

ビルダー・リフォーム事業者による  
「自分で点検！ハンドブック」  
試行検証結果のまとめ

(抜粋版)

2016年5月

ALIA

(一社) リビングアメニティ協会 住宅部品点検推進部会

点検普及ビルダー対応委員会

# 目 次

I. 試行検証調査の概要.....	1
1) 試行の背景及び目的.....	1
2) 試行の方法及び対象.....	1
3) 調査の日程.....	2
II. アンケート調査の結果.....	3
1. 事業者様向けアンケート.....	3
1) お客様（OB顧客向け）コミュニケーションツールとしての有効性.....	3
2) お客様の反応.....	3
3) 住宅部品の点検を当たり前化させるために必要な工夫や情報提供.....	4
4) 「自分で点検！ハンドブック」の改善すべき点.....	4
<参考1> 事業者様向けアンケート・回答者の概要.....	5
2. お客様向けアンケート.....	6
1) 「自分で点検！ハンドブック」に対する評価.....	6
2) 追加したい商品.....	7
<参考2> お客様向けアンケート・回答者の概要.....	8
III. 全体のまとめ.....	9

## I. 試行検証調査の概要

### 1) 試行の背景及び目的

一般社団法人リビングアメニティ協会（ALIA）では、住生活の安全・安心を確保するため、お客様自らが古くなった住宅部品（設備や建材）の点検を実施する活動を進めており、経年劣化による住宅部品の故障や事故の兆候をチェックする簡易なツールとして「自分で点検！ハンドブック」を作成し、消費者への普及を目指している。消費者へのハンドブックの普及は、ALIA では点検普及消費者対応委員会が消費者団体などを通して、点検普及ビルダー対応委員会がビルダーなどの事業者を通して、消費者に普及することを目標に活動を行っている。

点検普及ビルダー対応委員会では、事業者団体〔一般社団法人 JBN、一般社団法人全国中小建築工事業団体連合会、一般社団法人日本ツーバイフォー建築協会、一般社団法人日本木造住宅産業協会、一般社団法人ベターライフリフォーム協会（BLR）等〕やビルダー購読誌への記事掲載などを通して「自分で点検！ハンドブック」を事業者に活用していただくよう呼びかけると共に、実際にハンドブックを購入していただいた事業者からヒアリングを行い、「自分で点検！ハンドブック」が事業者を通じて消費者に普及できるという感触を得た。

本試行は、ビルダーやリフォーム事業者を通しての消費者普及の一環として、「自分で点検！ハンドブック」が『お客様の住宅部品点検の促進につながり、リフォーム事業者にとってもお客様との有効なコミュニケーションツールの1つになりえるのか』、検証を行うことを目的として実施した。

### 2) 試行の方法及び対象

BLR の会員会社並びに ALIA 住宅部品点検推進部会 点検普及ビルダー対応委員会会員の関連会社を通じ、お客様へ「自分で点検！ハンドブック」および「お客様向けアンケート」を配布し住宅部品の点検、並びにアンケートの回収を依頼すると共に、事業者に対しても「事業者様向けアンケート」の回答を依頼した。調査は、24 社の事業者様に、231 件の点検検証を依頼し、22 社の事業者様から 193 件の点検結果とお客様アンケートの回答を得た。

お客様へのご説明、回収等ご協力いただいた多くの事業者様のご尽力に、あらためて感謝するしだいです。

アンケートの有効回収数は、以下のとおりである。

	事業者様向けアンケート	お客様向けアンケート
BLR 関連事業者分	8 社	94 件
ALIA 委員関連事業者分	14 社	99 件
合計	22 社	193 件

3) 調査の日程

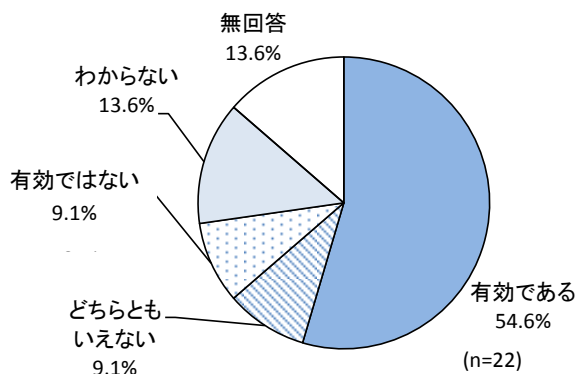
	2015年				2016年		
	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
BLR 等へ説明、事業者様のご紹介を依頼	●						
面談による、お客様への点検依頼		→					
お客様による点検の実施			→				
「自分で点検！ハンドブック」「お客様向けアンケート」の回収と事業者様向けアンケートの記入					→		
試行結果の打合せ					→		

