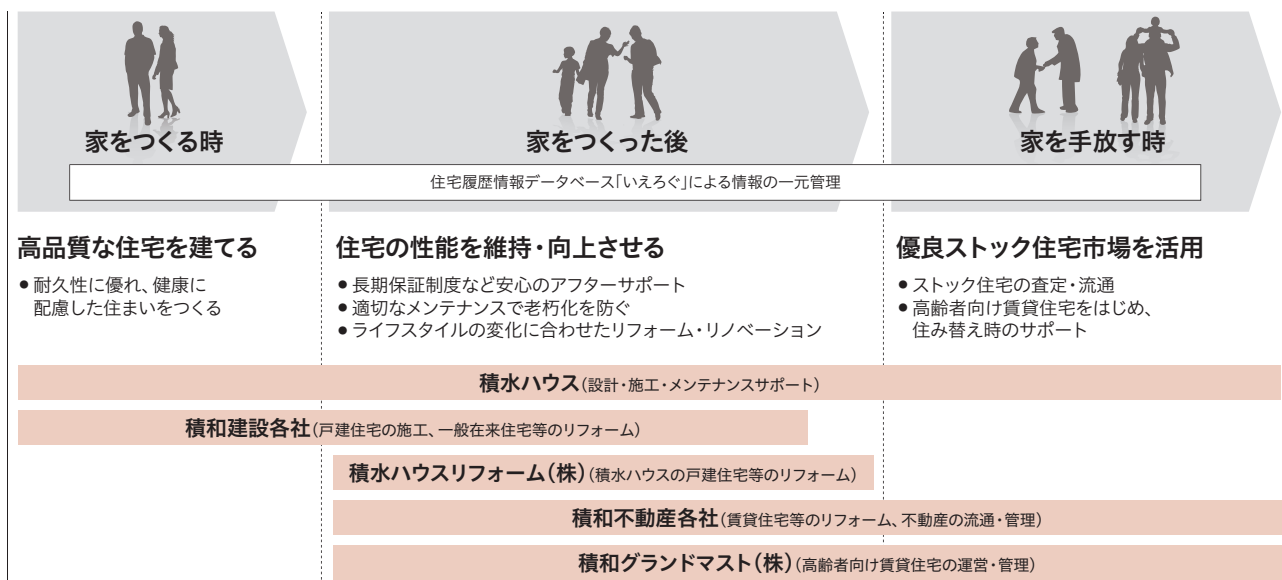
補修や快適性・利便性の向上を目的とする通常の「リフォーム」にとどまらず、大規模な改変や用途変更を伴う「リノベーション」もニーズに応じて実施し、常に最高レベルの安全・安心・快適を提供することで、お客様の満足度を高めます。

② 住まいにかかわる資源の有効活用により、循環型社会の形成に寄与

適切なメンテナンスによって住宅を長寿命化していくと同時に、社会に多く存在する優良なストック住宅の価値を適正に評価し、その流通を活性化していくことで社会資産のロスを減らし、資源保護につなげていきます。

さらにリフォーム・リノベーションの推進によって増加する廃棄物の再資源化・ゼロエミッションにも注力し、限りある資源の有効活用によって循環型社会の形成に貢献します。

■ グループ連携によるお客様のライフステージに応じた安心のサポート



活動が社会に及ぼす影響

住宅の資産価値を維持したまま流通が進めば、高齢者は老後の生活資金を確保でき、若年層も住宅ストック市場の中でライフステージに応じた住宅の選択肢が広がり、住まい手の暮らしの豊かさを支えることができます。

また、長期にわたるサポートによってお客様との関係が持続的かつ強固になることで、当社グループのブランド価値の向上にもつながります。

リスクマネジメント

リスク① 住宅の長寿命化による新築住宅市場の縮小

対応① 国内の新築住宅市場における当社シェアは5%強であり、まだ拡大の余地があります。良質な住宅の提供やアフターサポートの充実を通して、当社のブランド力を高め、シェアを広げていきます。

リスク② リフォーム市場の拡大に伴う競合の激化

対応② 住宅履歴情報データベース「いえろぐ」に基づくタイムリーな提案や、新築市場での事業ノウハウを生かしたコストメリットの高いリフォーム・リノベーション提案で、市場での差異化を図ります。

