

提案名	永持ちのMIERU家	分野	維持管理・流通の分野に係る提案
提案者	株式会社土屋ホーム	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	一戸建ての住宅

■提案の基本的考え方

お客様が新築段階を経て、維持管理段階、流通段階というライフステージを過ごす中で、より快適に満足のいく生活を送るために、それぞれの段階での「品質」「価格」「工期」に関わる心配、問題、解決方法等の情報を得ることは重要で、これに基づきお客様自身が納得した上で合理的意思決定を下し、決定結果を踏まえて住生活を送れるよう計画することが必要となります。

「永持ちのMIERU家」では、新築段階で「永持ちのMIERU家仕様書」「ランニングコストの明確化」「メンテナンススケジュール表」等のツール、流通段階では「お手入れチェックリスト」「お手入れ検査」「長期優良住宅支援先リスト」「お手入れ勉強会」「お手入れポイントの活用」等の支援ツール、そして流通段階では「長期優良住宅先導事業専用サイト」「販売保障期間の採用」「お手入れポイントの活用」等の仕組みを提供することで、お客様のライフステージのあらゆる場面で、お客様が意思決定を行うための十分な情報を提供することで「お客様のサステナブルな住生活」を実現するのを目的とするものです。

そしてこれらの情報は、新築部門、リフォーム部門、不動産流通部門を擁するグループ全体によるグループ内情報履歴管理システムDBMSに保管され、お客様の問題解決にワンストップで対応ことが出来るだけでなく、第三者機関の住宅情報履歴保管・閲覧システムにお客様が必要な情報を蓄積することで、お客様自身による情報の活用を可能としています。

又、お客様の問題に対してより客観的、専門的な判断が求められる場合も想定し、社内検査以外に第三者機関によるインスペクタ制度を採用し、確かな情報をお客様に提供することで、お客様自身の維持管理意識の向上を促し、お客様の快適・満足な住生活を継続させるものです。

■提案内容

新築段階では「永持ちのMIERU家仕様書」「ランニングコストの明確化」そして「メンテナンススケジュール表」の3つの支援ツールを新築部門である土屋ホーム等が提供し、新築段階の建物の仕様、性能のみえる化、ランニングコストを含めた維持管理コストのみえる化を字鉄源します。これにより、お客様自身が新築段階で建物の性能、コストを理解したうえでの計画が可能となり、お客様自身の意思決定により維持管理計画につなげていくことが出来ます。

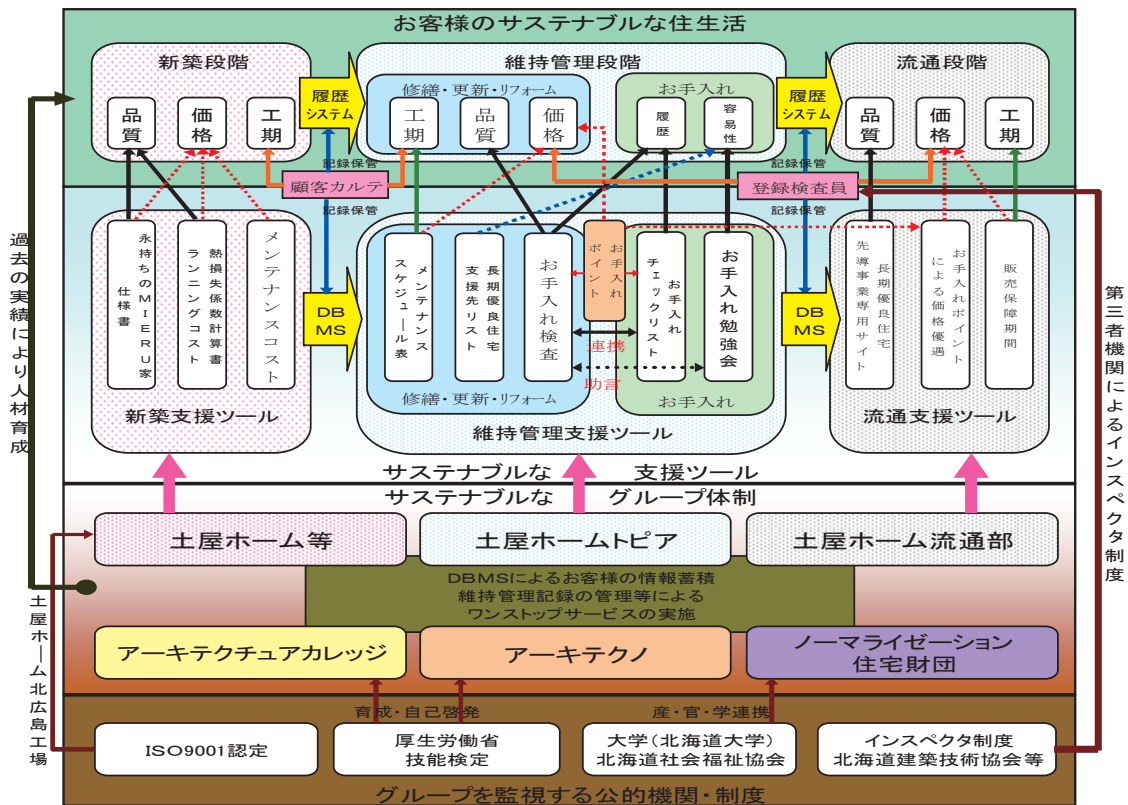
維持管理段階では「お手入れチェックリスト」「お手入れ検査」「お手入れ勉強会」「長期優良住宅支援先リスト」「メンテナンススケジュール表」などのツールが用意されており、お客様自身が行うお手入れを促すだけでなく、その方法や価格を明確とすることで、維持管理意識の向上につなげていきます。そしてお客様自身のお手入れの達成度を数値化することで、達成度に応じた「お手入れポイント」を付与する等の取り組みにより、日々、月々、年毎のお手入れが確実に実行される様、グループとして支援していきます。

