

提案名	CSSリフォームナビシステム	分野	既存住宅の改修
提案者	株式会社土屋ホームトピア	種別	システム提案
構造	木造住宅（在来軸組） 木造住宅（枠組壁工法）	建て方	一戸建て住宅

■提案の基本的考え方

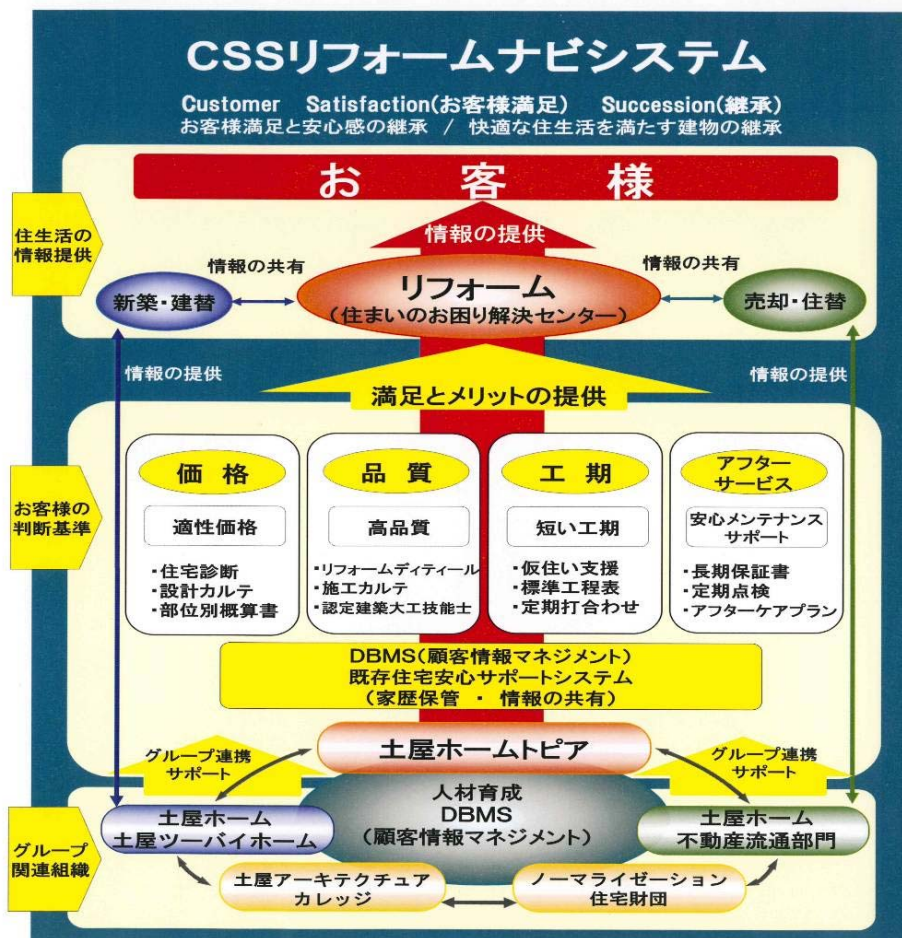
本提案は、お客様に豊かな住生活を享受（Customer Satisfaction）して頂くと共に、次世代へ安心して住宅を継承（Succession）することを目的とする。

住宅をお持ちの全てのお客様へ、住まいのお困り解決センターを通して十分かつ適切な住生活の情報を提供する。その中で、お客様がリフォームか建替か、或いは住み替えた方が得策かと検討される場面で、グループ連携によるトータルな情報の提供により、安心・信頼して正しい判断へとナビゲートする「CSSリフォームナビシステム」を提案するものである。

■提案内容

「CSSリフォームナビシステム」は、【住生活の情報提供】【お客様の判断基準】【情報の記録・保管・共有】【グループ連携によるサポート・人材育成】にて構成され、その内容は次の通りである。（図1参照）

図1：CSSリフォームナビシステム相関図



1. 住生活の情報提供

電話で相談できる「住まいのお困り解決センター」は、住まいに関するあらゆる相談に対応する。

住宅リフォームに必要な正しい情報提供の場として、建替えや住替えとの比較も視野に入れ、お客様の問題解決にあたる。

2. お客様の判断基準

○価格

認定住宅検査人や専任の一級建築士による住宅診断（画像 1）

既存情報や要望事項を一元管理する設計カルテ

プランに応じた部位別概算書による適正価格の厳守

○品質

品質を保証するリフォームディテール

施工状況を記録・保存する施工カルテ（画像 2）

認定建築大工技能士による施工で高度な品質の確保

○工期

グループ連携による仮住まい支援

標準工程表による作業効率を高めた短い工期の厳守

定期打合せによる工事中の満足度の向上（画像 3）

○アフターサービス

住宅リフォーム性能基準による最長 20 年保証

専門スタッフによる 3・6・12・24 ヶ月の定期点検

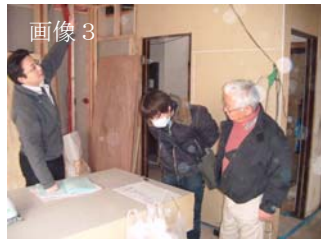
全社員によるアフターフォロー体制とアフターケアプランの提案



住宅診断：基礎配筋検査の例



施工カルテ：施工状況記録



定期打合せ：解体時確認風景

3. 情報の記録・保管・共有

工事中やアフターサービスの情報は、「既存住宅安心サポートシステム」に保存・管理し、グループ会社相互は「DBMS 顧客情報マネジメント」を活用し、これらの蓄積したデータは流通段階においては家歴データとして反映させる。

4. グループ連携によるサポート・人材育成

リフォームのみならず住宅に対するトータルなサポートは、「土屋ホーム」、「土屋ツーバイホーム」、「ノーマライゼーション住宅財団」、「土屋アーキテクチュアカレッジ」、「土屋ホーム不動産流通部門」、各社が人材も共有しグループ全体で行う。特に人材育成においては、大工職人の高齢化を踏まえ企業内認定職業訓練校にて専門知識の習得と技術技能の伝承を行い施工に取り組む一貫した体制を構築している。

■提案者からのコメント

広く社会に良質な住宅を提供し、ストックし、更に流通させるということは、社会資本の充実につながるという考えのもと、地球環境問題、少子高齢化、街並みの形成などの課題を捉え、土屋ホームトピアでは、2004 年外断熱リフォームの商品化、2002 年シェイクブロック耐震金物の商品化、2009 年エコ築の商品化等を通して既存住宅の改修という側面から、省エネルギーで基礎的な安全性が満たされた住まいづくりを実現してきた。

今回、その技術的な提案を基本とした上で、如何にお客様に長期に渡って満足していただけるか、住まいを次世代へ継承できるかをテーマに、情報の提供や共有・お客様の判断基準やメリットを明確にし、CSS リフォームナビシステムを提案した。今後も、お客様に豊かな住生活を享受（Customer Satisfaction）して頂けるよう、長期優良住宅の意義を十分に説明し、理解を深めて頂き、普及・促進に取り組む。