

# お客様との出会いからアフターサポートまで、 生活者視点の住まいづくりを実践

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に一邸一邸創造されるべきものです。積水ハウスでは創業以来、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、独自の構法や生産システム、ハード・ソフト両面にわたって細やかに配慮した提案によって、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。限られたプランから選ぶのではなく、出会いから設計・生産・施工・アフターサポートまで、各プロセスを充実させたお客様視点の住まいづくりを、じっくりと時間をかけたフェースツーフェースの「コンサルティング・ハウジング」により実践しています。

## 1. 住まいづくりの前に お客様との出会いの場を全国各地に

地域密着の観点から、住まいづくりの現場が、できるだけ社会に開かれたものになるようにと考え、住まいや暮らしに関する情報発信や現場見学の機会づくりに努めています。主な拠点となるのは、全国各地の建築現場や展示場、「住まいの夢工房」などの体験型学習施設。いずれも貴重な出会いの場と位置付けています。「邸別自由設計」で建築した住まいの品質を確認し、積水ハウスの提案力や技術力を知り、納得した上で住まいづくりを始めていただきます。



住まいづくりに携わる全員が「お客様視点」で対応

## 建築現場

### オーナー様の協力のもと、建築現場を公開

建築現場には積水ハウスの住まいづくりの姿勢が集約されています。オーナー様の協力を得て、建築現場や完成現場をお客様との出会いの場として公開しています。積水ハウスでは、完成まで全責任を持つ「責任施工」体制を取っています。積和建設(100%出資の子会社)や協力工事店を中心とした施工組織を確立。現場力の強化を図ることが、施工品質向上だけでなく、安全対策・現場美化・近隣配慮などの徹底につながっています。



オーナー様の協力のもと、1989年から27年にわたり日本全国積水ハウスデー「住まいの参観日」を開催。2015年は1238会場に9万664組が来場

## 展示場

### 暮らしのイメージと課題の解決手法を提示。地域の交流拠点としても活用

モデルハウスは、地域特性や立地環境を踏まえた住まいのあり方や、今後求められるライフスタイルなどを提案する場です。多彩なモデルハウスを全国で展開。敷地や要望に対する解決手法を具体的に提示しているので、住まいづくりのヒントを見つけたいいただくことができます。オーナー様や地域の方々との交流の場としても活用しています。



全国に計409の展示場を設置(2016年1月31日現在)



南北面を大開口にした、自然との一体感が心地よいスローリビング

## 体験型学習施設

### 展示場だけでは確認できない構造や性能を「住まいの夢工場」で体験・納得

住まいを建てる前には疑問や不安が付きものです。積水ハウスでは納得して住まいづくりを進めていただくために、体験型学習施設「住まいの夢工場」を全国6カ所に設けています。一般の展示場とは違い、構造部分の実大モデルや、多彩な実験装置などを通して住まいの強さや快適性などを体験できる、楽しみながら学べる住まいづくりのテーマパークです。2015年度は計7万6093人が「住まいの夢工場」に来場しました。



設計の自由度と強度の高さを両立する工夫を実物大の構造体で確認



巨大ゴリラが建物を揺らし、その安全性を証明



在来工法の木造住宅と「シャーウッド構法」を実験で比較



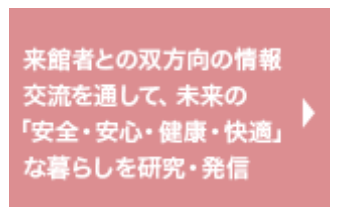
1 お客様との出会いの場を全国各地に



2 「人」と「技術」が支えるオンリーワンの住まいづくり



3 お引き渡し後も末永いお付き合いを継続



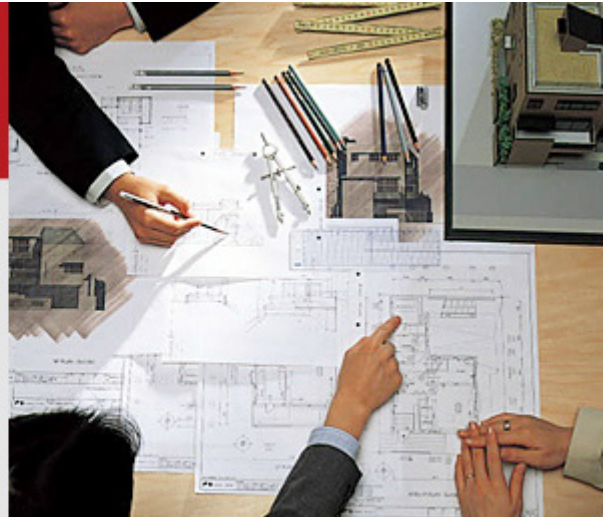
来館者との双方向の情報交流を通して、未来の「安全・安心・健康・快適」な暮らしを研究・発信

