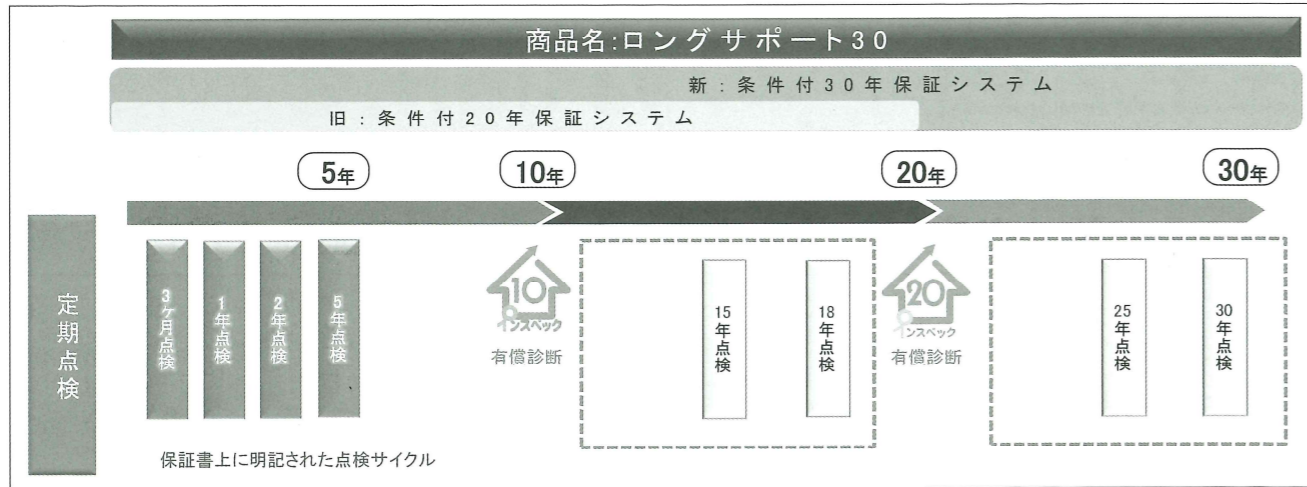


30年保証システムを導入 点検・診断・保証で安心を提供 20年目の点検と有償工事で保証を10年延長へ

これまでの20年保証を10年間延長する「ロングサポート30」を導入した。
ユーザーの声に応え、長く住もうための安心を提供する。

ロングサポート30の概要



ポラスグループは提供する住宅に対して、

ポラス30年保証システム「ロングサポート30(サーティ)」を導入した。これまで標準等級仕様の住宅に対して20年保証システム、長期優良住宅仕様に対して60年保証システム「ロングサポート60」を提供してきたが、20年保証をさらに10年延長する。

20年保証は、2000年の「住宅の品質確保の促進等に関する法律」の施行にあわせてスタートした。導入以降19年が経過し住宅の耐久性や強度、さらに屋根や外壁などの建材の品質が大きく向上したことから30年に延長した新たな保証制度の導入に踏み切ったものである。

背景にはユーザーからの要望の高まりがある。20年保証を採用した初期のユーザーがそろそろ期限を迎えようとするなか、「20年以降も対応してほしい」という声が多く出てきているという。住宅は15年ほど経つと汚れや小さな不具合が目立ち始め、建物本体への不安につながっている。「お客様は建物について判断ができない。保証だけでなく、その前提となる点検・診断をしてほしいという声が多く寄せられるようになってきた」(住宅品質保証アフターメンテナンス部・高堰学部長)のである。

定期点検、インスペクションを通じ暮らしの変化に対応

「ロングサポート30」は、新築段階で10年保証をつけ、10年目、20年目にインスペクションをしたうえで有償工事を行い、10年保証を延長する。

インスペクションは屋根と外壁、ベランダ、床下を重点的に行う。有償工事は家ごとに傷み具合が異なるためインスペクションの結果で提案が変わるが、20年目には屋根と外壁の再塗装が必須となる。これらを踏まえ柱や梁、小屋組みなどの主要構造躯体と雨水の浸入を防止する部分について保証が延長される。

また、この期間の定期点検は、3カ月、1、2、5年点検、延長した場合15、18年、さらに25、30年と行われる。チェックリストのつとり、外注に出すことなくポラスグループがしっかりと点検を行う。

定期点検やインスペクションを行うことで居住者の住まいに対する不安や不満を解消しユーザーの安心につなげているのである。

一方、定期点検、修繕、保証という流れ

は、ユーザーの住まいに対する細かな不満の吸い上げとともに、リフォームなどにつながる貴重な情報源にもなっている。

点検やインスペクションの折には、ドアや網戸の調整といった細かな依頼からキッチン、トイレ、風呂など設備交換に関する相談が多く寄せられるという。こうした情報を毎月集計し、リフォーム提案などに結び付けている。

また、ユーザーは30代の一次取得者が多く、15〜20年目には子どもが独立するなどライフスタイルの変化の時期に当たる。こうしたタイミングで「ちゃんとメンテナンスして長く暮らしたい」、「家族構成の変化にあわせてリフォームしたい」というニーズが出てくる。大きなリフォームにつながりそうな情報はグループ内のリフォーム部門が協力して、築年数や家族構成に合わせて提案している。

採用割合の拡大に向け無金利ローンも導入

「ロングサポート30」の導入については、2015年から注文住宅の一部のハイスペック住宅に先行導入し情報収集を行ってきた。

た。3年間で170棟のインスペクションを行った結果などを踏まえ今回の全面展開へとつなげた。本格運用開始以降、すでに数十件のインスペクションを行い、延長保証の契約も出始めているという。

同社では、今後、この延長保証の採用割合を高めていく。20年保証導入から2018年度までの引き渡し棟数は4万6787棟で、10年目の保証延長率は約5割、先行導入した3年間で20年の延長率は約2割と、当初からみると1割程度の契約率だ。

一番のネックとなっているのがその費用。20年目の有償工事の平均単価は約170万円となる。9割以上がこの支払いにリフォームローンを活用していることから、1年ほど前に利子分を同社が負担する「無金利ローン」の提供を開始、半年ほど前からローンの活用率が高まってきているという。さらに、また、今後は修繕費を積み立てるシステムも検討していく考えだ。

ポラスグループの標準等級基準

構造の安定	等級2
劣化の軽減	等級3
維持管理	—
温熱環境	等級3
空気環境	等級4