

# 独自の強み・戦略で経済・社会価値

積水ハウスグループは、共有価値を創造するためのビジネスモデルを構築しています。独自の強みと、各社の専門性を生かしたグループ連携により創造した利益や価値を次の成長に向けて投資。六つのCSV戦略を実践し、社会やステークホルダーにさらなる価値を創造していきます。このビジネスモデルをブラッシュアップさせることによって、持続可能な発展が実現すると考えます。

## 価値創造に向けた投資・アクティビティ

従業員研修への投資 **704**百万円

多様な人材の能力を開発し、それを生かして高付加価値を創造し、世の中に必要とされる企業集団になることが当社グループのミッションであると考えています。お客様の住まいへの思いを受け止め、実現する「人間性豊かなプロフェッショナル」の育成を目的に、階層別および職務別の各種研修を体系的に実施しています。2016年度の教育研修投資は704百万円でした。

IT環境整備への投資 **11,269**百万円

当社グループでは、年間販売戸数約5万戸の合理的な提案・施工や、約78万棟の戸建オーナー様のアフターサービスにおける「郵情報の一元化」によるビッグデータ活用をベースとしたシステムを構築してきました。同システムを活用した結果、工期短縮、大幅な業務コスト削減などを実現しました。また、主たる業務処理をiPhoneやiPadなどのスマートデバイスで行えるようにすることで、生産性の向上や、出先で完結する業務範囲拡大によるワーク・ライフ・バランスの実現など働き方の改革にもつながっています。さらに設計や現場監督の業務に関してITを活用した「能力の見える化」にも取り組んでいます。

