

# JPA

Japan Prefabricated Construction Suppliers  
& Manufacturers Association

1

Jan 2019

vol.48-266

| 環境シンポジウム

SDGsに向けた住宅産業の役割  
— 住宅のレジリエンスの視点から

# CONTENTS

## 年頭所感

芳井 敬一	会長	02
石田 優	国土交通省住宅局長	03
井上 宏司	経済産業省製造産業局長	04
宍戸 宏	PC建築部会長	05
竹中 宣雄	住宅部会長	06
郡 正直	規格建築部会長	07

新年賀詞交歓会を開催	08
------------	----

住宅部会 環境分科会 環境シンポジウム2018を開催	09
-------------------------------	----

「SDGsに向けた住宅産業の役割」  
— 住宅のレジリエンスの視点から —  
東京大学大学院 清家 剛 准教授

住宅部会 報道関係者向け見学会を開催	11
-----------------------	----

「エコアクション2020」実績	12
-----------------	----

規格建築部会 平成30年7月豪雨災害及び北海道胆振東部地震 における建設	13
--	----

住宅産業CS大会開催 株式会社スターフライヤー 淵 けい子 氏	15
------------------------------------	----

PHC資格認定(新規)講習会開催	17
------------------	----

プレハブ建築品質向上講習会開催	17
-----------------	----

新規会員のご紹介	18
----------	----

PC建築部会 「PC部材製造管理技術者資格認定 第2回講習・試験」を実施	18
--	----



## 今月の表紙

大和ハウス工業株式会社のスマートタウン「スマ・エコタウン 晴美台」(大阪府堺市)。全住戸(65戸)に太陽光発電システムや家庭用リチウムイオン蓄電池、同社オリジナルのエネルギーマネジメントシステムを設置するとともに、各戸からデータを収集し、街全体のエネルギー見える化する「SMA×ECOクラウド」を導入している。また、集会所にもエネルギー自給の仕組みを構築するなど、街全体でエネルギーをコントロールするゼロ・エネルギー・タウンを実現。

会長

## 芳井 敬一

大和ハウス工業株式会社  
代表取締役社長



平成31年の新春を迎え、謹んでお慶び申し上げます。  
本年も当協会の活動に対しまして、格別のご厚情を賜りますよう厚くお願い申し上げます。

昨年は自然災害が相次いで発生し、各地で多くの被害をもたらしました。お亡くなりになられた方々には謹んで哀悼の意を表し、被害に遭われました方々には心よりお見舞いを申し上げ、被災されました地域の1日も早い復旧、復興が進まれるようお祈り申し上げます。

西日本を中心とした「平成30年7月豪雨」においては、岡山県、広島県及び愛媛県から、また、「平成30年北海道胆振東部地震」においては、北海道からの建設要請をうけ、規格建築部会の会員会社が計556戸の応急仮設住宅、144床の福祉仮設住宅を昨年末までに建設し、被災者の方々にご入居いただく事が出来ました。建設にご尽力いただいた関係の皆様へ心よりお礼申し上げます。

さて、昨今の日本経済は、全般的に緩やかな回復基調を示していますが、一方、米中貿易摩擦など不安定な世界経済の影響が国内経済に与えることも懸念されています。

住宅着工戸数を見ても、昨年後半から持家が若干増加してきているものの、昨年全体では持家、貸家で対前年比マイナスとなっており、厳しい状況が続いています。

本年は、10月に「消費税10%への引き上げ」が予定されておりますが、昨年末、政府より、住宅ローン減税の適用年数の3年延長や次世代住宅ポイント制度の創設などの対策を決定していただきました。ご尽力いただきました皆様には心より感謝申し上げますとともに、当協会としても、これらの施策を正しくスピーディーにお客様に伝え、消費税引き上げ導入前の駆け込み増や、導入後の反動減の緩和に取り組み住宅業界の需要安定化に寄与できるようにしていきたいと考えております。

現在、日本の住宅ストックは約6000万戸、そのうち世帯が居住している住宅で耐震性の低い住宅が約900万戸、断熱性の不十分な住宅が約2000万戸と、改善が必要な住宅ストックがまだ多数存在しています。これらの住宅ストックを品質、性能の高い優良な住宅ストックに建替え、あるいはリフォームを行い、安全・安心で快適な住生活を実現していくことが、大切であると思います。当協会会員会社は、時代のニーズを先取りしたトップランナーとして、長期優良住宅やZEH(ネット・ゼロ・エネルギー・ハウス)をはじめとする品質、性能の優れた住宅を積極的に供給しています。「良質な建物をお客様に引き渡すこと」、「建物がある限りフォローしていくこと」という2つの大切な「約束と使命」を我々プレハブ建築協会が果たしていくために、各種の認定事業、人材育成事業を推進し、関係方面へ働きかけを行うなど、積極的な支援を行ってまいります。

また、南海トラフ巨大地震や首都直下地震などの発生が懸念される中、大規模災害に対する備えとして、応急仮設住宅の建設をはじめ、復旧・復興活動が迅速に行えるよう、引き続き、各会員会社との協力体制を準備・構築してまいりたいと思っております。