進捗状況

① お客様の暮らしを長期にわたってサポートし、住宅の資産価値を維持・向上

活動報告

グループの連携によって、お客様の住まいを長期にわたってサポート

専任のメンテナンスサポート体制の充実

住宅は、長期にわたり使用するもので、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、全従業員約1割、約1400人をカスタマーズセンターの専任スタッフに充て、77万棟の戸建住宅、22万棟の賃貸住宅にお住まいのお客様の暮らしを日常的な補修やリフォーム相談などを通じて、サポートしています。自社組織であるからこそ、お客様の意見を素早く製品開発や管理体制に反映できます。

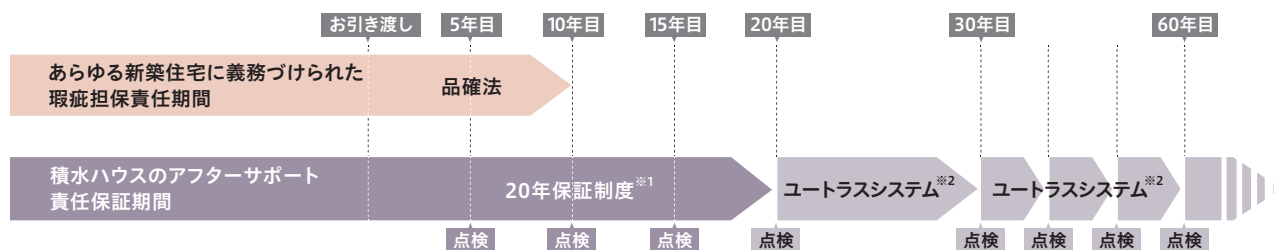
長期保証制度と家歴情報システム「いえろぐ」の充実

構造躯体の20年保証制度をはじめ、長期保証制度で各部位について期間内の保証を約束しています。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。

さらに、数万点の部材を用いる住宅の一邸ごとに、長期にわたって使用可能な質の高い住宅ストックの形成を目指す「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。全国のグループ各社が「いえろぐ」に蓄積された履歴データを活用して、日常的な補修、省エネルギー化などの快適性・利便性を高める「リフォーム」、大規模な改変や用途変更まで行う「リノベーション」を提案しています。

■ 長期保証制度



20年以降の点検は有料です。築年数による制限はなく、建物が存在する限り、繰り返し利用が可能です。

※1 積水ハウスでは、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）を適用しています。ただし、構造躯体については10年目の無料点検、雨水の浸入を防止する部分については10年目の無料点検および当社が必要と判断した補修工事（有償工事を含む）を行うことが前提となります。
※2 ユートラスシステムは有料点検・有償補修を行うことで、その後10年間を保証します。

最新の快適性を実現する積水ハウスのリフォーム

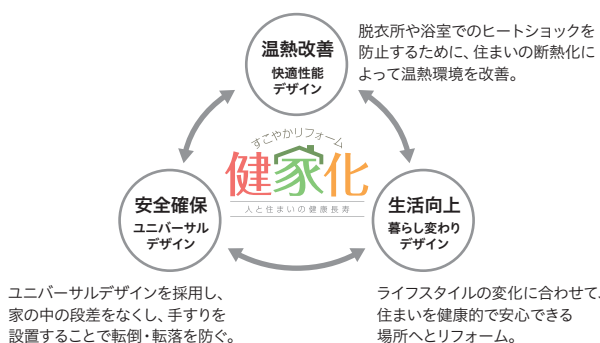
世代を超えて利用される住宅では、求められる快適性・利便性の要素や技術が、住まい手のライフスタイルや時代によって変化していきます。当社既存住宅には、積水ハウスのリフォーム株式会社が自社グループならではの相乗効果を発揮して、一元管理している建物の仕様やこれまでのお客様とのやりとりなどをもとに、適正なリフォーム・リノベーションを提案。お客様のニーズに幅広く対応できる体制をグループで整えています。