# お客様との出会いからアフターサポートまで、 生活者視点の住まいづくりを実践

## 2. 住まいができるまで

### 「人」と「技術」が支える オンリーワンの住まいづくり

ハード・ソフト両面にわたる地道な研究を重ね、各プロセスにおける品質向上に努めています。工業化住宅のメリットを生かして構造安全性を確保しながらも、設計の自由度を高めて十人十色の要望に応えるため、独自の構法や生産・施工のシステムを開発し、進化させています。



「コンサルティング・ハウジング」による「邸別自由設計」が基本

## 邸別設計

### さまざまな要望に応える「邸別自由設計」

窓口となる営業担当者は、家族それぞれの趣味や好み、ライフスタイルやライフステージなどについて丁寧にヒアリングしながら打ち合わせを進めます。敷地調査では周辺環境も含めて綿密に確認。これらは将来の暮らしまで考慮した提案を行う上で大切にしているプロセスです。プランニングの過程では、お客様の諸条件に合わせて最適な環境技術を提案するための環境シミュレーションツールや、構造の安全性を確保するための構造計画システムなど、独自に開発したシステムを駆使しています。



お客様のライフスタイルやこだわりを丁寧にヒアリング

## 研究開発

### 独自の構法や先進技術、新しい暮らし方などを「総合住宅研究所」で研究開発

「総合住宅研究所」(京都府木津川市)では、住まいに関するハード・ソフト両分野の研究開発を行っています。建物の振動実験や部材の耐久実験などにより安全性や居住性などの性能を検証。自社内での性能検証は迅速な課題発見・解決につながり、これまでに多くの成果を上げてきました。人間生活工学に基づくユニバーサルデザイン、新しい環境技術や暮らし方などの研究にも取り組んでいます。





実大加振装置による家具転倒防止性能の実験



残響室で床衝撃音や遮音性能を検証



多様化するシニアの暮らしに対応する住環境を研究



質の高い眠りをもたらす睡眠空間を研究

## 生産

### 多品種の「邸別生産」を合理的に実現、高品質・高精度な部材を供給

「邸別生産」が基本の積水ハウスでは、多品種にわたる部材生産において、コンピューターやロボットを駆使した「工業化」のメリットを最大限に生かし、品質の安定と生産効率を両立させています。また、原材料の納入検査、生産ラインの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などを実施。厳格な生産品質管理体制を整えています。



ロボットによる自動化ラインを備え、「完全邸別生産」を実現



外壁パネル一枚一枚に施主コードや使用個所を表示。カスタムメイドの生産体制を完備



構造用金物は手作業で丁寧にプレセット

## 施工

### 専任体制と独自の技術により、均質で精度の高い施工を実践

「責任施工」体制のもと、手順や規則を厳密に定めた「施工技術マニュアル」を整備。工程ごとに厳重な検査を繰り返し、高い施工精度を確保しています。均質施工が難しい部位には、独自の施工技術を開発して導入。また、若い技能工を養成する訓練校(認定職業能力開発校)の運営、技能工の知識・技術の向上を促す各種研修や検定制度により、工事力の強化を図っています。