本年の干支「己亥(つちのとい)」は、「成熟した組織が足元を固め、次へのステージに向けた準備期間の年」と言われております。本年は「統一地方選挙」、「天皇陛下ご退位」、「新天皇陛下のご即位」、「G20」、「参議院選挙」、「消費税10%への引き上げ」、「ラグビーワールドカップ」など、大きな行事、イベントが控えており、さらに2020年の「オリンピック・パラリンピック」、2025年「大阪万博」へと、次のステージへの準備の年の始まりであり、日本がさらにはばたいていく年になりますことを期待しております。

「すべては準備で決まる。」私はこの言葉を胸に仕事を行っております。「新しい年」を迎えるにあたり、プレハブ建築協会として皆様と共に一歩一歩着実に協会事業を進めてまいりたいと思っております。

今後とも会員の皆様と協力し共に発展していけるよう、微力ではございますが、努力してまいりますので引き続きご支援、ご指導を賜りますよう、よろしく申し上げます。

最後になりましたが、会員皆様のご健勝とご多幸を心より祈念いたしまして、新年のご挨拶とさせていただきます。

国土交通省住宅局長

石田 優



平成31年の年頭にあたり、謹んで新春のご挨拶を申し上げます。皆様方には日頃から国土交行政、とりわけ住宅・建築行政の推進にあたりご支援・ご協力を賜り、感謝申し上げます。

昨年は、平成30年7月豪雨、台風21号、平成30年北海道胆振東部地震など、多くの自然災害が発生しました。また、未だに、熊本地震や九州北部豪雨など多くの自然災害の爪痕が残っています。これらの災害により犠牲となられた方々に対して謹んで哀悼の意を表しますとともに、被害にあわれた方々に心よりお見舞い申し上げます。あわせて、被災者の住まいの確保にあたり、応急仮設住宅を迅速に供給いただきました皆様のご尽力に、改めて感謝申し上げます。被災地の方々が、1日も早く元の暮らしを取り戻していただけるよう、引き続き、全力で取り組んでまいります。

さて、住宅は、国民生活を支える重要な基盤であり、その果たす役割は重要です。一方、空き家のさらなる増加が見込まれるなど、少子高齢化の進展で居住者の生活を取り巻く環境は大きく変化しており、人生100年時代や一億総活躍社会を見据え、様々な居住ニーズ・ライフステージに応じた住まいの提供が求められています。また、住宅は、経済への波及効果が大きく、内需を支える重要な役割を担っています。今後の我が国経済の維持・発展を図っていくためにも、住生活に関わる産業を育成し、投資を促進していく必要があります。

まず、本年10月1日に消費税率の引上げが予定されていますが、需要変動の平準化、景気変動の安定化のための対策として、住宅ローン減税の控除期間の10年から13年への延長および一定の性能を満たす住宅への新たなポイント制度の創設を追加的に行うこととなりました。既に措置することが決定しているすまい給付金の拡充などの対策とあわせて、経済に影響を及ぼすことのないよう、万全を期してまいります。

昨年10月に判明した、免震・制振装置に係る大臣認定等への不適合は、建築物の所有者等に不安を与え、かつ、建築物の安全・安心に対する国民の信頼を揺るがす行為であり、

極めて遺憾です。引き続き、同様の事案の発生を防止するために必要な対策を検討するとともに、各社を指導し、所有者等の安心確保と再発防止の徹底について厳正に対処してまいります。また、今後とも、安全で質の高い住宅・建築物ストックへの更新に向けて、ブロック塀を含む耐震性の確保を進めるほか、「建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律」に基づき省エネルギー性能の向上を更に進めてまいります。あわせて、長期優良住宅やZEH(ネット・ゼロ・エネルギー・ハウス)といったより高いレベルの住宅の供給促進などを推進してまいります。さらに、良質な住宅が資産として次の世代に承継されるよう、既存住宅流通・リフォーム市場の活性化が重要です。引き続き、長期優良住宅化リフォームの推進等により既存住宅の質の向上を図るとともに、インスペクションや住宅瑕疵担保責任保険、「安心R住宅」制度等の活用による良質な既存住宅が適正に評価され安心して取引できる環境の整備や既存住宅・建築物の用途変更の円滑化等に引き続き取り組めます。

さらなる増加が見込まれる空き家については、利用できるものは利用し、除却すべきものは除却するという考え方のもと、地域のまちづくり・住まいづくりの一環として取り組むことが重要です。住宅としての流通活性化に取り組むことはもちろん、「空家等対策の推進に関する特別措置法」の趣旨を踏まえつつ、空き家を地域活性化のための施設等に転換する取組や、居住環境の整備改善のために空き家を除却する取組など、市区町村による取組を支援してまいります。結婚・出産を希望する若年・子育て世帯や高齢者が安心して暮らすことができる住生活の実現も重要です。引き続き、三世同居・近居等の促進とともに、サービス付き高齢者向け住宅の整備促進、住宅の確保に特に配慮を要する方の居住の安定確保を図るため、民間賃貸住宅や空き家を住宅確保要配慮者のための賃貸住宅として活用する住宅セーフティネット制度の更なる普及に取り組んでまいります。

加えて、強い経済の実現に貢献できるよう、良質な木造住宅の供給促進や担う担い手の確保、CLT(直交集成板)等の新たな技術開発の推進、IoTの活用等の住生活に関連する新しいビジネス市場の創出・拡大など、住生活産業の成長を促進するとともに、密集市街地の改善整備等による住宅地の安全性の向上や豊かなコミュニティの形成を進めるなど、住宅地の魅力の維持・向上を図ってまいります。

