



**中** 長期的な新築市場の縮小を余儀なくされるなか、ストック市場の開拓が住宅産業界にとつての命題になっている。膨大な量の自社ストックを抱える住宅企業にとつては、ストック市場の開拓に向けた第一歩として、OB顧客とのリレーションシップの強化による長期CS（顧客満足度）の向上が求められている。

長期CSを向上することで生涯顧客化を図ることができ、結果としてストックビジネスの拡大につながるからだ。

しかし、大手ハウスメーカーであっても、思うように生涯顧客化ができていないのが実情だろう。OB顧客とのリレーションシップを高めていくためには、よりきめ細やかな対応が求められるが、この点こそが「言うは易し行は難し」なのだ。

## ポラスグループの地域密着型CS戦略 ストック市場の開拓に向け 長期的な顧客満足度の向上に挑戦

地域密着型経営を標榜するポラスグループでは、創業以来一貫してアフターメンテナンスの充実を図ってきた。そして、ポラスグループのアフターメンテナンスを一手に担うのが住宅品質保証(株)というグループ企業。同社では、地域密着型のサービス体制を構築しており、その成果は10年目に行う有償の建物診断の実施率が7割に達していることから伺い知ることができる。今後、リフォームなどのストック市場の開拓に向けたキーマンにもなり得るだけに、同社のポラスグループでの存在感が強まりそうだ。



「アフターメンテナンスにウルトラCはありません。地道に、そして確実に定期点検を実施し、そのなかでお客様に信頼して頂くことが大事」と語る住宅品質保証(株)の高橋一郎社長。

こうしたなか、地域密着型のCS戦略を推進するポラスグループのアフターメンテナンスに関する取り組みが注目を集めている。

### 10年目点検の実施率は7割超え そのうち7割が延長保証を実施

ポラスグループでは、「地域に根ざした顧客第一主義」をモットーとして、本社がある埼玉県越谷市を中心とした地域密着型経営を実践している。

ここ数年、同グループでは事業エリアの拡大に取り組んでいる。「もっと速いスピードでエリアを拡大するべきではないか」という外野の声もあるが、急激なエリア拡大には踏み切っていない。その最大の理由が「車で1時間で駆けつけられない地域では事業を行わない」という創業

からの経営哲学。

この経営哲学を貫くために、施工体制やアフターメンテナンス体制を整えながら、徐々に事業エリアを拡大しようとしている。こうした事業方針に、同グループの地域密着への強いこだわりを垣間見ることができ

る。また、地域密着へのこだわりは、アフターメンテナンス体制にも見てとれる。きめ細やかなメンテナンスプログラムに基づきながら、長期にわたる安心を提供しようとしており、こうした姿勢が顧客からの高い評価を得ている。そして、ポラスグループのアフターメンテナンスを一手に担っているグループ会社が住宅品質保証(株)だ。

同社では、ポラスグループが提供した住宅のメンテナンスを担当。2014年3月20日時点での従業員数

は199名。13年度の売上高は31.54億円、経常利益は1.8億円となっている。

アフターメンテナンスを担当するアフターメンテナンス部以外にも、地盤調査業務などを行う地盤調査課、新築住宅やリフォーム工事、既存住宅などの建物診断などを行う品質検査課といった部署がある。

アフターメンテナンスについては、社内資格の認定を取得した専門の担当者が行う。また、ポラスグループでは、「アフターフォローユー30」と呼ばれる30日間の研修を営業スタッフに課しており、営業スタッフも簡単なメンテナンス作業などを行えるよう指導している。

住宅品質保証(株)では、3カ月、1年、2年、5年、7年、10年というタイムスケジュールで定期点検を実施している。50項目以上からなる所

定の点検項目にそって点検を行っていく。ここまでは保証期間中であり、無償で点検を行う。

10年目になると、建築士や住宅性能評価員の資格を保有している建物診断員が有償の建物診断を行う。有償と言っても診断費用は5000円。この値段で専用機材を用いて高所部位や床下など細部にわたり建物の状態を診断していく。

