

住宅産業協議会
Profile



私たちは、住宅産業協議会です。

住宅産業協議会は、「CS」つまりお客様の満足度を向上させることによりプレハブ住宅の信頼性を高め、住宅産業および住宅関連産業の発展を目的としています。



活動のメインテーマは「CS向上」

住宅産業協議会は、プレハブ住宅メーカー、設備メーカー、建材メーカーなどが一堂に会し、住宅に関する共通課題について解決策を検討します。

時代の流れを見据えて、さらに次の世代に向かってお客様に満足いく住宅を提供していくために、活動しています。



ご挨拶



住宅産業協議会 会長
高下 貞二

「住宅産業協議会」は、その前身である「住宅産業品質管理優良認定工協会」（昭和55年～）を引き継いで平成10年に発足しました。爾來、住宅・設備・建材の各メーカーが連携し「CS」と「メンテナンス」を共通のテーマとして長年取り組んできました。

この間、平成18年の住生活基本法施行により、住宅に関する国の重点施策が住宅（ハード）の供給から住生活（ソフト）の向上へ大きく転換され、併せて提言された「200年住宅ビジョン」により、長期にわたって循環利用できる質の高い住宅の実現を目指すことになりました。

私たちはもともと耐久性に優れた質の高い住宅（設備・建材）を供給してきたと自負しております。しかしながら、今後は快適性を維持・向上させながらLCC、LCCO₂を低減していかねばなりません、このことが地球環境問題や少子高齢化の問題に対応する道でもあります。

そのためにも、単なる「メンテナンス」から、たとえば快適性・省エネ性・耐久性を高めるための「メンテナンス・リフォーム」に進化していく必要もあるでしょう。私たちの知恵と、そして必要なら関連する業界の知恵も結集して、診断も含めた技術を高次元で確立し、お客様に情報提供しつつ住宅の長期利用に寄与したいと考えます。一方で住み手側の理解や努力も必要ですから、伝達のためのツールをきちんと準備することで、有用な活動成果は是非世に普及していきたいものです。それがまた、市場からの高いCS評価を得る道でもあります。

住宅関連業界は、リーマンショックに端を発した新築住宅着工の激減という大変厳しい状況にありますが、今後とも、会員企業が互いに協力し、また切磋琢磨しつつ、長期にわたって快適にお住まい頂ける住宅とサービスの提供を目指して活動して参りますので、皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

住宅産業協議会への期待

経済産業省製造産業局
住宅産業課 課長 渡邊 昇治

東日本大震災後、中長期的な電力需給状況等も鑑み、住宅産業においてもより一層のエネルギー対策が必要になる等、環境が変化しています。建材等のトップランナー制度の策定や、省エネルギー基準の適合義務化等の動きもあります。経済産業省においても、平成23年度3次補正予算において、太陽光発電、燃料電池、HEMS（ホーム・エネルギー・マネジメントシステム）、蓄電池に対する導入補助を講じること等により、省エネルギー対策や新エネルギー導入を推進し、住宅の高機能化、高付加価値化を促進しております。

住宅産業協議会の活動目的となっている「住まい手の満足度を向上させることによりプレハブ住宅の信頼性を高め、ひいては住宅産業および住宅関連産業の発展につなげる」ことは、普遍的な重要性があると考えます。顧客満足は、企業が自社の業績を表すパラメーターとしても使用され、最高の人材が配置されるべきポストでもあると認識しております。

住宅の場合、購入してよかったと満足していただく要因は、ハード面である住宅そのものだけでなく、ソフト面である契約から着工、完成までのメーカーの対応、アフターサービス等、多岐かつ長期間に及びます。時間が経過することによって生じる劣化は避けることはできませんが、適切なタイミングで適切なメンテナンスを行うことにより、住まいの寿命を長く、快適にすることは可能です。住まい手に適切なメンテナンスの必要性、やり方を知っていただくことは、住宅・設備の長寿命化に繋がります。長く快適に過ごせることは、顧客満足となり、その顧客満足が各社業績に良い効果を与えることに鑑みれば、メンテナンスの必要性、やり方、必要性の広報は、住宅関連産業の使命であると考えております。新築着工数が伸び悩む中で、既存住宅の活用促進のためにも、適切なメンテナンスはますます重要となってきます。