今後とも、これらの施策を通じて、国民一人ひとりが真に豊かさを実感でき、安全・安心で魅力ある住生活が実現できるよう、一層の努力をしてまいります。皆様のご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い致します。

経済産業省製造産業局長

## 井上 宏司



我が国経済は、安倍政権発足から6年での様々な改革や金融・財政政策によって名目GDPは54兆円増加、正社員の有効求人倍率は1倍を超え、2%程度の高水準の賃上げが5年連続で実現するなど、着実に成長軌道に乗りつつあります。

一方、製造業を巡る外部環境は目まぐるしく変化しています。変革する競争環境の中で勝ち残り、世界をリードしていく企業を後押ししていくためにも今こそ具体的なアクションを起こしていただければと思います。製造産業局としても貢献をしていきます。

具体的に、まずは「Connected Industries」です。このコンセプトは、将来的に目指すべき未来社会である「Society5.0」を実現していくために、データを介して、様々な繋がりが生まれることで、新たな産業や付加価値の創出、社会課題の解決につなげていくものです。AIやIoT、ロボット技術が進展し、従来の産業ごとのもの売りだけではなく、こうした技術を活用した、業種横断的なサービスとの連動が拡大しています。ビジネスモデルの創出や抜本的な生産性向上、深刻な人手不足解消などに資する取組です。引き続き、「ものづくり・ロボティクス」、「スマートライフ」等の重点5分野を中心にデータ共有やAIを用いたデータの利活用などを推進していきます。

さらに、世界的に保護主義的な動きが広がる中、日本は自由貿易の旗手として主導的な役割を果たしてまいります。まず、TPP11の更なる拡大を目指します。また、2月1日に発効する日EU・EPAを含め、EPAを活用した中堅・中小企業の海外展開を積極的に支援します。RCEPについては、今年中の妥結を目指して交渉を進めていきます。また、鉄鋼の過剰生産能力は未だ世界的課題であり、貿易制限措置の応酬がなされている現状であればこそ、多国間の枠組みである鉄鋼グローバル・フォーラムで具体的な成果を出す必要があります。日本は昨年12月から議長に就任しました。引き続き、

積極的に貢献していきます。

国内では、今年10月に、消費税が10%に引き上げられます。軽減税率制度への円滑な対応をお願い申し上げます。中小企業の皆様に対してはレジ・システム補助金を用意しております。

アベノミクスの成果を全国に届けていくためには、中小企業の取引条件を改善するとともに、サプライチェーン全体で付加価値を生み出す取り組みが不可欠です。関係団体による自主行動計画や未来志向型・型管理アクションプランの策定は、業界として前向きに取引適正化に資する取組を行っているという好事例であり、この動きを更に大きなものとすべく、未策定の業界の方とともに議論を深めていきたいと考えています。

昨年は豪雨や台風、地震などによる被害が相次いで発生いたしました。被災された方々にはお見舞いを申し上げます。また、業界の皆様には被災地への物資支援、節電・逆潮の実施など多大なるご協力をいただき感謝しております。北海道胆振東部地震では大規模停電が発生したことを踏まえ、エネルギーの安定供給を推進していきます。

今後の動きとしては、2025年の万博について、大阪・関西への誘致を勝ち取ることができました。政府・自治体・経済界が一体となり、オールジャパンで準備を進めてまいりますので、経済界の皆様には引き続きの御理解と御支援を賜りますようお願い申し上げます。

住宅産業においては、人口や世帯数の減少が見込まれる中、新たな付加価値や製品・サービスと連動することを通じ、住まい手の多様化するライフスタイルに応じたニーズや住空間の提供に役立てていくなど、住宅市場の新たな牽引力を創出していくことが重要です。経済産業省では、前掲の「Connected Industries」の実現に向けて、複数の機器・センサ・Web等から収集可能な生活データを活用した社会課題解決サービスの実証を支援しているところです。

また、我が国の温室効果ガスの排出削減目標達成に向け、家庭部門の省エネ対策として、国土交通省及び環境省と連携しつつ、建材トップランナー制度、ZEHや高性能建材の導入支援等を通じて住宅の省エネ化を図ってまいります。

末筆ながら、本年の皆様のご健康と御多幸を、そして我が国住宅産業の着実な発展を祈念いたしまして、新年の御挨拶とさせていただきます。

PC建築部会長

## 宍戸 宏

株式会社建研  
代表取締役社長



2019年の新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

会員の皆様方には平素より、プレハブ建築協会並びにPC建築部会の活動に、多大なるご支援・ご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

昨年は一昨年に続き、優良企業による検査データの改ざん・不正等や、日本を代表する企業の不祥事があり、日本の「ものづくり」の信頼が大きく損なわれる状況になりました。この問題を対岸の火事としてではなく、PC建築部会としても、品質管理体制の充実と顧客の信頼確保の必要性を再認識した一年でありました。

また、昨年は、台風・豪雨による風害・水害・土砂災害が多数ありました。地震の発生もあり日本列島は多くの自然災害に見舞われ、改めて日本は災害立国であることを痛感し、建設業界・PC業界の社会への貢献・役割について、真摯に考える機会となりました。