現在、この建物診断を行うOB顧客は全体の約7割までに達しているという。

建物診断の結果に応じて、必須項目と推奨項目に分けて、補修が必要な箇所などを居住者に知らせていく。このうち必須項目となっている箇所のメンテナンス工事を行うと、さらに10年の延長保証を行い、12年、15年、18年、20年というタイミングで点検を行う。



社内資格の認定を取得した専門の担当者が定期点検を実施。3カ月、1年、2年、5年、10年というスケジュールで定期点検を行い、10年目に建物診断員が有償の建物診断を行う。その後、所定のメンテナンス工事を実施すると、さらに10年の延長保証を行う。



建物診断を行ったOB顧客のうち約7割がメンテナンス工事を行い、延長保証の対象になっているという。つまり、全体の約50%ほどの人が、10年目のメンテナンス工事を行い、延長保証の対象になっているというわけだ。

住宅品質保証(株)の高橋一郎社長は、「初めは15%程度からスタートし、徐々に約50%まで上昇してきました。ポラスグループ全体の最終的な目標としては100%を達成したいという強い思いがあります」と語る。

「アフターメンテナンスサービスにウルトラCはありません。地道に、そして確実に定期点検を実施し、そのなかでお客様に信頼して頂く。その結果が10年目の建物診断やメンテナンス工事の実施率に表れてきます。その意味では、建物診断やメン

テナンス工事の実施率は、我々に対する10年間の通信簿のようなものだと考えています」(高橋社長)。

現在、3カ月から2年目までに定期点検の実施率は9割を超えているという。まずは、この水準を10年目の建物診断まで維持していくことを課題として挙げている。

一方、経済的な理由などからどうしても10年目のメンテナンス工事を実施できなかったOB顧客向けのサービスもスタートさせている。10年目以降にメンテナンス工事を行った場合、ハウズジーマンの5年間の瑕疵保険を付与する「Pスマイル」というサービスを提供している。

「10年目のメンテナンス工事を実施できないからと言って、それで縁が切れるというのでは本当の意味での顧客満足度の向上は図れません。そのため、メンテナンス工事を実施

したお客様とは別の枠組みで保証を行えるようにしました」(同)。

### 竜巻被害で証明された地域密着によるスピード対応

前述したように、ボラスグループでは車で1時間以内に駆けつけられる地域でしか事業を展開しないという方針を貫いている。アフターメンテナンスについても、何かあれば1時間以内に駆けつけることを心がけている。こうした地域密着によるスピード対応が証明された出来事があった。2013年9月2日14時過ぎ、埼玉県越谷市、松伏町、千葉県野田市を中心に大規模な竜巻が発生



ボラスグループでは、「車で1時間以内に駆けつける」という条件を満たすエリアで事業を展開している。こうした事業方針は、長期にわたるCS向上に取り組んでいる。



した。突風により負傷者76名、住家全壊32棟、半壊215棟という被害をもたらした(気象庁調べ)。

竜巻が通過した地域は、ちょうどボラスグループの事業エリア。ボラスグループが供給した住宅でも被害が発生した。なかでも千葉県野田市にあるパレットコート七光台では、竜巻が街区内を通過し、甚大な被害が発生したという。パレットコート七光台は、ボラスグループの中央グリーン開発が手掛けた1000戸を超える大規模な分譲住宅地。

結局、この竜巻によって被害を受けたボラスグループが新築で供給した住宅は、埼玉県153件、千葉県で396件、合計549件にものぼった。

被害状況をレベル0からレベル4までに分けて分析した結果、レベル0(ごく軽微)が135件、レベル1(軽微)が219件、レベル2(中程度)が125件、レベル3(大)が52件、レベル4(甚大)が1件だった。

が18件であった。このうちレベル2以上にあたる195件が人身被害や建物自害拡大につながる恐れがあったという。

住宅品質保証(株)では、竜巻発生直後に越谷地区と七光台地区に分けて復旧対策本部を設置。同社のアフターメンテナンス部とボラスグループの工事部門合わせて約100名超の人員を投入し、被害状況の確認と応急処置のためのブルーシートなどの入手に走った。