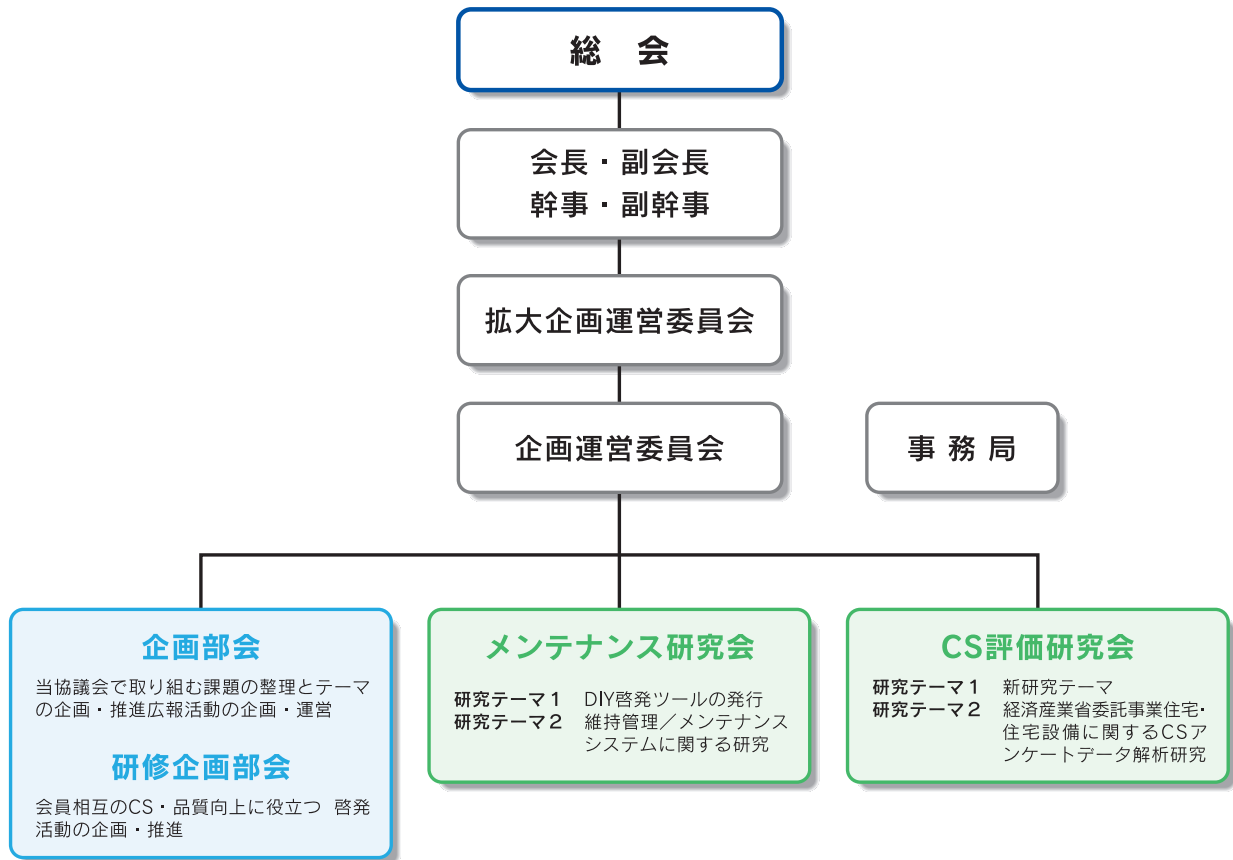
貴協議会の成果として作成された「メンテナンススケジュールガイド」等は、広く活用されております。また、従来は経済産業省の事業として行われていた「工業化住宅に関するCSアンケート調査」が、平成22年度から貴協議会の自主事業として引き継がれ継続されております。このアンケートは、住宅・住宅設備への期待と、購入後の満足度を調査し、そのギャップから問題点を見つけ、改善を行うものですが、住宅の総合的な満足度の評価のうち、「非常に満足」は現時点でも増加しております。これらからも、貴協議会の活動が大きな役割を果たしてきたと認識しております。