特に、室内の温度差による急激な血圧変化（ヒートショック）や家の中での転落・転倒など、高齢化とともに危険性が増していく家庭内の事故を防いで「健康長寿」に貢献する住まいとするために「健康化（すこやか）リフォーム」を積極的に推進しています。

ヒートショックを防止する断熱化や温熱環境の改善、

転倒・転落を防ぐユニバーサルデザインの採用、ライフスタイルの変化への対応など多彩なメニューを提供し、人と住まいの健康長寿に貢献していきます。

■ 人と住まいの「健康長寿」のための「健康化リフォーム」



快適性・利便性を高めるリフォームを広く社会に提案

幅広いニーズに応える積和建設の「Re:QUEST」

社会の成熟化に伴い、当社住宅のみならず、既存の一般物件でも、優良な住宅ストックの維持・向上や、これを前提とした住宅ストック市場の形成は、わが国の住宅政策にとって極めて重要な課題となってきます。

こうした状況を踏まえ、当社グループの積和建設は、2015年度にリフォーム事業の新しい統一ブランド「Re:QUEST（リ・クエスト）」を制定。「Re:QUEST」では、これまで培って

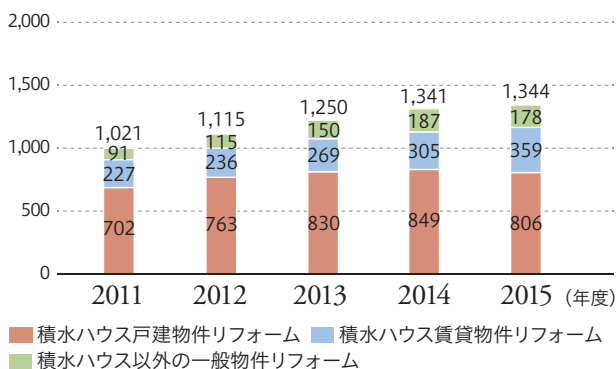
きたリフォーム技術やノウハウを広く展開し、積水ハウス以外の住宅や店舗、マンションなども対象として、大型リノベーション等コンサルティング型リフォームから小規模パッケージ型リフォームまで、お客様のニーズに沿った提案を行っています。若年層から高齢者まで幅広い世代のお客様に満足いただける多彩なラインアップを用意し、既存住宅の有効活用に貢献していきます。



主要指標の実績(KPI)

指標	単位	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	定義
「長期優良住宅」認定取得率	%	90.9	92.1	92.1	92.1	92.0	
お客様満足度調査の「非常に満足」の割合	%	39.2	39.6	41.0	41.9	43.0	7段階評価で「非常に満足」の比率

■ リフォーム事業の売上高(億円)



評価

国が、構造躯体の劣化対策、耐震性、維持管理・更新の容易性、可変性、バリアフリー性、省エネルギー性能等一定の要件を満たした住宅を認定する「長期優良住宅」の認定取得率は、高いレベルで推移しています。

「お客様満足度調査」についても、調査結果のエリアごと、対象活動ごとに、課題の改善や満足に向けた取り組み内容の共有等を重ねる地道な活動も奏功し、「非常に満足」と評価されるお客様は着実に増加しています。

高齢者が安心して暮らせる住環境を提供する「プラチナ事業」

高齢者向けの「プラチナ事業」の拡大

高齢化が進む中、高齢世帯が安心して暮らせる住まいと、それを支えるサービスメニューを提供することも、住宅メーカーの重要な役割です。当社は「できる限り自立し、自分らしく生きたい」と願う高齢者の方々に向けて、安心の住環境を提案する「プラチナ事業」を推進しています。

同事業の一環として展開する「グランドマスト」は、元気な方から介護が必要な方まで安心して暮らせるサービス付き高齢者向け住宅です。グループ会社の積和グランドマスト株式会社が、賃貸物件のオーナー様向けに、物件管理・一括借り上げ、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、運営・管理をトータルにサポートしています。

シニア世帯からファミリー世帯まで多世代交流を活性化

2015年5月、東京都新宿区に高齢者向け住宅とファミリー・新婚世帯向け住宅を複合させた多世代交流型賃貸マンション「マストクレリアン神楽坂」が完成しました。この物件は、自立型サービス付き高齢者向け住宅45戸と