流通段階においては、「長期優良住宅先導事業専用サイト」「販売期間保障」「お手入れポイントの活用」の支援ツールにより、賃貸、売却においてもグループで対応するメリットを与えることで、売却により所有者が変わった後も、グループの支援を継続して行っていくことが可能となります。

又、維持管理段階、流通段階においては、客観的な価値判断をお客様に提供するためにインスペクタ制度による第三者機関の登録検査員による建物検査の制度が設けられており、お客様の要望に応じて、「品質」「価格」を明確にすることが可能となっています。

グループには、新築部門、リフォーム部門、不動産流通部門の他にも、大工職人の育成・技術の向上を目的とする企業内職業訓練校アーキテクチュアカレッジ、土屋グループの施工を専門に行う施工部門であるアーキテクノ、そして高齢者住宅や福祉住宅の研究開発や情報提供、福祉住宅の建設における補助事業等に携わるノーマライゼーション住宅財団が存在し、グループの継続を担保すること

で、永きにわたりお客様を支援することが出来る仕組みも構築されています。そして、グループ間では社内情報管理システムである DBMS により情報が共有されることと併せて、第三者機関の住宅情報履歴保管・閲覧システムを活用することで、お客様自身が必要な情報を必要な時に取り出せるよう、Web 上で運用可能なシステムを採用し、お客様情報の継続も担保されています。



### ■提案者からのコメント

建物を永く維持させていくためには、住む人が如何に住宅に愛着を継続していけるか、そしてしっかりとお手入れをして頂けるかが最も重要な事だと思います。

そのために、本提案における「永持ちの MIERU 家」においても、主体はあくまでも「お客様」であり、お客様自身が意識を持って維持管理計画の実施やお手入れを積極的に行っていただけるかを優先的に考え、次にそれをグループとしてどの様に支援していくかを考え提案致しました。

お客様が新築する上で重視しているのは「価格」「品質」そして「工期」であるのは当然のことですが、これまではカタログ上の性能やインシャルコスト等の表面上の情報のみがお客様に提供され、さらに維持管理段階や流通段階における情報が明確になっていなかったのも現実だと思います。

本提案においては、これらの必要な情報を明確にし（みえる化）、新築段階からお客様に意識を持って頂くのと共に、維持管理段階、流通段階において修正せざるを得ない情報についても、リアルタイムで提供することで、より確実に維持管理計画の実施が行われるものと考えます。

「永持ちの MIERU 家」はこれから 5 年後、10 年後を見据えた提案であり、これをしっかりと運用することで、「お客様の持続可能な住生活」を実現し、お客様に満足いただける対応を全グループ、全社員で取り組んで参ります。