

お客様への「誠意」「責任」を 客観的な形で示すことが経営者の仕事

お客様の信用、信頼を得るということは、どういうことなのか。自社のよさ、姿勢を自ら一生懸命PRすることだけで果たして顧客は信用してくれるのだろうか。裏付のない自社保証は、会社の経営が行き詰まると同時に、紙切れ同然の保証書をお客様の手許に残すことになる。

今回のアイ・ホーム様は、創業以来、1棟目から「住宅性能保証制度」を全棟に利用し、さらに全棟を性能表示住宅として建築する。昨年度が90棟近く、今年も8月決算月で100棟完了予定の注文住宅では今や宮崎県No.1のアイ・ホーム田村社長にお伺いした。



顧客の信頼、信用とは何か を基本にスタート

田村社長がふるさとにUターンして最初に勤めたのは、農協だった。そこで彼は財務、経理の仕事を通じ、地域の会社の再建にも携わった。彼の経営に対する視点は、その時に形成された。

その後、地域の有力住宅会社を経て、自ら住宅会社を始めたのは、平成2年の2月だった。今から16年前である。

事業を起すまで、さまざまな会社の浮き沈みを見て来た彼は、企業として最も重要なことは、顧客の「信頼」「信用」を得ることを学んだ。だから、どうすればお客様に安心して住宅を任せてもらえるのかを最大のポイントに置いた。

言うは易く行うは難し

一口に「信頼」や「信用」というが、企業として、これを勝ち得ることは大変難しいことである。

かつて、アイ・ホームでは、あるメーカーの屋根部材で、短期に美観を損なう欠陥に遭遇したことがある。そもそも、その商品は従来品に実現できない強度や耐久性を実現したもので価格も高額に設定されていた。メーカーも施工業者も強力に推奨する商品でアイ・ホームでは80棟程度に採用した。ところが美観を損ねることでクレームが発生。一棟の塗装費で100万円を超える。全棟を塗装し直すと8000万円以上となることがわかった。

田村社長はメーカーと交渉するが、メーカー側も美観のみが問題で、防水や強度に問題はないということではなかなか対応してもらえなかった。「現在当社と施工業者で数年かけて、70%の塗装メンテを完了している。この1年半程度で全棟のメンテを完了する予定である。お待ち下さっているお客様方には大変ご迷惑をおかけしていることとなります。クレーム対応に社としてどのように取り組むべきか本当に難しい問題です。」と語る。

メンテナンス担当の配置

引き渡し後のメンテは本来担当現場監督の仕事であるが、「信頼」「信用」を確立する為アイ・ホームでは、メンテナンスの専任担当者を配置している。担当者はその場で対応できる七つ道具の携帯は元より本人が経験豊かな技術者である為、訪問時の問題解決能力が高く、お客様の反応も良好である。「経営全体で2名のメンテ専従者を配置しているが、人件費や車輦器具・補修材料費等、徹底すればする程大変な仕事です。」とのこと。



創業1棟目から始めた 全棟「性能保証」

お客様からの信用を得る事はもちろんだったが、会社の誠意や責任を形にするためにはどうしたらいいのか、と考えた結果が、全棟性能保証制度の利用であった。創業第1棟目から今日に至るまで1000棟弱、全ての住宅に性能保証が付いている。「うちの会社が保証するから、というようなことを言われる経営者がよくありますが、自社保証なんて、自社が倒れてしまえば、そんな保証は紙切れになってしまいます。何の客観的な保証もありません。お客様の立場から考えれば当たり前のことなのです。」とおっしゃる田村社長。

時々「アイ・ホームさんだから心配ありません。だから、性能保証費用の分を値引きして欲しい」というお客様がいらっしゃるのですが「安心は値引の対象ではありません」と答えているとのこと。