このような環境の中で大都市圏と地方圏の経済格差は益々進み、大きな二極化になっています。建設業界も大都市圏での需要は底堅いものが有り、堅調に推移しています。特に首都圏においては、2020年東京オリンピック・パラリンピック後についても、再開発事業・インフラ整備等の需要があり、建設需要の見通しがあり期待されています。しかし分譲マンション需要については、やや減少傾向にあり厳しい状況になりつつあります。また、地方圏においては人口減とともに、建設需要はかなり低迷してきています。このような中で、人手不足・熟練工の高齢化など建設業界を取り巻く環境は、毎年厳しくなっていくと思われま

す。建設業界全体としては、公共投資が減少している厳しい環境の中、大型インフラプロジェクトであるリニア中央新幹線、北陸新幹線の延伸、大阪万博の開催等の波及効果が、建設需要の増加につながることを期待されています。

大都市圏・地方圏を含めて建設業界の人手不足・熟練工の高齢化の問題は年々大きくなってきています。問題解決の

一つとして建築物のPC化があります。直近の状況として壁式PC工法や、ラーメン式PC工法による中高層共同住宅の建設があり、PC化による一般建築など適用範囲が大幅に拡大されております。

このような環境の中で、PC建築部会においては今後とも、「PC部材品質認定事業」・「PC構造審査事業」・「PC工法施工管理技術者資格認定事業」・「PC部材製造管理技術者資格認定事業」の4つの事業を強化・継続して、PC工法による建築物の品質確保に努め活動して参ります。

今年も各方面の方々に、在来工法に比べたPC工法の優位性・多様性・特徴などをご説明していきます。特に、工場で製造されたプレキャスト部材の品質の高さをPRし、PC建築のさらなる発展・普及を目指して活動して参ります。今後とも、皆様方の格別のご指導とご鞭撻を賜りますよう、お願い申し上げます。

最後になりましたが、会員各社様の社業の益々の発展と、今年一年の皆様方のご健康、ご多幸を心より願ひしまして、私の新年のご挨拶とさせていただきます。

住宅部会長

## 竹中 宣雄

ミサワホーム株式会社  
取締役会長



2019年を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。皆様には、平素よりプレハブ建築協会および住宅部会の活動に多大なご支援ご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

昨年は6月の大阪北部を震源とした地震、7月の西日本を中心とした豪雨、9月の北海道胆振東部地震、さらには大型台風の度重なる上陸など、様々な自然災害が相次いで発生して全国各地に多くの被害をもたらしました。お亡くなりになられた方も多く、改めてご冥福をお祈りするとともに、被災された方々が一日も早く、通常の生活を取り戻されることを祈ってやみません。

我々、住宅メーカーは、命を守るシェルターとしての住宅を供給する企業の責務として、耐震性や耐風性の高い住宅開発に努めてまいりましたが、昨今の自然災害の規模を見ると、浸水が2階床上まで達するなど、従来の想定をはるかに超えた被害が発生しております。

従来の災害対策のスタンダードを見直し、まったく新しい防災・減災のソリューションを考える時期にきているのではないのでしょうか。

残念ながら、大規模洪水や土砂崩れに対して、完全に安全性を確保する住宅技術はまだありませんが、ハザードマップなどを活用して、あらかじめ建設地の安全性を確認したり、台風の接近や地震の予兆に対して、いち早く入居者に注意喚起をうながすなど、我々住宅メーカーとして、やれる事は多くあると思います。

また、北海道の地震では土砂崩れなどによる家屋崩壊の他、苫東厚真火力発電所が停止して、一時は北海道全域約295万戸が停電する「ブラックアウト」が発生しました。

もしこれが厳冬期に発生していたら、または他の地域で40度を越すような猛暑日に起こったならば、電気を必要とする冷暖房機器などが作動せず、高齢者や乳幼児の命にかかわる事態となる恐れがあります。私はこうした大規模停電への対策のひとつとしてZEHが重要な役割を果たせると

考えています。

ZEHは生活エネルギー収支ゼロの省エネ・省CO<sub>2</sub>を目的として「2020年までに注文戸建住宅の過半数で実現する」との政策目標が掲げられ、国土交通省・経済産業省・環境省の3省が連携した補助金政策などで、その普及を目指しているものですが、太陽光発電システムを搭載しているため、停電時の緊急補助電源としての機能も具備できます。

また、蓄電池を併設すれば、その容量によっては電力が回復するまでの2~3日間の生活エネルギーも確保できます。

住宅部会では環境行動計画「エコアクション2020」を策定し、ZEHの普及を先導していくため、国の目標を大きく上回る「2020年にZEH供給率70%」との目標を掲げ、ZEHの提案を強化・推進しています。2017年度は、ZEH対応可能な戸建商品ラインナップの充実を図るとともに、光熱費削減メリット、快適性向上、健康増進の観点からも訴求し、普及を進めた結果、新築注文戸建住宅におけるZEH供給率は37.1%、前年比11.7ポイント増となりました。しかし、蓄電池を備えた戸建住宅の供給率は、まだ13.5%と伸び悩んでいます。今年は一部の太陽光発電の固定買取制度が終了し、ますますエネルギーの自給自足ニーズが高まってくると思います。住宅部会会員の各社におかれましては、ZEHに防災・減災という新しい訴求ポイントを加えて、更なる普及・促進に努めていただきたいと思います。