すべての敷地に対して地盤調査を実施



施工を担う「積和建設」のスタッフ



技能工の育成、職能教育にも力を入れています



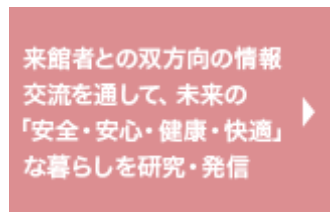
1 お客様との出会いの場を全国各地に ▶



2 「人」と「技術」が支えるオンリーワンの住まいづくり ▶



3 お引き渡し後も末永いお付き合いを継続 ▶



来館者との双方向の情報交流を通して、未来の「安全・安心・健康・快適」な暮らしを研究・発信 ▶

# お客様との出会いからアフターサポートまで、 生活者視点の住まいづくりを実践

## 3. 快適に住み続けるために

### お引き渡し後も末永いお付き合いを継続

独自の「20年保証制度」や「ユートラスシステム」など、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。アフターサ  
ポートは「カスタマーズセンター」の専任担当者が対応。リフォームや  
建て替え・住み替えに対応する体制も整え、住宅を供給する企業の社  
会的責任として、いつまでも安全・安心・健康・快適な暮らしを提供で  
きるよう、グループを挙げて取り組んでいます。



「カスタマーズセンター」が住まいのメンテナンスを末永くお手伝い

## 長期保証

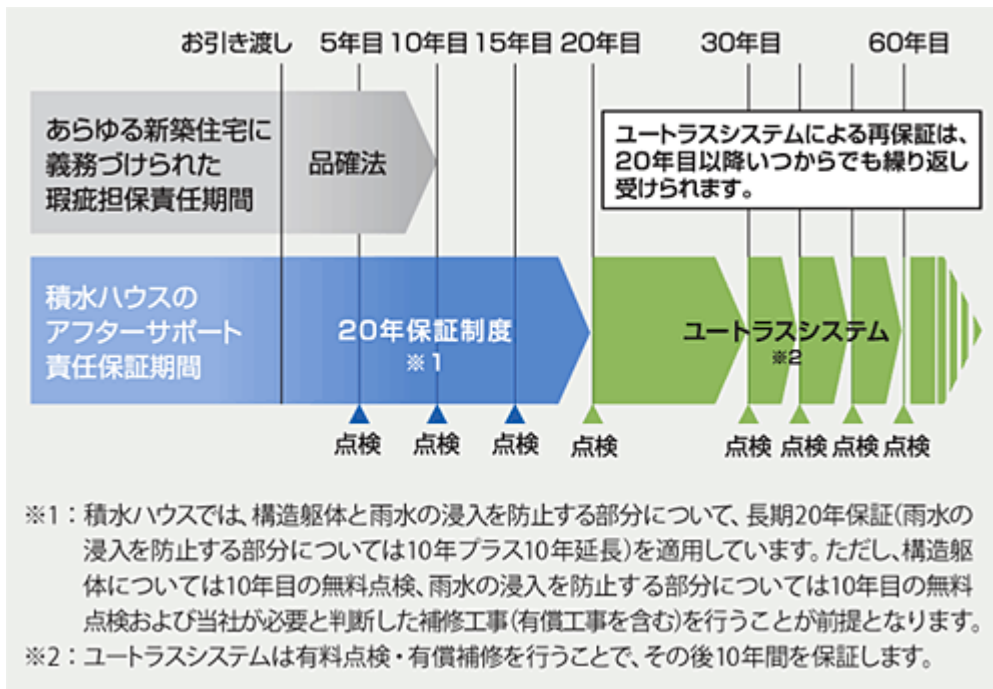
### 長く住み継いでいただくため、法定基準以上の保証期間を設定

建物のお引き渡し時に保証書をお渡しし、構造躯体の20年保証<sup>※1</sup>をはじめ、  
各部位についても期間内の保証を約束しています。20年目以降も10年ごとに有料  
点検・有償補修を行えば、お客様が望まれる限り保証を継続できる「ユートラスシ  
ステム」を設けています。これにより住まいの資産価値を支え、やむを得ず売却す  
る場合も、次の住まい手に安心をお届けできます。



お引き渡し時、保証書と一緒にメンテナンスに役立  
つ「住まいのしおり」をお渡します





## 定期点検・メンテナンス

### 全従業員の約1割を占める「カスタムズセンター」専任担当者が迅速・確実にサポート

アフターサポートの窓口として、全国に約100拠点(29事業所)の「カスタムズセンター」を設置。積水ハウス全従業員の1割にあたる約1400人の専任担当者が、基本の定期点検のほか、住まいのアドバイザーとして、さまざまな相談に応じています。地震などの自然災害発生時には、緊急体制を組み、グループ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。