その結果、9月4日未明の降雨前には全被災物件への応急養生が完了。二次被害拡大を防ぐことに成功した。

その後もグループの総合力を発揮し、補修作業などを迅速に進めていった。なお、復旧工事契約数は全体で241件であったようだ。

高橋社長は「お客様に『助かりました。ありがとうございます』と言った。ありがたいこと嬉しかったのです



が、『うちは後でいいから、被害が大きい家を先にやっつけてあげて』という方が居て本当に嬉しかったですね。常日頃からメンテナンスのスタッフがコミュニケーションを図っている現れではないでしょうか」と語る。

る。

### ストック需要開拓の窓口に重要性が高まるメンテナンス部門

ボラスグループに限らず、住宅会社にとっては、アフターメンテナンス部門は「縁の下の力持ち」という存在だ。前面に出てくる訳ではないが、アフターメンテナンスを蔑ろにすれば、企業への信頼度はあつという間に揺らいでいく。

決して派手ではないが、縁の下で企業の信頼度を支えていく。これがアフターメンテナンス部門の役割であろう。しかし、ストック市場へと住宅産業界が軸足を移していくなかで、アフターメンテナンス部門は、ストック市場を開拓するための「窓口」としての役割を担おうとしていることも事実だ。

高橋社長も「今後はメンテナンスサービスを提供するなかで築いたお客様との信頼関係をもとにして、リフォーム需要を掘んでいくというところも我々の重要な役目になるでしょう」と考えている。そのためにも、確実に定期点検を実施し、OB顧客とのリレーションシップを構築していくことが大切になる。また、住宅品質保証(株)では、既存

住宅向けのアフターメンテナンスサービスの展開を始めている。ボラスグループが仲介する中古住宅を対象として、会員制のメンテナンスサービス「ボラスUメンバーズサポート」を提供、新築住宅と同等レベルのメンテナンスサービスを行っている。

ある程度の規模以上の住宅を供給している住宅企業にとっては、より多くのOB顧客との接点を強化し、ストック需要を取り込んでいくことが喫緊の課題になってきている。しかし、小回りが利く中小の工務店と比較すると、より多くのOB顧客を抱えているだけに、きめ細やかな対応が難しいケースも多々ある。その結果、リフォーム工事などの受注チャンス逃している場合もあるようだ。

ボラスグループの2013年度の売上棟数は3197棟。多くの企業が、住宅の供給数の増加に伴い「地域密着」という経営理念を忘れがちになるなかで、未だに地域密着型のアフターサービスにこだわっているという点は特筆できるだろう。また、こうした取り組みが引き渡し当初のCSを向上し、結果としてストックマーケットでの強みへと変わっていくのかもしれない。



### 地盤解析でも地域密着の強みを発揮。独自の改良工法も展開

住宅品質保証(株)の地盤調査課では、ボラスグループが供給する住宅の地盤調査や解析などを行っている。一般的な地盤調査の手法であるスウェーデン式サウンディング試験を用いた調査だけでなく、現場の土を持ち帰り室内土質試験なども実施している。また、地歴調査などによって過去の土地利用状況なども把握しながら、最適な基礎形式も提案。ボラスグループが商圏としているエリアで4万件程度の地盤調査を手掛けており、かなりの確度で地盤の状況を診断できる。この点でも地域密着の強みを発揮していると言えそうだ。また、独自の地盤改良工法「SF-Raft(ソイルフリーラフト)」を活用した地盤改良工

事も行っている。この工法は、杭の支持力に地盤面の支持力も加味したパイルドラフトという考えで設計されている。従来の改良杭が杭の支持力だけで設計されていたのに対し、杭と地盤の両面で支えるので、結果的に杭本数が少なく済む。また、土と混ぜることなくセメント杭を形成していくため、土質に左右されない高品質な杭を形成できる。施工スピードの向上も図ることができ、短工期・省コスト・高品質な地盤改良を実現した。ボラスグループ内の新築住宅を対象にすでに実績を増やしているが、施工体制を強化し、省コスト・高品質な新工法を近い将来ボラスグループ以外の外部にも積極的に販売し、住宅産業界に貢献していく計画である。



ボラス暮らし科学研究所と住宅品質保証(株)地盤調査課が独自開発した地盤改良工法「SF-Raft(ソイルフリーラフト)工法」