

提案名	お客様情報システムによる長期優良住宅促進の仕組みの提案	分野	維持管理・流通の分野に係る提案
提案者	パナホーム株式会社	種別	システム提案
構造	鉄骨造（プレハブ）	建て方	一戸建ての住宅

■提案の基本的考え方

弊社では住宅の長寿命化にあたり、「超長期に渡って住宅の性能を維持するには、建築性能のハード品質の高さはもちろんのこと、維持管理に対する居住者の意識向上を促進できるソフト技術が重要である」ことを一貫したコンセプトと捉えており、双方の技術の両立をもって、住宅の超寿命化に取り組みたいと考えている。そこで今回はこの基本的概念を更に進化させて、顧客のライフサイクルに密着したハードスペックはもとより、更に身近に接近するためのバックアップシステムを提案し、長期優良住宅の普及のための体制やしきみの整備を行うことを目指すものとした。

■提案内容

より居住者の日常生活に密着した長期優良住宅を実現するために、ハード及びソフトを次のように考える。

(図1参照)

【ハード技術】

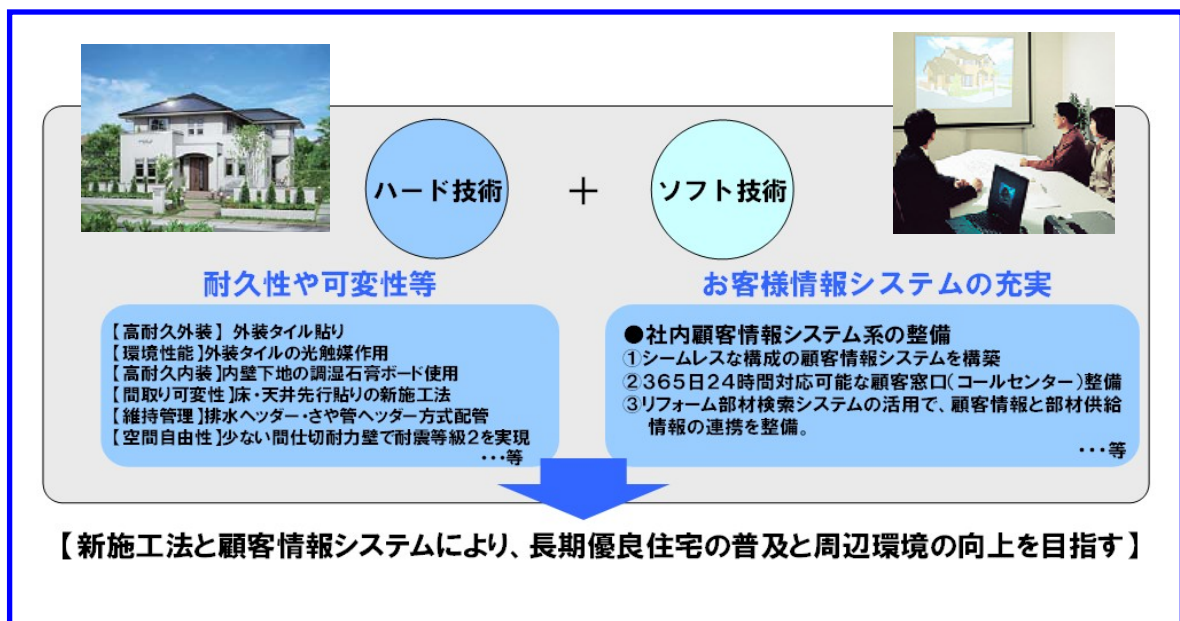
弊社の基本スペックは優れた耐震性、快適性を備えているが、今回は特に建築の耐久性と可変性を拡大して先進的な提案事項として取り上げる。

- ① 【高耐久外装】外装タイル貼りによる高耐久シェルター
- ② 【環境性能】外装タイルは光触媒作用による窒素酸化物浄化力があり環境形成に寄与する
- ③ 【高耐久内装】内壁下地の調湿石膏ボード使用により壁体内結露を抑制。耐久性の向上を図る
- ④ 【間取り可変性】床・天井先行貼りの新施工法による間仕切り可変性の向上
- ⑤ 【維持管理】排水ヘッダー・さや管ヘッダー方式配管による間取り変更の容易性向上
- ⑥ 【空間自由性】高耐震架構体の採用で、少ない間仕切耐力壁で耐震等級2を実現。