## Ⅱ. アンケート調査の結果

### 1. 事業者様向けアンケート

#### 1) お客様（OB顧客向け）コミュニケーションツールとしての有効性

事業者様アンケートでは全体の半数以上が、「自分で点検！ハンドブック」は、OB顧客向けコミュニケーションツールとして有効である」と回答している。“住生活の安全・安心、住宅部品の点検に関するビルダーを通じた普及啓発の可能性”について、一定の評価が得られている（図1）。



（事業者全体に対する構成比）

図1 OB顧客向けコミュニケーションツールとしての有効性

#### 2) お客様の反応

今回の試行に際して「自分で点検！ハンドブック」をお客様に渡した時期は、“定期訪問時”が全体の6割強と最も多かった（図2）。

ハンドブックを渡した際の説明は、多くが“安全・安心のための自主点検の必要性”を説明し、アンケートの協力を依頼していた。

お客様の反応は、好意的なものから消極的なものまでバラついてはいるが、“興味を感じてもらった”という内容の回答も少なくなかった。

事業者の立場としては、「自分で点検！ハンドブック」は、“自分で点検を行うことで、チェック項目を知り交換時期を意識してもらうことでリフォームにつながる”など、ビジネスチャンスとなることが期待されている。

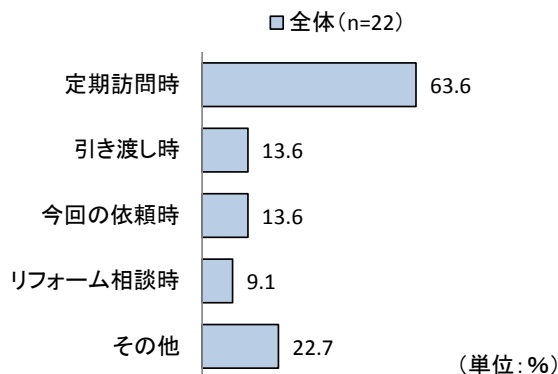


図2 ハンドブックをお客様に渡した時期（シーン、タイミング、複数回答）

### **3) 住宅部品の点検を当たり前化させるために必要な工夫や情報提供**

点検の当たり前化に必要な工夫や情報提供としては、“引き渡し時にメンテナンスの必要性を説明する”、“メーカーからのアナウンスが効果的”、“事故リスクや使用者責任の明示”などの意見があがっている。

### **4) 「自分で点検！ハンドブック」の改善すべき点**

「自分で点検！ハンドブック」の内容・分量については、“ちょうどよい”という回答が大部分であったが、改善すべき点としては、“屋根・外壁などの追加”や“客先の設備の違いへの対応”、“用語の平易化”などに加えて、“点検交換の費用等の目安があった方がいい”という意見もみられた。

## <参考1> 事業者様向けアンケート・回答者の概要

今回、「自分で点検！ハンドブック」試行のご協力をいただき事業者の業態は、地場工務店系、専業工事業系、リフォーム専業系、住宅設備機器・建材メーカー系など様々で、事業規模（年間リフォーム件数）や従業員数でも、小規模なものから大規模なものまで多様である（図3、図4）。

