



一般社団法人  
日本第三者住宅品質検査技術者認定機構  
Japan the Alternative Residential House Quality Inspector Accreditation Association

# JAQUAマンスリーレポート

## ■事務局からのお知らせ

3月の『JAQUAマンスリーレポート』は、現場検証研修、『ふくいでの暮らし』北陸優良住宅の会の施工品質向上研修（現場研修）、特集に「時代の流れは顧客満足度向上2～資産価値向上のアフターとは」をJAQUAとして考えていきたいと思えます。

## ■JAQUA活動報告

【2月15日】

### ■株式会社夢ハウス様 現場診断研修

新潟を拠点に住宅の提供をされている夢ハウス様にて、現場+机上の研修を35名の現場担当者、設計、役員の方々まで参加頂き行わせて頂きました。今回は、構造金物及び外部防水施工が完了した工程となり、まずは夢ハウス様の実際の現場にて現状の施工状況を各々確認頂き、検討事項のピックアップや各部の納まりなどを考えていきました。屋根と外壁との取り合い部の防水納まり、外壁を貫通する電気設備の施工、防火構造の考え方、などを確認致しました。午後の机上研修では、施工品質向上に向けPDCAを回す事の大切さを再確認した上で、何がお施主様のためになるのか、今後の施工や施工管理業務に反映するために、現場研修でピックアップした検討事項を一緒に考えていき、様々なご意見やご質問が出る有意義な時間を過ごしました。夢ハウス様が提案されている「木」の性質を知り「木」を活かした住宅に今回の研修が追加されていく事で、更に「木」が際立っていくと思われます。

株式会社夢ハウス様ホームページ

<https://www.yume-h.com/>



【2月21日】

■『建てるを応援する会社』株式会社タッセイ様の取り計らいで開催しております『ふくいでの暮らし』北陸優良住宅の会の施工品質向上研修（第2日目）を福井県福井市に本社を置く永和建設工業株式会社様の施工中の現場お借りし全11社の事業者様と現場研修を実施いたしました。工程は構造金物施工中で金物の仕様基準、釘ピッチの考え方の成り立ち、又納材自体の品質（死節）などを踏まえて全員で確認しました。現場確認後の皆様からの発表では、金物、その他検査の対象となる部分の内容は勿論の事、他社様が工夫されている部分、自社のこだわり、自社で悩んでいる事象を他社様はどの様に取り組まれているか、全国的にはどのような施工が多いかなど、違う角度での様々なご意見が飛び交いました。現場監督様にとって他社様の現場を見学させて頂き意見交換をする場が中々ない中、とても有益な研修になったのではないかと思います。更なる施工品質向上意欲を監督様から感じ取れた1日になりました。次回最終日、第3日目の研修が非常に楽しみです。今回、現場提供をしていただきました永和建設工業様、現場の職方様ご協力有難うございました。



## 今月の予定

- 3月1日 日建セミナー（梅田校）
- 3月5日 日建セミナー（金沢校）
- 3月12日 タッセイ施工品質向上研修
- 3月16日 施工品質向上研修2日目
- 3月19日 現場か監督士検定試験結果発表
- 3月19日 日建セミナー（上野・神戸校）
- 3月22日 日建セミナー（新潟・天神校）
- 3月27日 現場監督士事前対策講座
- 3月28日 日建セミナー（札幌校）
- 3月29日 日建セミナー（仙台・岡山校）
- 3月29日 日建セミナー（岡山校）



一般社団法人  
日本第三者住宅品質検査技術者認定機構  
Japan the Alternative Residential House Quality Inspector Accreditation Association

〒190-0003 東京都立川市栄町4丁目2番98号  
TEL：042-540-7870/FAX:042-540-7871  
ホームページURL：http://www.jaqua.or.jp

## ■ 今月の特集：時代の流れは顧客満足度向上2～資産価値向上のアフターとは

### 1 はじめに

先月号では、時代の流れは顧客満足度向上と題し、住宅の施工品質向上の観点からヒューマンスキル向上がポイントであることをご紹介いたしました。住宅の資産価値向上、少なくとも価値を毀損しないためにはどうしたら良いのでしょうか？土地価格等、外的要因に左右されることはありますが、JAQUAでは、建築時にしっかり施工することと継続したアフターメンテナンスが、住宅の資産価値を目減りさせない自力で出来ることと考えています。今月号は、第2弾として、顧客満足度向上に導くために住宅の資産価値向上という観点からアフターメンテナンスの特集をお届けしたいと思います。