専任担当者がメンテナンスの相談や不具合の発生などに迅速に対応します



定休日は「カスタムズセンター休日受付センター」がオーナー様からの電話に対応

## リフォーム

### ニーズに合わせた純正リフォームで「いつもいまが快適」を実現

リフォームの要望には、一貫した住まいづくりの思想を受け継ぐグループ会社の積水ハウスリフォーム3社が対応します。内外装や設備のリフレッシュ、家族構成やライフステージの変化に合わせた間取りの変更、断熱性などの性能向上のためのリフォームを提案。詳細な住宅履歴情報をもとに、純正リフォームを行います。



美しく、使いやすくだけでなく、人生をより豊かにするためのリノベーションを提案



独自工法により、床や開口部などの断熱性を向上

## 住み継ぎ(売却)

### 愛着ある住まいを社会資産として生かす。優良ストック住宅「スムストック」

良質な既存住宅を社会資産と考え、積水ハウスをはじめ住宅メーカー10社が協力して新しい査定基準を設け、安心と信頼のブランドとして生まれた「スムストック」。「住宅履歴データを保有している住宅」「50年以上の長期点検・補修制度に対応する住宅」「一定の耐震性能を備える住宅」という三つの条件を設けることで、適正な価値での取引を実現します。また、積水ハウス独自のオーナー住宅買取再生事業「エバーloop」も展開しています。



「スムストック住宅販売士」の資格を持つ専門家が査定と販売を行います

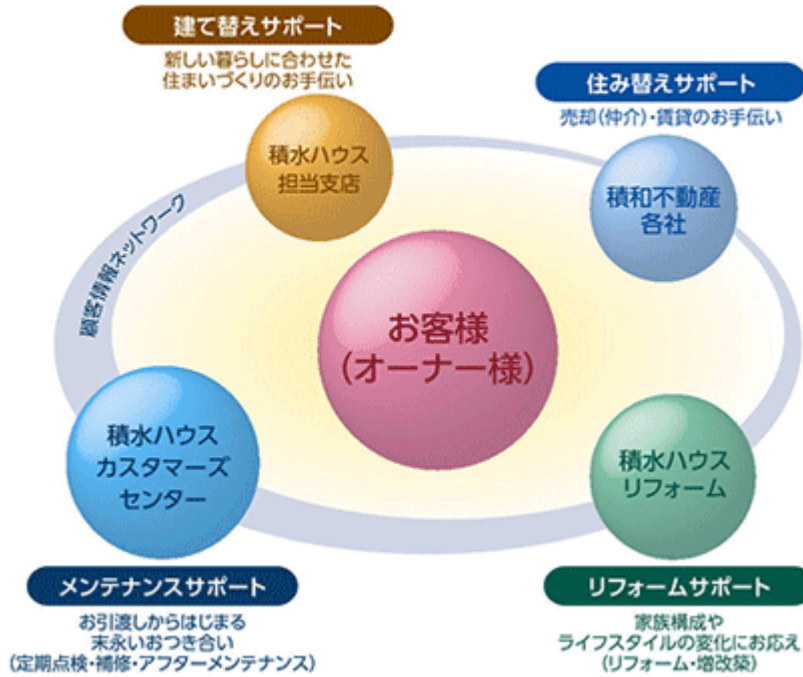
## 住み替えサポート

### 全国ネットワークの積和不動産が万全の体制でバックアップ

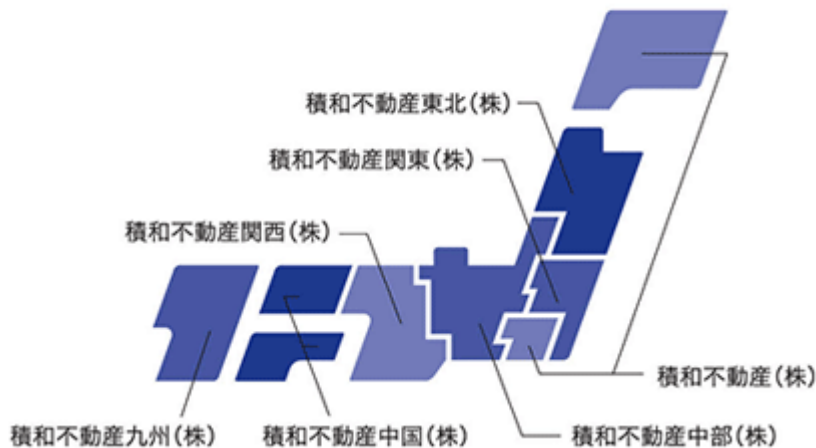
将来的に住み替えなどで住まいを手放すことになった場合、積水ハウスグループの「積和不動産」が全面的にバックアップ。売却や賃貸化のお手伝いはもちろん、仮住まいや住み替え先の提案まで、トータルにサポートします。全国にネットワークを広げる積和不動産だからこそ、さまざまなケースにスムーズに対応。安心してお任せいただけます。