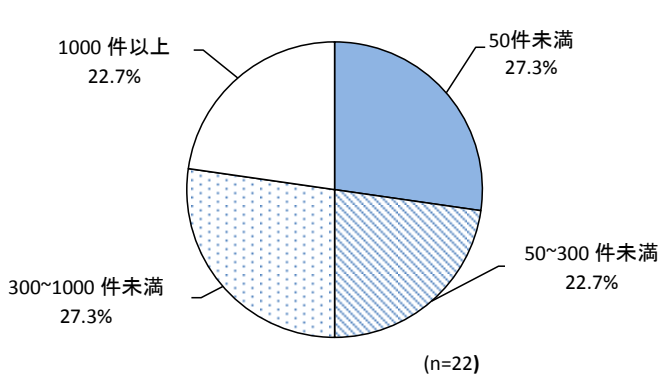


図3 年間リフォーム実施件数

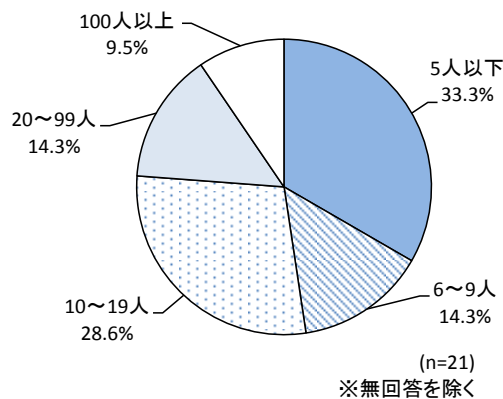


図4 従業員数

各事業者とも、定期点検は、リフォーム施工後6ヵ月後、1年後などに実施しているケースが多い（図5）。

定期点検の実施者は、自社社員が実施しているケースがほとんどである。

OB顧客サービスの実施内容は、定期訪問が最も多いが、次いで履歴情報管理を行っていると回答している事業者も少なくなかった（図6）。

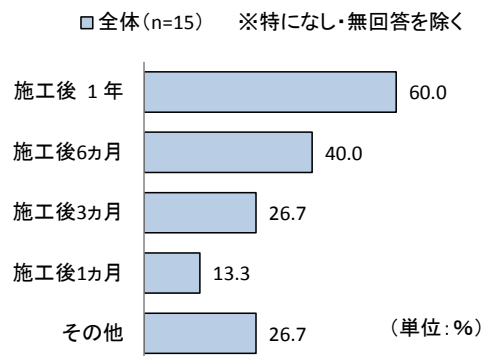


図5 リフォーム後の定期点検の頻度  
(複数回答)

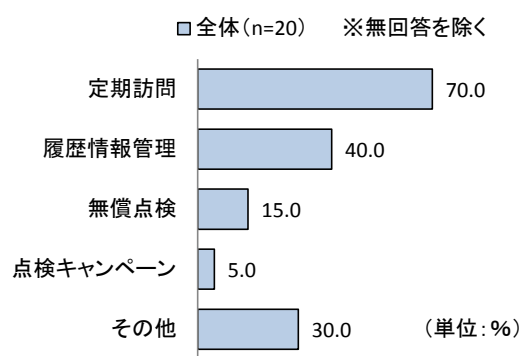


図6 OB顧客サービスとして実施している内容  
(複数回答)

## 2. お客様向けアンケート

### 1) 「自分で点検！ハンドブック」に対する評価

“長期使用による事故リスクが増加することがわかった”、“住宅部品に寿命があることがわかった”という意見については全体の8割が“とてもあてはまる”、“ややあてはまる”と回答しており、「自分で点検！ハンドブック」は住宅部品の安全使用についての情報提供ツールとしての効果が高いと評価されている。また、点検の試行に際して感じたこととして、“点検をする気になった”のうち約7割が“あてはまる”、“ややあてはまる”と回答しており、住宅部品の自主点検の意識付けに「自分で点検！ハンドブック」が効果的であることが裏付けられた（図7）。