ストック重視の住宅政策への転換が予想される中で、住まい手が安心して適切なリフォームを行える環境を作り出すことに貴協議会は貢献しています。本格的な高齢化を迎え、メンテナンスの重要性はますます重要となってきます。震災後、住宅に求める価値観も変化の中で、貴協議会の活動もますます発展していただければと考えております。

最後になりますが、貴協議会の活動が、今後も益々活発なものとなり、住まい手のより豊かな住生活の実現に貢献するとともに、会員各社ならびに住宅産業の発展へと繋がることを心から祈念しております。



組織・体制図



平成20年度より、広報企画部会は企画部会として、講習企画部会と見学企画部会は統合し、研修企画部会として活動しております。



活動内容

部 会

平成20年度より、広報企画部会は企画部会として、講習企画部会と見学企画部会は統合し、研修企画部会として活動しております。

企画部会

平成10年度 — ●「HIAニュース創刊号」発行（平成10年7月）

11年度 — ●「HIAニュースNo.2」発行（平成11年8月）

12年度 — ●ホームページの開設（平成12年11月）
●「住まいのお手入れガイド」発行（平成12年12月）
●広報パンフレット作成（平成13年1月）

13年度 — ●広報パンフレット改訂版作成（平成13年4月）
●「住まいと設備のメンテナンススケジュールガイド」発行（平成13年10月）

14年度 — ●広報パンフレット改訂版作成（平成14年10月）

15年度 — ●「住まいのお手入れブック」改訂版発行（平成15年4月）
●ホームページのリニューアル（平成15年9月）

17年度 — ●ホームページのリニューアル（平成18年3月）

18年度 — ●テーマ別研究会、企画部会の活動状況の掲載
●「会議開催案内及び配布資料」「会員企業イベント情報」の掲載

20年度 — ●新体制と役割にもとづき企画立案等の活動開始（平成20年5月）
●コラム「会員からの一言」を連載開始（平成20年11月）

21年度 — ●ホームページのリニューアル
●「住まいと設備のメンテナンスマニュアル」掲載



研修企画部会

平成10年度 — ●講演会「建材インフォメーションサービスシステム（KISS）について」
●見学会 本田技研工業（株）

12年度 — ●講演会（株）リコー「CS経営」
（財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター「相談受付事例」
●見学会（株）リコー「お客様相談室」
ソニーマーケティング（株）「お客様ご相談センター」

13年度 — ●講演会（株）日本エル・シー・イー「インターネットアンケートに見る後悔した・しない家づくり」
●見学会 松下電器産業（株）「eHIIハウス」
シャープ（株）「総合コールセンター」
（株）豊田自動織機「カスタマーセンター」

14年度 — ●見学会 セイコーエプソン（株）「情報画像本部」、エプソンサービス（株）
セコム（株）「セコムCSセンター」

15年度 — ●講演会（財）ベターリビング「住まいに関する最近の相談事例」
●見学会 バイオニア（株）モバイルエンタテインメントカンパニー川越事務所

16年度 — ●見学会 NECフィールディング（株）

17年度 — ●講演会 GEキャピタルリーシング（株）「6シグマと品質管理」
協議会 CS評価研究会、メンテナンス研究会 発表会
●見学会（株）INAX 世界のタイル博物館
松下電工（株）津工場
千葉ゼロックス（株）本社

18年度 — ●講習会（財）ベターリビング「最近の商品トラブル事例から見るお客様の声の変化」
協議会 CS評価研究会、メンテナンス研究会 発表会
●見学会 松下電器産業（株）オートモーティブシステムズ社