お客様には、自分の家は自分で守るという考え方、自覚を持たなければいけない、ということをお話させていただくことも大切な仕事である、と言う。

ここまで徹底して性能保証制度をお客様に実施している会社も珍しいだろう。

お客様の負担を 10万円に抑える

この住宅性能評価制度は、住宅会社にとっては大きな負担が伴う。このことが、大手、地場を問わず、積極的にこの制度の利用を推進することを妨げている。正式に性能評価手続きを行うと、手続きだけで50万円もの費用負担になる。性能を満足するための材料や施工方法の変更に伴うコストアップも性能保証制度の普及と定着の障害になっている。しかし、アイ・ホームは、この負担は住まいを作る側に求められる当然の「企業責任」として、お客様の負担を10万円に抑えた性能評価手続きを可能にした。

これは、創立以来、一貫して全棟に公的「性能保証」を採用してきた実績と信頼によって、東京の指定評価機関から宮崎県で唯一タイアップが認められたのである。



アイホームの保証への取組みが取材された
JIO(株式会社 日本住宅保証検査機構)の機関誌



メーカー並みの充実した会社案内

性能表示は「家づくり」の常識

性能表示で耐震・耐風等級が最高ランクであれば、火災保険料が約半額になるといいます。田村社長は「性能表示住宅のメリットは住宅性能の高品質化にとどまらず、何より“家計の助け”になるのです。高品質を保険会社が認定すれば火災保険料が約半額になる。又、温熱環境の改善は冷暖房コストを劇的に削減します。

何より、耐久性が75年～90年の高耐久住宅は、3世代が安心して住める、ライフサイクルコストの軽減を約束できます。」

このような主張の裏付けは国の定めた住宅性能表示制度の忠実な実践を踏まえていること。

こだわりのデザイン オンリーワンの空間づくり

アイ・ホームのモデルハウスに入ってみると、まず目につくのが、そのデザインのユニークさ、斬新さである。これまでの住宅のデザインとは少し違っている。例えば、玄関の入り口横に立て掛けられた「赤たぶ」(楠の木)の高さ2メートル以上の無垢の板がオブジェとして壁に立て掛けられていたり、チークの無垢の床板が、見事なカーブを描いている。そこには、これまでの住宅のデザインの枠を超えた素材の工夫、自由な発想が見られる。



「デザインというのは、形や色、材質にとどまらず、ライフスタイルと言われる私達の暮らしそのものも含んだもっと自由で、幅の広い概念だと思います。」と言われる田村社長、アイ・ホームには、デザイン、設計を専門に担う「ゆい設計工房」があり、「モアデザイン(more design)」を合い言葉に、常に斬新なデザインとオンリーワン空間づくりに挑戦している。



経営者がやらなければならないこと＝信用の確立

「信用の失墜」は、一瞬にして起こってしまう。しかし、「信用を得る」ということは、どれ程大変なことであるか、決して一朝一夕にできるものではないことはどんな経営者でもわかっていることだ。



信用を得ることの大切さを熱く語る田村社長

アイ・ホームの田村社長いわく、「設計者は、施主の予見できない「良い物」を具体化し提案する能力がなければなりません。それは、家の建てられる「土地」から良く検討されねばならないのです。自然、地理学的立地、その土地固有の建築条件。周囲との様々な影響下でベストの設計要因を抽出し、「より良い」を具体的に提案する、それが設計者の本当の仕事なのです」。昨今の、ビル建築での構造耐力不足など設計者の良心が問われる時代となっている中、アイ・ホーム田村社長様以下スタッフの方々の活躍が期待される。