【ソフト技術】

社内顧客情報を営業段階からアフターサービスまで管理目的機能に応じて連携性を持たせ、シームレス（継ぎ目のない状態のこと）なシステムを構築する。

- ① 多機能かつシンプルな顧客管理で、シームレスな構成のシステムを構築
- ② 365日24時間対応可能な顧客窓口（コールセンター）整備
- ③ リフォーム部材検索システムにより、供給年月に応じた該当部材の検索が可能



(図1)

●先導的ハード技術のポイント

【ベース架構体】

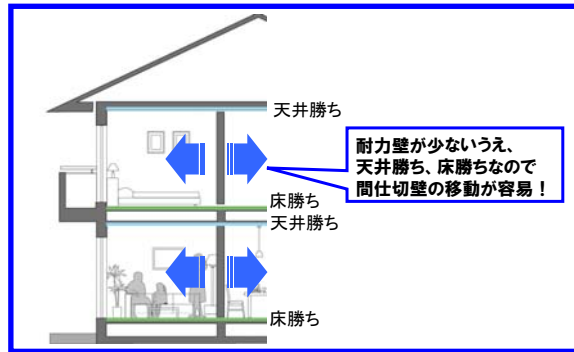
構造耐久性の高い架構体システムにより、少ない間仕切耐力壁で耐震等級2を実現する。よって高い空間自由度を提供できる。(図2参照)

【天井石膏ボード先行貼り・木質フロア先行貼り】

間仕切壁の無い状態で、天井石膏ボード、木質フロアを先行して施工する。したがって、天井勝ち・床勝ちとなるため、間仕切壁の移動が容易となる。上記構造の特性から、間仕切り耐力壁が少ないことに加え、天井勝ち、床勝ちとなることで、更に空間の可変性が期待できる。また床はパネル式なので、将来的に吹き抜けをつくる場合も対応しやすいのが特徴である。また、間仕切り壁は軽鉄下地を採用し、軽鉄下地に石膏ボードをビス止めしているため、分離性が良く、解体時には部材をリサイクルしやすいのが、軽鉄間仕切の長所であると言える。(図3参照)



（図2）間仕切りには耐力壁をほとんど影響させずに耐震等級2を実現する。



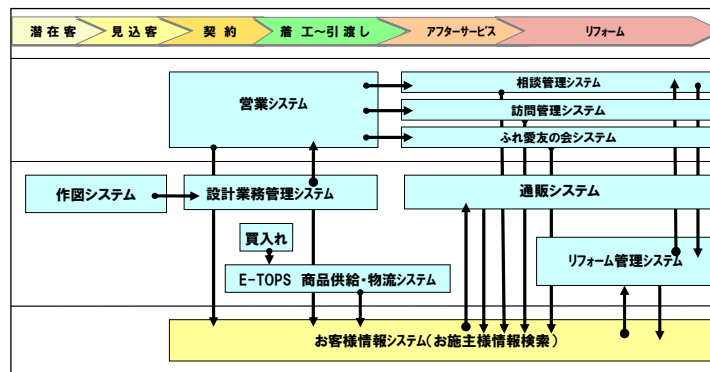
（図3）間仕切りには耐力壁が少ないことに加えて、弊社新施工法により、間仕切壁の可変性向上を実現する。

●先導的ソフト技術のポイント

【社内顧客情報システム系の整備】

①既存顧客管理システムをシームレスに活用した顧客管理体制の構築

建物の請負契約時の情報から着工完工情報、サービス情報、メンテナンス情報、リフォーム情報などをデータベースで管理できるお客様情報システムの構築による住宅履歴管理の実施を行う。(図4参照)



お客様情報システムによる住宅履歴の構築

②コールセンター（365日24時間）による顧客管理の実施

365日24時間対応によるコールセンターの設置を行い、緊急対応が必要な事象については、コールセンターから直接各地区のパナソニックテクニカルサービスセンターへ連絡をとり、直接お客様対応を実施する。相談内容・対処状況などは、新たにお客様情報システムへ蓄積を行い、履歴情報として蓄積を行う。

■提案者からのコメント

冒頭で述べた通り、「建築性能のハード品質の高さはもちろんのこと、維持管理に対する居住者の意識向上を促進できるソフト技術が重要である」というコンセプトは、言い換えれば、住宅の超寿命化とは、住宅供給する我々と生活者の共同作業によって、はじめて成立しえるものということである。さらに言えばストック社会の形成とは供給者側と生活者側の意思のベクトル合せが極めて重要なポイントと言えるだろう。常に生活者の視点に立ち、共に高めあう企業活動を目指し、優れた社会形成に寄与していきたい。