## ■ 積水ハウスグループのトータルサポート



## 全国に広がる積和不動産ネットワーク



1 お客様との出会いの  
場を全国各地に ▶



2 「人」と「技術」が支える  
オンリーワンの  
住まいづくり ▶



3 お引き渡し後も末永い  
お付き合いを継続 ▶

来館者との双方向の情報  
交流を通して、未来の  
「安全・安心・健康・快適」  
な暮らしを研究・発信 ▶

来館者との双方向の情報交流を通して、  
未来の「安全・安心・健康・快適」な暮らしを研究・発信

「SUMUFUMULAB(住ムフムラボ)」

2013年4月、「グランフロント大阪」(大阪市北区)のナレッジキャピタル内にオープン。「生きるコトを、住むコトに。」をテーマに、人生をより豊かにするために「住む」時間を大切に感じていただきながら、新たな暮らし方を共創していく業界初の情報発信・研究開発拠点です。実物大の住空間や多彩な展示などを中心に紹介。体験や情報交流を通して自分にふさわしい暮らしが発見できます。



オープンから2016年1月までの来館者は42万  
2000人を突破



「かぞくのかたち」ゾーン



「いごちのかたち」ゾーン



「いきかたのかたち」ゾーン

施設内では、暗闇で五感が研ぎ澄まされ、普段とは異なる「気付き」を得られる「ダイアログ・イン・ザ・ダーク」との共創プログラム「対話のある家」を実施。多くの方が体験し、好評を博しています。また「住ムフム研究メンバー」になると、ワークショップなどを通じて、住まいや暮らしに関する研究に参加することができます。2016年1月31日時点で約1万5000人が「住ムフム研究メンバー」として登録されています。



「ダイアログ・イン・ザ・ダーク」との共創プログラム「対話のある家」(参加者数は2016年3月11日に1万人を突破)



本田技研工業株式会社との「共創」によりロボティクス技術の住宅内における可能性を検証



さまざまなワークショップやセミナーなどを開催。「住ムフム研究メンバー」限定のイベントもあります

## 「納得工房」

総合住宅研究所(京都府木津川市)内の「納得工房」は、住まいづくりにおいて大切なことを五感で比較・検証し、理解を深めることができる体験型研究施設。「体験と納得」をコンセプトに、住まい手とつくり手が共に理想の住まいを追い求める場です。1990年の開設以来、延べ約85万人(2016年1月31日時点)が来館しました。来館者の体験を貴重なデータとして蓄積。アンケートの結果を新たな研究開発や、これからの住まいと暮らしのあり方の提案に役立てるとともに、広く社会に発信しています。



来館者の体験を貴重なデータとして蓄積



アンケート結果を「データばる」にまとめ、生活者情報として発信

また、半年間のカリキュラムを通して、自分に合った住まいと暮らしをじっくり学べる「すまい塾 こだわり講座」、住まいづくりに役立つ知識や、日々の暮らしを豊かにするアイデアなどを紹介する「すまい塾 公開講座」を開講。関心をお持ちの方は、どなたでも受講していただけます。



お子様連れの方もゆっくり見学できるよう「納得工房」では託児サービスを実施



住まいづくりのコツを体験しながら学べる「すまい塾 こだわり講座」



社内外から多彩な講師を招いて開催する「すまい塾 公開講座」

こうした研究の成果が、お客様の新たな一邸へとつながっていきます



1 お客様との出会いの場を全国各地に ▶



2 「人」と「技術」が支えるオンリーワンの住まいづくり ▶



3 お引き渡し後も末永いお付き合いを継続 ▶

来館者との双方向の情報交流を通して、未来の「安全・安心・健康・快適」な暮らしを研究・発信 ▶