ファミリー(子育て)向け賃貸住宅71戸が併存した10階建ての賃貸マンションで、さまざまな世代が自然にふれあい、共に安心して暮らせる「絆のまち」として運営を開始したものです。

見守りや介護サービスなどの機能が付いた高齢者住宅への入居を望み、「部屋の広さ」や「快適性」「楽しいコミュニティ」などへのニーズを持つ高齢者は少なくありません。「マストクレリアン神楽坂」のサービス付き高齢者向け住宅の室内面積は約52~86㎡と広く、夫婦入居もできます。また、子育て世帯との交流スペースであるライブラリーラウンジや屋上庭園などもあり、ここに暮らす楽しみが感じられると好評です。



「マストクレリアン神楽坂」

② 住まいにかかわる資源の有効活用により、循環型社会の形成に寄与

活動報告

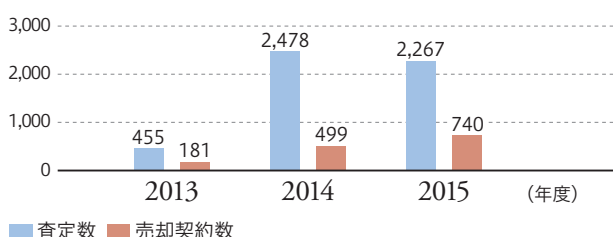
優良ストック住宅「スムストック」の普及

優良ストック住宅の流通の活性化と適切な市場形成を目指して、当社を含む



大手住宅メーカー10社は「優良ストック住宅推進協議会」を運営しています。同協議会が認定する住宅販売士が、建物の構造(スケルトン)と内装・設備機器(インフィル)に分けて査定し、土地・建物別に価格を表示する独自の流通システムで優良ストック住宅「スムストック」の普及に努めています。当社グループ各社でも「いえろぐ」を活用した「スムストック」の提案を広げています。

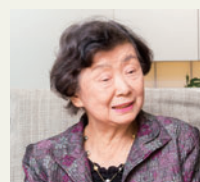
■ 「スムストック」査定数と売却契約数(件)



VOICE

納得の価格で売却でき
住み替えもスムーズでした

埼玉県
K様



積和不動産が取り組んでいる「スムストック」を利用して、家の売却と購入をしました。両方とも積水ハウスの家です。これまで住んでいた大切な住まいは、明確な基準で資産価値を評価してくださったので、納得の価格で売却することができました。

住み替え先もすぐに見つかりました。以前に住んでおられた方が売却前にリフォームをされていたので、築25年とは思えないほどきれいで驚きました。積水ハウスの家は、住宅履歴データもきちんと整備されていて、50年以上の長期点検や補修制度も用意されていますし、カスタマーセンターが見守ってくださっているので安心できますね。吹き抜けのある広い玄関に趣味の絵画や刺繍を飾ろうかしらと考えると、新しいわが家での生活が楽しみです。