また、自宅の点検に際しての評価としても“とても役だった”が30.6%、“やや役だった”が50.3%と、比較的高い評価を得ることができた（図8）。

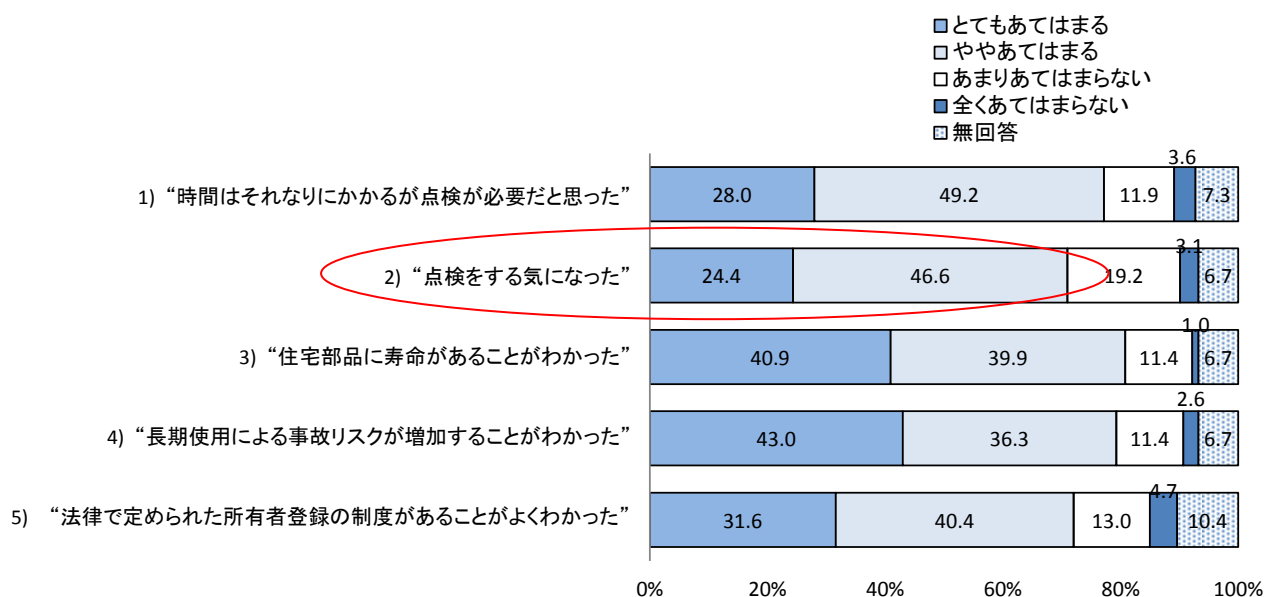


図7 「自分で点検！ハンドブック」の使用に際しての意見評価（n=193）

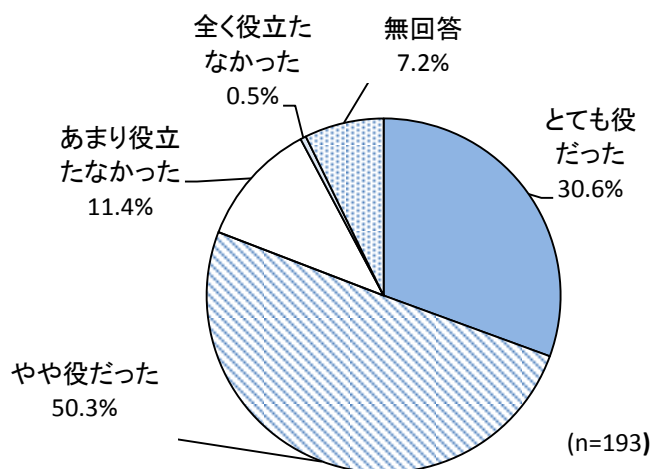


図8 自宅の点検に際しての評価



## 2) 追加したい商品

「自分で点検！ハンドブック」に追加したい商品（提示した選択肢から複数回答）は、全体では、外壁（34.2%）、屋根（21.2%）、コンセント（16.1%）、照明器具（13.0%）の順であった（図 9-1）。戸建住宅とマンションとでは、その要求に差がある。（図 9-2、図 9-3）

築後年数別にみると、外壁と屋根は築後 10 年未満の住宅でそれぞれ 44.4%、29.6%と比較が高いのに対して、コンセントは築後年数が増えるに従って比率が高くなっている。また、照明器具は、築後 10 年～29 年での比率が高くなっている（図 9-4）。