19年度 — ●研修会 トヨタ輸送（株）「JQAで大企業病退治」
宮谷弁護士「住宅設備・部品におけるPL責任」
協議会 CS評価研究会、メンテナンス研究会 発表会
（社）日本ガス石油機器工業会「ガスこんろの火災事故防止の取り組み」
●見学会 トヨタ輸送（株）、オアシス@akiba秋葉原「クロスワールド」

20年度 — ●研修会（株）野村総合研究所「これからの顧客の声の活用」
クリナップ（株）「20年サポートプログラム」
協議会 CS評価研究会、メンテナンス研究会 発表会
リンナイ（株）「改正消法法の製造事業者の対応について」
●見学会 ロイヤルホームセンター（株）「メンテナンス部材の補給の実態と課題」
セキスイハイムサプライ（株）
（株）ノーリツ「品質、点検メンテナンスの取り組み」

21年度 — ●研修会 秋野卓生弁護士「住宅トラブルの回避」
協議会 メンテナンススタッフ研修会
協議会 CS評価研究会、メンテナンス研究会 発表会
●見学会 リンナイ（株）「品質と生産システムの取り組み」
パナソニック（株）「品質と環境への取り組み」



平成20年9月
ロイヤルホームセンター（株）見学会



平成21年6月
リンナイ（株）見学会

メンテナンス研究会

ねらい

住宅に「より長く」「より快適に」お住まいいただくには、お客様自身による「日頃のお手入れ・点検・簡単補修」と「計画的な維持管理（メンテナンス）」が重要とされています。しかし、現実にはなかなか行なわれていないのが実態のようです。そこで、住宅産業協議会参加各社において、新規お客様に対する啓蒙活動の一環として各種ツール作成を主体とした活動を展開しています。

研究テーマとその概要

住まいのお手入れブック

「日頃のお手入れ・点検・簡単補修」を分かりやすくイラストと手順で表現し、特に簡単補修は、自分で行なえば材料費等のみで安くすむが、ほっておくと部分補修で効かなく高額な費用が発生することを説明。

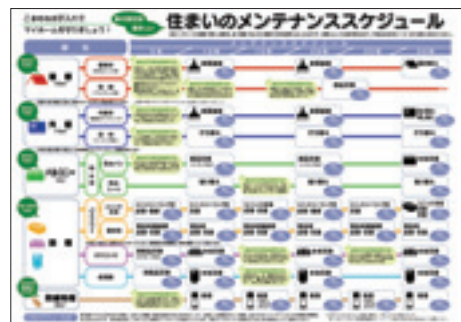
全35項目A4サイズ（平成12年12月発行）



メンテナンススケジュールガイド

計画的な維持管理（メンテナンス）とは、「何を」「いつ頃」「いくら位で」行なうべきか、耐久性に重要な項目（外部周りと設備）を中心に表現。特に、最近苦情発生が多いリフォーム悪徳業者に注意もあわせて記載。

全11項目 A3サイズ折込
（平成13年10月発行）



住まいと設備のメンテナンスマニュアル～住まいの困ったを解決します！～

住まいや設備で実際にメーカーへの問合せの多いトラブルを集め、専門家の意見を取り入れながら「原因」、「修理方法」、「修理の難易度」、「費用」などをまとめております。