住宅部会で取り組んでいるその他の防災・減災対策を、「エコアクション2020」と並んで住宅部会の柱のひとつである「住生活向上推進プラン2020」の行動計画にも掲げています。大規模災害時に住宅部会として迅速に支援できる体制の構築を目指して、「災害対応マニュアル(住宅部会版)の作成」を行動計画として策定し、一昨年よりWGを立ち上げ、規格建築部会とも連携して進めています。

住宅部会では、今後も「エコアクション2020」と「住生活向上推進プラン2020」を通じて防災・減災に取り組んでいくことで、安全で安心して暮らせる住まいと住環境の実現に努めてまいりますので、引き続き会員の方々も含めた皆様のご理解、ご協力を賜りたく、よろしく願いいたします。

最後になりましたが、皆様の一層のご健勝とご発展を心よりお祈り申し上げ、新年のご挨拶とさせていただきます。

規格建築部会長

## 郡 正直

郡リース株式会社  
代表取締役社長



2019年の新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

規格建築部会の会員の皆様には平素より多大なるご支援、ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

今年度は消費税率の引き上げがいよいよ10月に実施され、国内消費にも少なからず影響するものと思われます。また我が国を取り巻く環境では、海外での経済不安を伴う関税問題や政治の不安定要因が増し、世界経済を含め不安定リスクが増大するものと思われます。

また当部会を含め今後の課題として、建設従事者の高齢化と若年従事者の減少、働き方改革に伴う大きな課題等を平行して解決していく必要があります。

応急仮設住宅の施工については、一時期に多くの建設従事者が必要となり、その為にも平時に様々な面での人材育成が必要になります。

また、昨年外国人労働者の改正入管法が成立されたことを踏まえ、外国人労働者の採用についても視野に入れた体制作りの検討が必要になります。

昨年は7月に全国的に広い範囲で記録的な豪雨による災害が発生し、特に中国、四国地方を中心に「平成30年7月豪雨災害」による甚大な被害をもたらしました。当部会として愛媛県、広島県、岡山県の3県にまたがる災害に迅速に対応する為、岡山市に応急仮設住宅建設連絡事務所を開設し、各県と綿密な打ち合わせを行い、被災者が一日でも早く応急仮設住宅に入居できるよう体制作りを行いました。

また、9月6日に発生しました「平成30年北海道胆振東部地震」では、地震発生直後、応急仮設住宅の建設について北海道庁と、特に寒冷地仕様について協議し、第一期工事を10月末、第二期工事を11月末に完成し、引渡しする事ができました。また、厚真町と安平町に集会所(サポートセンター)を併設した福祉仮設住宅を12月末に完成し、引渡し致しました。

被災者の皆様には心からお見舞い申し上げますと共に、

一日も早く元の生活を取り戻し、安全、安心な生活ができる事を願っております。

今後予想される東日本大地震を上回る巨大かつ広域に跨る南海トラフや首都圏直下型地震の災害を想定し、当部会では応急仮設住宅を円滑かつ迅速に供給する為、「広域災害の対応について検討」のテーマで検討委員会を設置し、活動を進めております。

災害時に於ける応急仮設住宅の供給において当部会が果たす、多くの仮設住宅を短期間に供給できるという他の業界では担えない点で、その役割は都度評価を頂いております。

今後も、平常時に於ける協定都道府県との応急仮設住宅の建設候補地の事前選定、外構を含めた住宅の仕様の整備等の協議、また、各地方自治体主催の防災訓練及び机上訓練等への参加を続けて参ります。

また、内閣府、国土交通省及び関係機関のご意見、ご指導を賜り、災害対策業務を行って参ります。

本年も会員各社の皆様のご支援、ご指導を賜りますようお願い申し上げます。

最後になりますが、皆様の更なる躍進とご多幸を心よりお祈りいたしまして、私の新年のご挨拶とさせていただきます。



# 新年賀詞交歓会

1月11日(金)、アルカディア市ヶ谷(東京都千代田区)にて平成31年新年賀詞交歓会を開催しました。



挨拶する芳井会長



来賓のご挨拶  
(石井 国土交通大臣)



来賓のご挨拶  
(大内 経済産業省大臣官房審議官)

冒頭、芳井 敬一会長が新年の挨拶を行い、来賓の代表として国土交通大臣の石井 啓一様、経済産業省大臣官房審議官の大内 聡様からご祝辞を賜りました。

国土交通省、経済産業省をはじめ官公庁、地方公共団体の幹部の方々、住宅金融支援機構、都市再生機構、友好関係団体の幹部の方々等、多数のご出席をいただき、協会会員と併せて約550名の盛会となり、賑やかで和やかな新年賀詞交歓会となりました。



乾杯の挨拶をする  
竹中 住宅部会長



中締め挨拶をする  
穴戸 PC建築部会長



平成30年12月11日(火)、住宅金融支援機構本店「すまいるホール」(東京都文京区)にて、SDGsを見据えたこれからの住宅産業と題し、環境シンポジウムを開催しました。



## プロフィール:

せいけ つよし  
清家 剛

東京大学大学院 新領域創成科学研究科  
社会文化環境学専攻 博士(工学) 准教授  
1987年3月東京大学工学部建築学科卒業  
1989年3月東京大学大学院工学系研究科建築学専攻  
修士課程修了  
1991年4月東京大学工学部建築学科助手を経て  
1999年4月より現職。