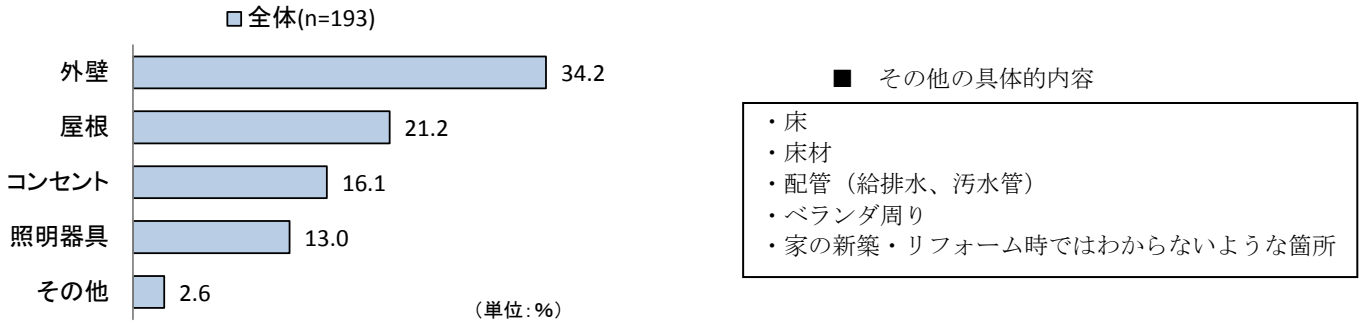


図 9-1 追加したい商品〔全体〕（複数回答）

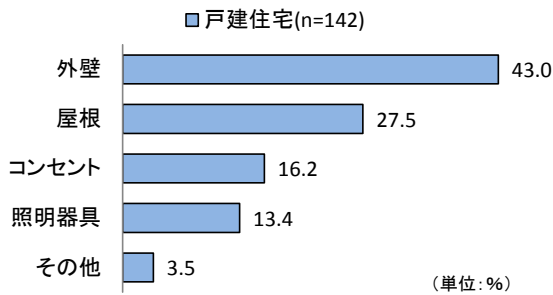


図 9-2 追加したい商品〔戸建住宅〕（複数回答）

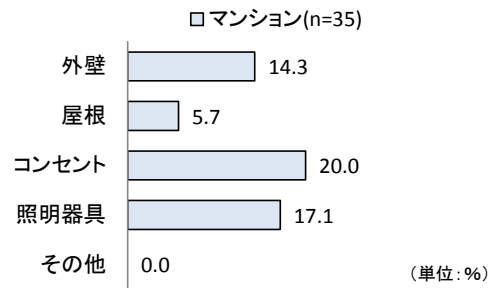


図 9-3 追加したい商品〔マンション〕（複数回答）

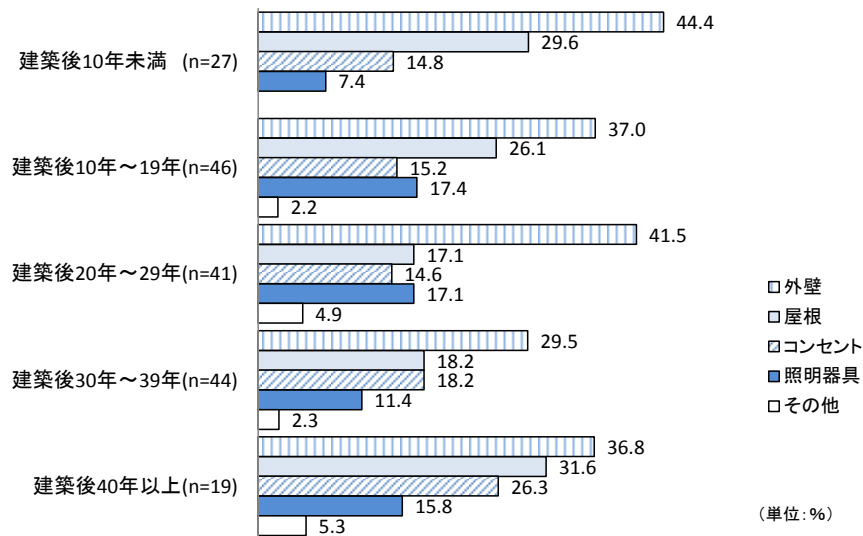


図 9-4 追加したい商品〔築後年数別〕（複数回答）

## <参考2> お客様向けアンケート・回答者の概要

「自分で点検！ハンドブック」の試行として、実際に点検を実施していただいたお客様の属性は以下のとおりである。年代は60才以上が44.6%と半数近い比率で、建築後20年以上の住宅が53.8%となっている（図10-1）。