### 2 建築業界を取り巻く環境

新設住宅着工戸数は、全体で見ると2016年度の97万戸から、2020年度には74万戸、2025年度には66万戸、2030年度には55万戸と減少していく見込みです。そのような見通しの中、住宅事業者様にとって、競合他社との競争で優位に立ち、また建て替えや大規模リフォームなどのお客様の還流を目指して、アフターサービスの重要性がこれまで以上に高まってきています。大手ハウスメーカーなどでは、定期点検の実施を条件にした長期の品質保証の提供や、24時間365日体制でのサービスサポートを当たり前のサービスとした顧客へのアピールがスタンダードになってきています。

### 3 現状も中小工務店アフターサービス事情

中小工務店でも、アフターサービスに力を入れている工務店は数多くあり、夜間に電話がかかってもお客様の対応をする工務店、定期的に地域でのパーティを開催してお客様との接点を設けている工務店など、地域密着で成果を出しています。しかし、多くの地域工務店では、お客様にとって満足のできるアフターサービスを提供できていないのも実情です。例えば、お客様はアフターサービスの明瞭さや気軽に相談できることを求めているにもかかわらず、体制が出来ていないため、アフターサービスを誰がどのように実施するか提示できていないことは、アフターサービスができない理由の典型的なことですが、それ以外にも、アフターサービスの工事を引き受けることができたとしても、対症療法のため、すでにクレームのような状態で工事を引き受けてしまうことが多いため、無償で対応しなければならず、会社としてはコストを浪費するだけになってしまいます。またスタッフがいても継続的なスキルアップの仕組みがなく、定着率が悪く、レベル向上しないとの話をよく聞きます。

### 4 対策は、大手ハウスメーカー並みの体制構築

こうした現状を打破するために競争相手である大手に見習い、体制を作るという点そして受身ではなくこちらから対応するという点です。

24時間受付などの体制作りは、1社単独で組織化することを考えれば確かに大手だからこそその取り組みになります。

しかし、これを共有するという発想に切り替えれば簡単に突破できます。

また大手のアフターサービスでは、定期点検を行っています。

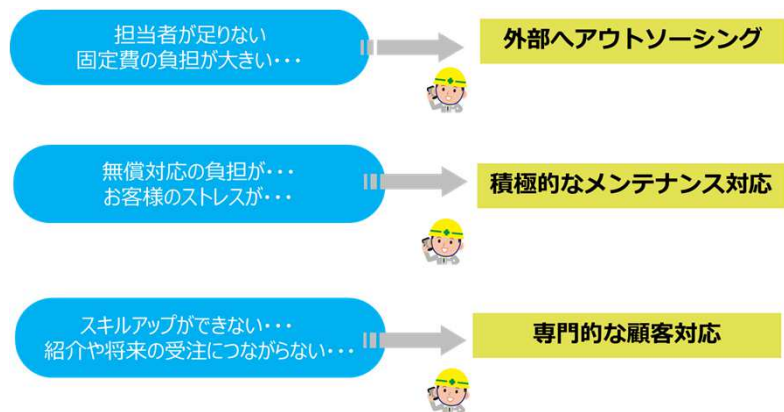
つまり関係をこちらから仕掛けているから、クレームを未然に防ぎ、さらに品質保証を延長する条件で「有料で」メンテナンス工事の請負を実現しています。つまり受身でなくこちらから接点を持つことで、怒られずしかも無償での対応を減らすことが実際に可能だといういい事例なのです。

### 5 どんな体制構築なのか

- ①本来、スタッフを抱えなければ実現しない  
大手ハウスメーカーと同等の体制構築
- ②保険でメンテナンスが可能になるため  
出来ればやりたくない、面倒なものから  
是非やりたい、売上につながるものに
- ③お客様との窓口が、しっかり教育を受けた  
専門スタッフが対応で満足度アップ

詳しいお問合せは・・・

☒contact@iemamori.co.jp



①24時間365日緊急駆け付けサービス

②2年間メンテナンス保証

③定期点検(2回:1年目・2年目)