## 「SDGsに向けた住宅産業の役割」 — 住宅のレジリエンスの視点から —

### SDGsと住宅産業の関わりについて

SDGsについては、様々な産業において取り組まなければならない時代に突入しています。

SDGsは世界の皆が目指す17のゴールと169のターゲットからなり200数種のインジケーターがあります。その前身は、2000年に途上国を課題に制定されたミレニアム開発目標です。2015年に発表されたSDGsは、途上国、先進国を問わずに世界中の全ての国が、何らかの形で取り組むためのゴールです。日本国内でも、SDGsアワードなど、既にいろいろな動きがあり、企業の取り組みを表彰する制度も増えています。

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

世界を変えるための17の目標



### SDGsが掲げる17のゴール

17のゴール全てに取り組むことが大事ではありませんが、特に大手住宅メーカーの皆さんは、17全てに関わるのではないかと思います。

1から紹介しますと、1、「貧困を無くす」、2、「飢餓をゼロにする」とあります。世界各国から日本に原材料が入る中で正しく「もの」を購入すると、世界の貧困問題に貢献できるかもしれません。例えば、ヨーロッパのメーカーは、良い環境で健康な状態で働かせている企業でないと発注しないケースも見られます。間接的に関わることで貧困や飢餓を無くすことにつながるのです。

3、4、「全ての人に健康と福祉、質の高い教育を」。いい住宅を作ることが、健康に貢献し、質の高い教育を受けることにつながります。

7、「エネルギーをみんなに、クリーンに」。省エネや再生可能エネルギーといった、今まさに取り組んでいることです。

9、「産業と技術革新の基盤をつくろう」。住宅産業は、ダイレクトにレジリエントなインフラ構築に貢献できます。

10、「人や国の不平等をなくそう」。日本の中でも格差、貧困を考え是正することで、いろいろな取り組みができます。

11、「住み続けられるまちづくりを」。本当はメインのゴールであり、SDGsに書かれている内容は日本に合っていないですが、そこは無視して、住み続けられるまちづくりをと解釈していいと思います。

12、「つくる責任つかう責任」。住宅産業としてはつくる責任があり、使うことに貢献できる様々な役割があります。

13、「気候変動に具体的な対策を」、14、「海の豊かさを守ろう」、15、「陸の豊かさを守ろう」。この3つは環境保全という取り組みで対応できます。

16、「平和と公正をすべての人に」。日本の中で良い社会を作るということで貢献できると思います。

17、「パートナーシップで目標を達成しよう」。グローバルなパートナーシップを活性化することが、目標達成の「手段」だと思っています。

17のゴールと住宅産業との関係を見ると、住宅を作るだけでなく、発注・設計・施工・維持管理、メンテナンス・改修・解体という住宅全体、ライフサイクル全体に関わる産業だと捉えることが大事です。住みやすい環境を作り、より良い住宅を作ることによって健康づくりになり、省エネに貢献することがプラスになっていきます。住宅産業は関わる範囲が広く、さらに大企業では組織ごとにスタンスや責任範囲が異なるので、全体の合意が難しいと思います。逆に、中小企業では社長さえその気になれば全体合意しやすいと思います。今、SDGsを建築産業が導入するためのガイドラインを作っていて、2月頃出版を予定しています。これが数年後に、住宅産業全体として推進しようと言うきっかけになればいいと思います。

## 住まいや街のレジリエンスを考える

東日本大震災以降、レジリエンスというキーワードが出てきましたが、住宅が一体どの程度レジリエンスを備えるべきかは決まっていません。災害時の機能継続ということで、非構造部材の耐震が非常に問題になっています。非構造部材の耐震を研究する立場として、主に地震のことを中心にレジリエンスについて考えていきたいと思っています。

まず重要な四つの地震について紹介します。1978年の宮城県沖地震は2月と6月に2回起き、非常に強烈な地震でした。ALCが落ちる、ガラスが割れるというのが多数あり、非構造部材の耐震化が言われるようになった最初の地震です。一方、構造の被害も大きく、1981年から適用される「新耐震設計法」は、この宮城県沖地震の被害を受けてつくられたものです。

次に1995年の兵庫県南部地震。翌年に「官庁施設の総合耐震計画基準」ができ、今の建築基準法の1.25倍や1.5倍といった耐震の等級ができるきっかけとなり、「品確法」につながりました。それから「耐震改修促進法」ができ、構造はどんどん丈夫になっていきました。

そして2011年の東北地方太平洋沖地震。この時は地震波の特性もあって目立った構造被害がなく、一方で九段会館の天井が落ちて人が亡くなり、非構造部材の被害が目立ちました。

さらに2016年の熊本地震では、直下の益城町役場をはじめ、五つの自治体の防災拠点になるべき役場の建物が使えなくなりました。これは問題だということで、地震後も使い続けられるようにしようということが言われるようになりました。

このように、レジリエンスという言葉はどんどん変化し、我々の要求レベル、社会の耐震への着目点も変わって来ており、きりが無い世界だと思われま

## 構造物が強くなった今、非構造部材の耐震が求められる

東日本大震災と熊本地震では、非構造部材の耐震が着目されました。天井の被害件数が2000件以上になり、新しい耐震基準が作られました。1978年の宮城県沖地震では、多数ガラスが割れたので国土交通省が嵌め殺し窓の硬化性パテどめを禁止するといった措置を