リフォーム・リノベーションに伴い増加する廃棄物のリサイクルをグループで推進

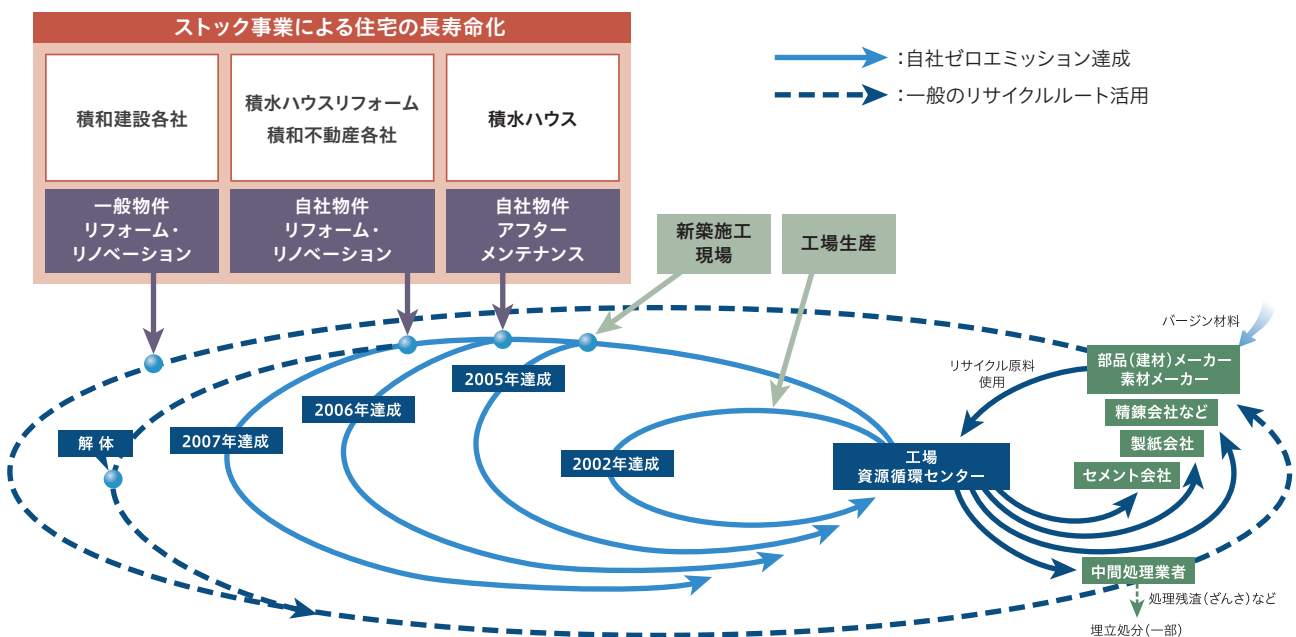
「限りある資源」の有効利用を目指す当社グループでは、住宅長寿命化の取り組みと並行して、リフォーム・リノベーションに伴う廃棄物の再資源化にも注力しています。これまでに全国19カ所の資源循環センターを核とする独自の「廃棄物適正処理システム」や、建設業界初の廃棄物処理法における「広域認定制度」の取得など、業界に先駆けた取り組みを推進しており、生産・新築施工・アフターメンテナンス・リフォームの各段階で「廃棄物ゼロ

エミッション」を達成し、維持に努めています。

解体工事が含まれるリノベーションでは、建物解体時に木や瓦などの品目ごとの「分別解体」を確実に実行できるよう、廃棄物処理業者の選択基準を定めたガイドラインを作成し、社内運用しています。また、リフォーム・リノベーションにかかわるグループ会社の従業員に対する環境教育にも力を入れており、パートナー企業とともに廃棄物の適正処理、リサイクルが確実に行われる体制を構築しています。

■ ゼロエミッション体制とリフォーム・リノベーションへの対応状況

構築してきた自社のゼロエミッションシステムと、独自の厳格な選定基準に基づくパートナー企業との連携によるリサイクルシステムを活用して、拡大する新規リフォームやリノベーションに対応しています。



主要指標の実績 (KPI)

指標	単位	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	定義
総資材投入量	千t	1,096	1,112	1,286	1,079	1,109	当社工場が使用する資材量
廃棄物排出量*	千t	309	311	362	728	753	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	1,396	1,441	1,449	1,485	1,506	1棟当たりの発生量(145m ² 換算)

※ 2014年度から、関係会社廃棄物・ビル等の解体廃棄物を含む

評価

新築施工現場からの廃棄物は、工法の改善等により、1棟当たりの発生量は1999年度比約6割の大幅な削減を実現しており、近年は小幅な削減の段階に入っています。本年度は、廃棄物の発生量が比較的多い3・4階建て賃貸住宅の販売比率が増えていることも影響し、廃棄物の1棟当たりの発生量はほぼ同等に推移しています。

今後の取り組み

新築施工現場廃棄物については型式ごとの目標値を設け、施工管理の最適化、余剰部材の削減などを通じ、適正な廃棄物量を維持することを目指していきます。また、解体工事が含まれるストック型ビジネスの拡大に伴う廃棄物のリサイクルをより確実にするため、パートナー企業とともに、適正処理、リサイクルがより確実に行われる体制の構築を推進していきます。