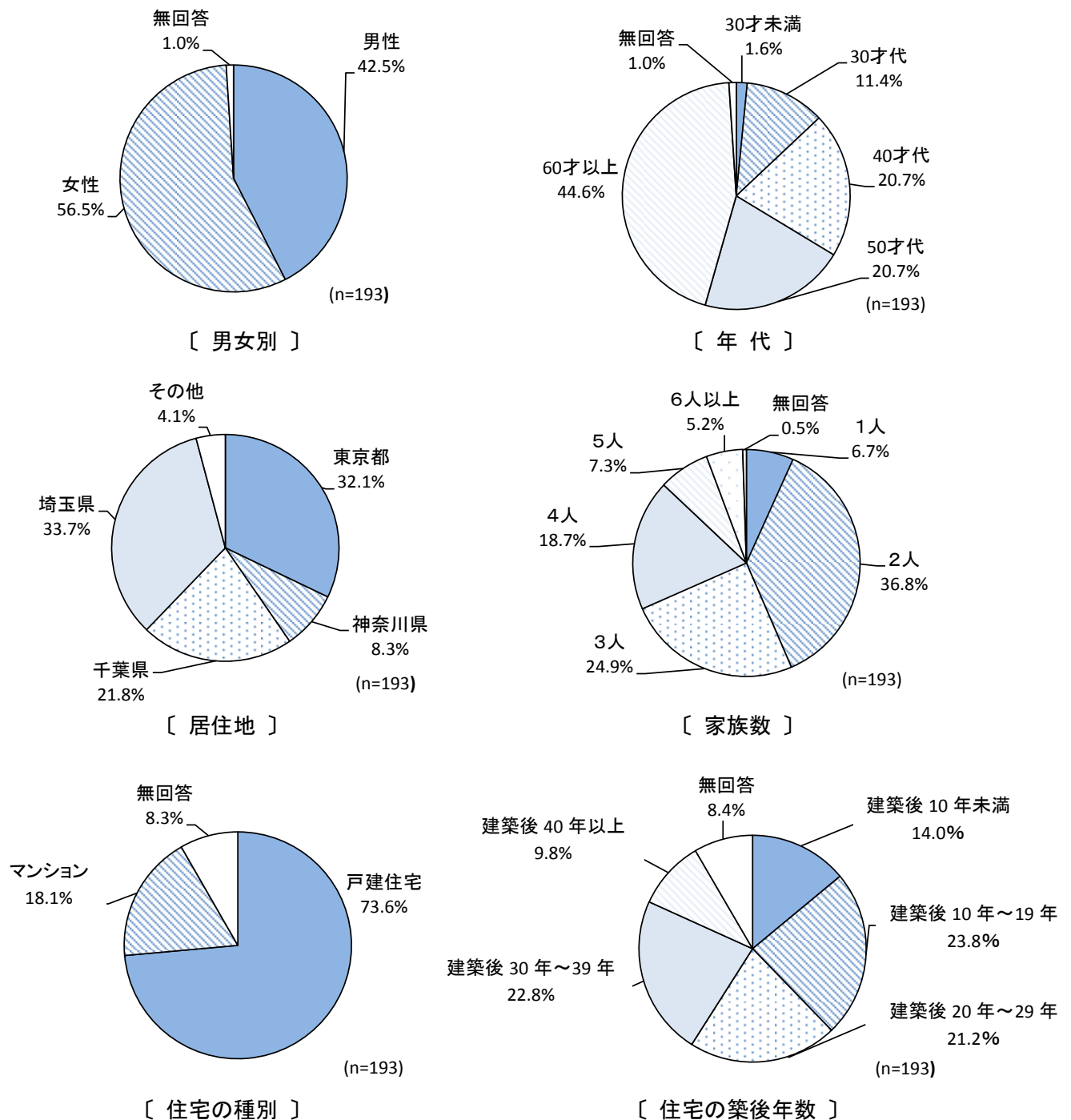


図 10-1 お客様向けアンケート（点検協力者）の属性

### Ⅲ. 全体のまとめ

「自分で点検！ハンドブック」の活用や見直し内容の検討に資するため、ビルダーやリフォーム事業者を通じ、顧客住宅でのハンドブックに基づく点検を行い、その効果と課題をアンケートとして回収した。顧客訪問によるハンドブックとアンケート用紙の配布、ハンドブックを使用した自主点検の依頼、顧客再訪問による回収等、手間ひまのかかる依頼を、年度末から年始にかけて、極めて忙しい時期に実施いただいた。多大な協力をいただいた事業者様にあらためて感謝するしだいである。

お客様によるご自宅での住宅部品の自主点検結果より、使用年数（築後10年）を超えると、ケガ・漏水・発火などの事故につながる可能性がある不具合が発生していることが確認できた。一部では、不具合の発見が部材交換につながったケースもみられた。

お客様アンケートより、ハンドブックが信頼される事業者から配布されれば、住宅部品点検の促進につながり、事故リスク低減に向けた情報提供ツールとしての効果も高いと評価されている。

他方、反応は分かれたが、多くの事業者様からも、有効なコミュニケーションツールの1つになりえるとの評価をいただいた。「自分で点検！ハンドブック」が『お客様の住宅部品点検の促進につながり、リフォーム事業者にとってもお客様との有効なコミュニケーションツールの1つになりえること』、が検証できた。

より多くのリフォーム事業者様に「自分で点検！ハンドブック」の存在を周知し、活用への働きかけを継続していくことの重要性を再認識した。

**ビルダー・リフォーム事業者による「自分で点検！ハンドブック」  
試行検証結果のまとめ  
(抜粋版)**

**平成 28 年 5 月**

**発行：一般社団法人リビングアメニティ協会**

**<http://www.alianet.org>**

**〒102-0071 東京都千代田区富士見 2-7-2**

**ステージビルディング 6 階**

**TEL 03(5211)0540**

**FAX 03(5211)0546**

**禁無断転載**