し、1979年から禁止されています。1979年4月以降の建物には一切使っていないけれども、実はたくさん残っていて、2005年の福岡の地震でバラバラとガラスが落ちたのも同じ構法です。建物の継続使用には、危険物が落下しないだけでなく、落下しても早急に撤去できるということが大事で、建物で全てに耐えるには限界があります。

そう考えると、ソフトも重要です。もしも建物が停電になった時に自動ドアや自動錠が解錠のままか、閉まったままかなど、万一の停電時の対応を確認しておくことが重要です。一方、熊本地震では、自治体の体育館が、本来避難所としての機能を期待されているのに、天井が落ちてきて使えなかったということもあり、国が防災拠点のガイドラインを作る動きにつながっています。

## 環境に配慮した建築物とレジリエンスの相関関係

環境に配慮した建築はレジリエンス性が高くなることについてもご紹介したいと思います。皆さんがすぐに思いつくのは太陽光発電でしょうが、パッシブな設計だと、停電時に窓が開くと換気ができるし、明かりが採れるので、ある程度快適に過ごせます。住宅に創エネ装置をつけてパッシブにし、断熱もきちんするとレジリエンス性が高まる。最近の環境配慮のまちづくりには、必ず防災という観点が入ってきています。例えば藤沢のサステイナブル・スマートタウンでは全戸に太陽光発電がついていて省CO<sub>2</sub>に取り組んでいますが、それだけではなく防災にもつながっています。省エネで創エネの住宅は、裏を返すと災害にも強い住宅になっているのです。

環境建築とレジリエンスの相性がいいということから、レジリエンス住宅チェックリストを作りました。全42問で簡単でわかりやすいものです。平常時と災害発生時と災害後の三つのケースに分け、平常時にできることを免疫力、災害発生時にできることを土壇場力、災害後にできることをサバイバル力と呼び、それぞれの場面で考えることが違うということに気づいてもらうためのツールです。更に災害時のアドバイスもつけています。リスクを知り、いざという時に逃げるために国交省のハザードマップを見てほしいとも書いてます。あと大切なのは、備蓄です。これについては東京都が作った「東京防災」という小冊子も参考になります。

被災地に行ったら「応急危険度判定」というのと「被災度区分判定」というものの区別がつかないのも問題にです。応急危険度判定のことを、広く国民に知らせることも大切だと思います。

良い住宅をきちんと作れば、レジリエンス性は高められます。そういうスタンスでいけば、いい住宅とは、実はレジリエンス性の高い住宅ということになると思います。

SDGsとレジリエンスといった新しめのテーマですが、今まできちんと住宅を作ってきた人にとっては素直に受け止められる言葉であるし、それを利用してさらに住宅の新しい価値観を築いていただけたらと思います。

## 報道関係者向け見学会を開催

住宅部会広報企画分科会では、10月5日(金)～6日(土)、報道関係者向け見学会を開催。報道関係者、分科会会員及び事務局、計37名が参加し、名古屋大学「減災館」及び、三重県「スマ・エコ タウン 陽だまりの丘」の視察を行いました。



### 名古屋大学「減災館」を見学、 福和伸夫先生にご講義いただきました。

予測不能で防ぎ切れない大地震に対して、「減災」という観点から研究に取り組む名古屋大学「減災館」(名古屋市千種区)を視察。減災連携研究センター長、福和伸夫先生にご講義いただきました。

### 講義「次の震災について本当のことを話してみよう」

これから確実に起きる大地震に対して、危機意識をもつ地元企業と大学が連携し、独自の災害に備える研究と対策を講じるために設立されたのが名古屋大学「減災館」です。世界に名だたるメーカーが集積する愛知県において大地震に備える研究をし、日本を守り抜くための提言を行政機関や国に対して行っています。

平成30年には、大阪の大地震、西日本豪雨、記録的猛暑、北海道の大地震など各地で災害が起き、甚大な被害をもたらしました。大阪北部地震では、23年前の阪神・淡路大震災より小さな揺れで5万を超える建物が損傷し、6万ものエレベーターが停止して数人が閉じ込められました。今後、確実に迫りくる南海トラフ地震に関しては、国が試算する発生までの平均的残り時間は14.8年です。南海トラフ地震の範囲も被害も今回の大阪北部地震とは比べものになりません。

大地震発生時には海路や陸路が長期間途絶すれば、電力、ガス、エネルギーも枯渇し、物流人も動けない。しかも、同時多発的に火災が発生し、エレベーターにも大勢の人が閉じ込められる。そうした状況への対策は整備されていません。住宅会社としては、何が何でも壊れない建物をつくること、人が自力で生きられる自立住宅を

つくりたいとだめです。今の世の中は、地域、物流、業界間のサプライチェーンがすべてが縦割りで、大地震が起きたら一度に崩壊します。こうした状況を鑑み、一部の大企業では災害後の事業継承の対策を取りはじめています。減災館では、経済界の方が集まり、本音で震災時の対応と現状の問題点について話し合う会議が行われています。北海道の地震で電力がブラックアウトする前から、その話し合いをしていました。そして地震災害から生産活動を守るための提言を経済団体を通じて国に伝える動きが始まっています。縦割りの構造を変えて地域と国を守る活動に、いち早く本気で取り組んだのが日本の製造業を支える世界的自動車メーカーのある名古屋であり、その拠点が減災館です。

東京オリンピック後には、国の取り組みも大きく変わってでしょうが、そこから始めていたら遅い。報道関係者、プレ協さんも理解を深めていただき、積極的に取り組んでいただけたらと思います。