本書はお客様ご自身での住まいの維持について少しでも関心を持って頂き、お客様とメーカーとが一緒にメンテナンスしていただけることを目的としております。

72頁 A4サイズ
（平成20年11月発行）



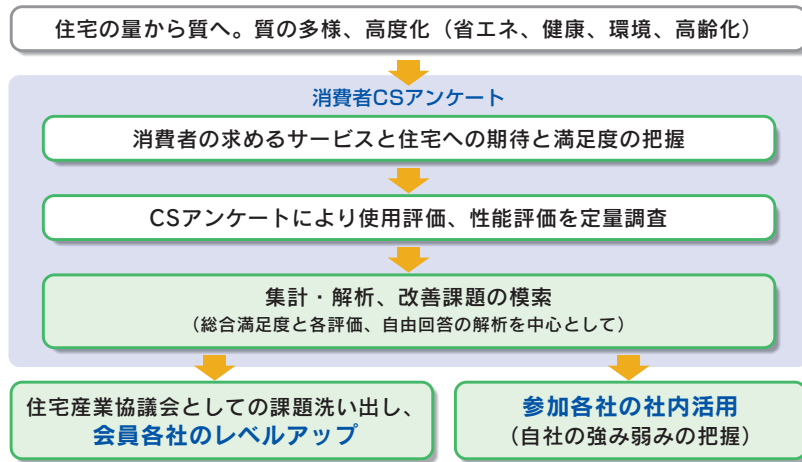


CS評価研究会

ねらい

少子・高齢化や環境問題などの市場変化・ITの普及に伴うお客様の意識の変化など様々な変化が急速に進む中、企業の提供する価値に対して、実際に使用されるお客様の評価を受け、商品・サービスの改善はもとより、企業活動全般のプロセスの改革を行うことは、CS向上にとって必須の活動であるといえます。

当研究会は、このお客様の評価を捉える手段について、基本的な評価要領の研究とそれに基づく評価を行い、住宅産業協議会参加各社において、お客様がより満足する価値提供実現のための継続的な改善・改革につなげるための活動を展開しています。



研究テーマとその概要

消費者CSアンケートの研究

①CSアンケートの実施要領の研究

⇒調査の企画～実施～解析～活用といった調査の基本ステップと具体的な調査表の研究
*住宅・設備ワーキングを設置し、各々について研究

②解析手法の研究

⇒参加各社の専門スタッフにて構成した解析ワーキングによって、主として、数値データについての解析手法を研究

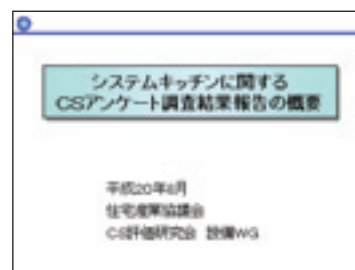
消費者CSアンケートの実施と課題の抽出

上記CSアンケートの実施要領・解析手法の研究結果に基づき、実証研究のねらいも合わせ、住宅・設備各々について、消費者へのアンケート調査を実施。

1) 商品・サービス 2) 調査要領自体

の2面について課題を抽出し、商品・サービス面では、会員各社への展開。調査要領については、改善の検討を実施

消費者CSアンケートの継続



会員企業 (50音順)

- 旭化成ホームズ株式会社 <http://www.asahi-kasei.co.jp/hebel/>
- エス・バイ・エル株式会社 <http://www.sxl.co.jp/>
- クリナップ株式会社 <http://www.cleanup.co.jp/>
- 三洋ホームズ株式会社 <http://www.sanyohomes.co.jp/>
- 住友林業株式会社 <http://sfc.co.jp/>
- 積水化学工業株式会社 <http://www.sekisui.co.jp/>
- 積水ハウス株式会社 <http://www.sekisuihouse.co.jp/>
- 大成建設ハウジング株式会社 <http://www.housing-taisei.co.jp/>
- 大和ハウス工業株式会社 <http://www.daiwahouse.co.jp/>
- タカラスタンダード株式会社 <http://www.takara-standard.co.jp/>
- TOTO株式会社 <http://www.toto.co.jp/>
- トヨタホーム株式会社 <http://www.toyotahome.co.jp/>
- パナソニック株式会社 <http://www.panasonic.co.jp/>
- パナホーム株式会社 <http://www.panahome.co.jp/>
- ミサワホーム株式会社 <http://www.misawa.co.jp/>
- 三井ホーム株式会社 <http://www.mitsuihome.co.jp/>
- 株式会社LIXIL <http://www.lixil.co.jp/>

住宅産業協議会

H.I.A. Housing Industry Association

<http://www.hia-net.gr.jp/>