TOP RUNNER 今回のポイント

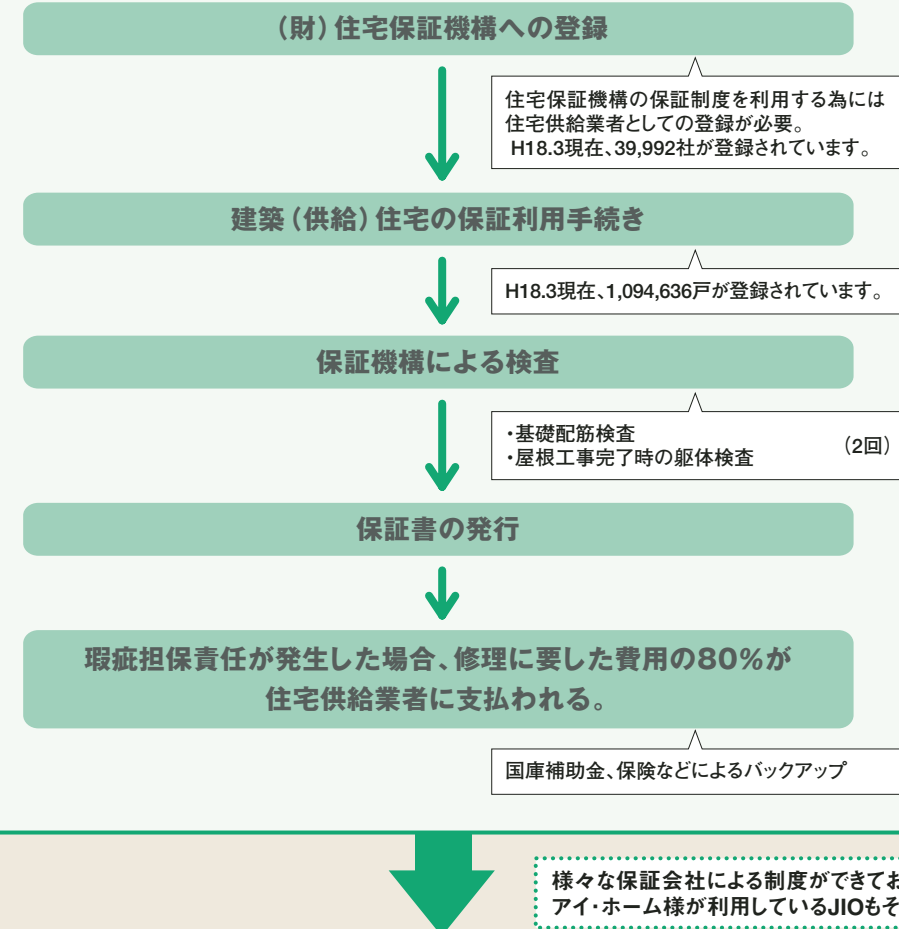
「住宅性能保証制度」など、公的制度の活用による信頼、信用づくり

企業の信用、信頼とは何か、それを客観的に示しているものは何でしょうか。もちろん、金融機関、信用調査機関による格付けがあります。しかし、一般のお客様にはそういう格付けは見えません。住宅は一生の買い物の中でおそらくもっとも高額な買い物でしょう。

その住宅が欠陥であったり、建ててもらったところが倒産してしまって後のメンテナンスをどうしたらいいのかわからないという話が毎日のように出ています。一般の消費者の眼が厳しくなっている今、アイ・ホーム様の例をもとに、客観的な信用、信頼の確保について考えてみました。

住宅性能保証制度の整理と利用状況

- 住宅性能保証制度は、1982年(財)住宅保証機構の制度としてスタートしました。2000年にいわゆる「品確法」ができて、すべての新築住宅に10年保証が義務づけられるようになり、様々な保証会社ができるようになりました。
- 住宅保証機構の保証制度の利用の仕組みは、概ね以下のようになっています。



- アイ・ホーム様は、この保証制度を創業1棟目からすべての住宅に適用。これだけでなく、長期20年保証、連続60年保証まで行っています。また、それ以外にも独自の様々な保証をつけています。
- 自社の経営の安定化、お客様に信頼される住宅作りによる評判の拡大はもちろんですが、公的な制度の積極的な活用によるお客様の安心を獲得し、さらに信用、信頼の確立をはかりましょう。