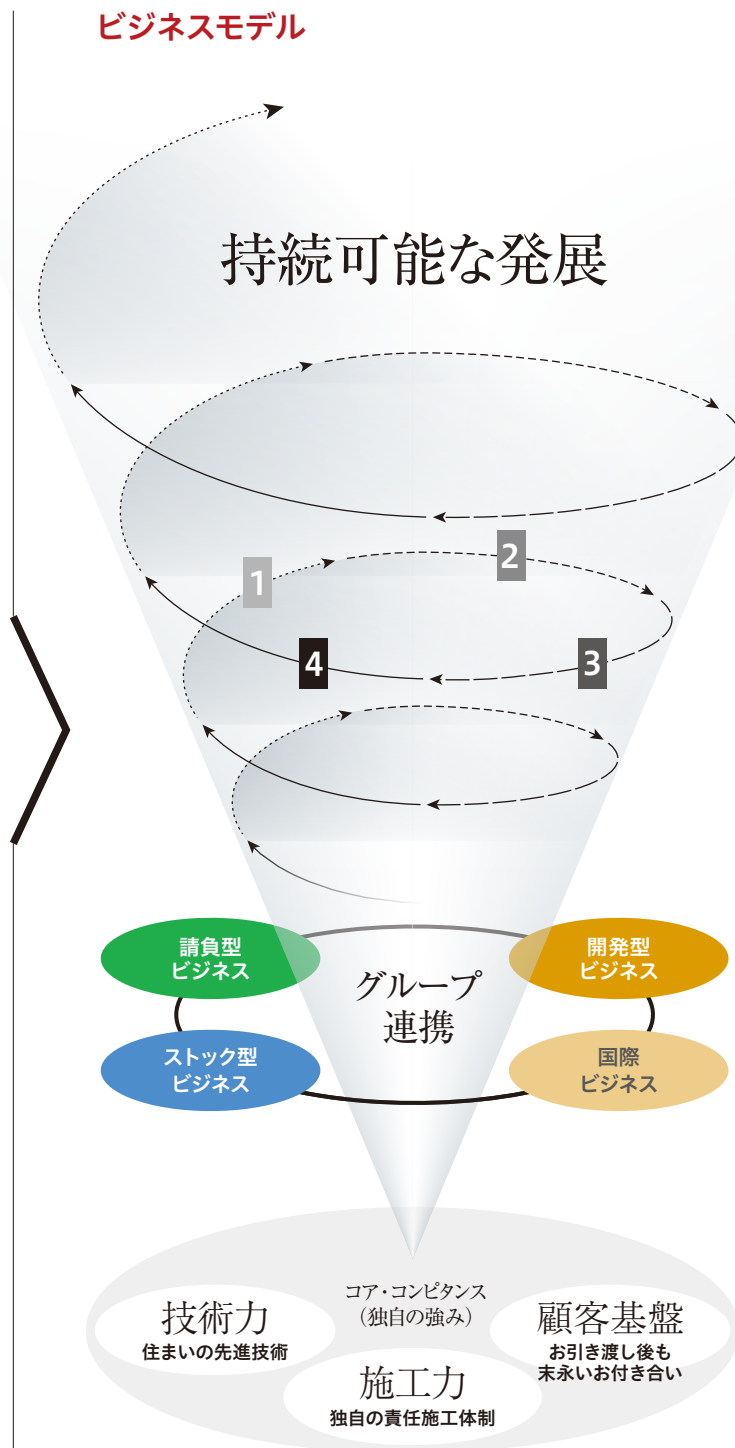
カスタマーセンター 定期点検、  
依頼・相談対応件数 **約70**万件

積水ハウス従業員の約1割に当たる1450人が従事するアフターサービス部門のカスタマーセンター。お客様から依頼・相談があった場合はもちろん迅速に対応しますが、特に要望がなくても、引き渡し後3カ月、1年、2年、5年、10年、15年、20年のタイミングで定期的に訪問しています（2009年5月以降契約のお客様に対する点検スケジュール）。また、戸建オーナー様に引き渡しから1年間、季節のお手入れ情報をお届けする「LOHAS(ロハス)訪問」を毎月実施しています。

2016年度に出会ったお客様 **約130**万人

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、「住まいの夢工場」や「納得工房」などの体験型学習施設です。また、さまざまなステークホルダーと共創し、新たな住文化を創造する業界初のオープンイノベーション拠点「住ムフムラボ」、住まいと環境の関係について学べる次世代育成の場「積水ハウス エコ・ファースト パーク」を公開しています。いずれもお客様との貴重な出会いの場と位置付けています。

## ビジネスモデル



# を創造

## 4 利益を将来に向けて投資

事業活動によって得た利益をもとに、人材育成への投資や業務効率化・コスト削減のためのIT投資、国際事業など将来に向けた投資を実施。

CSV 戦略 5,6

## 3 スtock事業の拡大

強固な顧客基盤とグループ連携を生かした強みで不動産フィー事業やリフォーム事業など社会の変化に応じたストック型ビジネスの事業領域を拡大。



CSV 戦略 1,3,4,5

## 2 強固な顧客基盤の構築

半世紀以上にわたり住宅産業をリードし続け、「住」に特化した事業展開で、戸建住宅や賃貸住宅など世界一の累積建築戸数を誇る強固な顧客基盤を構築。



CSV 戦略 1,2,3,4,5

## 1 高付加価値な住宅の提供

「グリーンファーストゼロ」をはじめ快適性・経済性・環境配慮を同時に実現する高付加価値な住宅の提供を通じて、高いお客様満足を実現。

CSV 戦略 1,2,3,4,5,6

## 創造された主な価値・社会への影響

### 経済価値

売上高営業利益率 **9.1%**

利益体質の改善により営業利益は4期連続で過去最高を更新しました。売上高営業利益率も前年度から1.0ポイント向上しました。

戸建住宅1棟当たり単価 **3,729万円**

「グリーンファースト ゼロ」や3・4階建てなど高付加価値住宅の受注により、1棟当たり単価は前年比29万円アップしました。

### 環境価値

戸建住宅におけるCO<sub>2</sub>排出削減率(1990年比) **80.1%**

「グリーンファースト ゼロ」に代表される環境配慮型住宅の普及により、前年度の75.5%から向上しました。

「グリーンファースト ゼロ」比率 **70.4%**

高付加価値住宅の供給がCO<sub>2</sub>排出量の削減とお客様の安全・安心・快適、さらには幸せにつながるという強い信念のもと事業を展開しました。

### 住まい手価値

お客様満足度 **95.5%**

入居後1年アンケートにおける「非常に満足(43.3%)」「満足」「まあ満足」の合計比率は、ここ数年95%前後で推移しています。アンケート結果は詳細に分析し、PDCAのサイクルを回しています。

賃貸住宅一括借り上げ入居率 **96.5%**

高品質な賃貸住宅の建築と一括借り上げにより、安定経営を実現。入居率は2010年の95%から着実に向上しています。

### 社会価値

「積水ハウスマッチングプログラム」助成金額 **3,744万円**

従業員が拠出した寄付金に会社が同額を上乗せし、さまざまな社会課題の解決に取り組むNPOなどの活動を支援しています。11年間で延べ200以上の団体に2億円を超える助成を実施しました。

経済産業省・東京証券取引所「なでしこ銘柄2017」選定

女性活躍推進に優れた企業として選定されました。2013年、2015年、2016年に続く4度目の選定は、住宅・建設業界唯一です。