### 桑名市「スマ・エコ タウン 陽だまりの丘」を視察

三重県桑名市において、桑名市と大和ハウス工業が手を取り、開発した「スマ・エコ タウン 陽だまりの丘」(開発総面積16,648.44㎡/戸建住宅66棟、スマ・エコ・ステーション1棟)を視察しました。

当住宅地は、桑名市「陽だまりの丘」先進的都市型スマート住宅事業「選定プロジェクト」に採択された、全戸スマートハウスに加え、まちの太陽光発電設備を備えたネット・ゼロ・エネルギータウンです。まちの太陽光発電設備を活用した先進的のタウンマネージメントを組み合わせることで、まちのエネルギーの見える化、超小型モビリティの無料レンタルと管理運営(現在は中止)、防犯性の徹底など、多彩な住民サービスを実現しています。また、団地内の一部は無電柱化を実現するなど、良好な景観を実現し、先進的な都市型スマートハウスとして市民の意識改革、ライフスタイルの転換を進め、「スマート・エネルギー・シティくわな」のイメージを地域内外に広めています。



# 「エコアクション2020」実績

住宅部会環境分科会では、環境行動計画「エコアクション2020」における2017年度実績調査を取りまとめ、公表しました。詳細は同リーフレットまたは、プレ協ホームページ→戸建・賃貸住宅(住宅部会)→環境行動計画「エコアクション2020」→「エコアクション2020」2017実績 (<http://www.purekyo.or.jp/bukai/jyutaku/eco.html>) を参照願います。

2016年10月改定

環境行動目標		目標管理指標	2020年目標	2017年実績	[前年比]	
<b>① 低炭素社会の構築を目指し、住宅のライフサイクルを通じたカーボンニュートラルを推進</b>						
居住段階	新築【戸建】	供給する新築戸建住宅の7割でZEHの実現を図り、平均的な新築戸建住宅における居住時CO <sub>2</sub> 排出量を2010年比で60%削減する	新築戸建住宅のZEH供給率	70%	37.1%	[+11.7P]
	新築【集合】	平均的な新築低層集合住宅における居住時CO <sub>2</sub> 排出量を2010年比で25%削減する	新築戸建住宅の居住段階CO <sub>2</sub> 排出量(戸当り)	2010年比▲60% (917kg-CO <sub>2</sub> /戸・年)	2010年比▲38.8% (1,404kg-CO <sub>2</sub> /戸・年)	[▲2.1%]
	改修	エコリフォームの推進により、ストック住宅におけるCO <sub>2</sub> 削減貢献量を2015年比で1.25倍とする	新築低層集合住宅の居住段階CO <sub>2</sub> 排出量(戸当り)	2010年比▲25% (1,447kg-CO <sub>2</sub> /戸・年)	2010年比▲23.6% (1,474kg-CO <sub>2</sub> /戸・年)	[+5.1%]
事業活動	現場施工・輸送段階のCO <sub>2</sub> 削減に努めるとともに、工場生産段階におけるCO <sub>2</sub> 排出量を2010年比で10%削減する	エコリフォームによるCO <sub>2</sub> 削減貢献量	2015年比+25% (63.25千t-CO <sub>2</sub> )	2015年比▲33.2% (33.80千t-CO <sub>2</sub> )	[▲29.5%]	
		工場生産段階のCO <sub>2</sub> 排出量(供給床面積当り)	2010年比▲10% (10.83kg-CO <sub>2</sub> /㎡)	2010年比+2.7% (12.35kg-CO <sub>2</sub> /㎡)	[+2.7%]	
	事務所等業務部門におけるCO <sub>2</sub> 排出量を2010年比で15%削減する	施工・輸送段階のCO <sub>2</sub> 排出量(供給床面積当り)	2010年比▲5%	輸送:2010年比▲2.5% 施工:2010年比▲16.2%	[▲6.8%] [▲10.8%]	
サプライチェーン	サプライチェーンにおけるCO <sub>2</sub> 排出量の把握に努め、取引先と連携してCO <sub>2</sub> 排出量の削減を図る	事務所のCO <sub>2</sub> 排出量(床面積当り)	2010年比▲15% (54.59kg-CO <sub>2</sub> /㎡)	2010年比▲18.2% (52.47kg-CO <sub>2</sub> /㎡)	[▲2.4%]	
		サプライチェーンCO <sub>2</sub> 排出量の把握・公表	全9社で実施	6社で実施	[-]	
<b>② 循環型社会の構築を目指し、住宅のライフサイクルを通じた廃棄物の3Rを推進</b>						
廃棄物削減	工場生産・新築工事における廃棄物発生量を2010年比で15%削減する	工場生産・新築工事の廃棄物発生量(供給床面積当り)	2010年比▲15% (16.41kg/㎡)	2010年比▲0.5% (19.21kg/㎡)	[+1.7%]	
再資源化	工場生産から解体まで、全プロセスにおける廃棄物の再資源化率の継続的な向上を図り、高い水準で維持する	工場生産	100%	99.8%	[±0P]	
		新築工事	95%	99.2%	[±0P]	
		改修工事	85%	84.6%	[+0.8P]	
		解体工事	95%	95.7%	[+0.2P]	
<b>③ 自然共生社会の構築を目指し、地域規模から地球規模までの生態系や生物多様性の保全に配慮</b>						
木材調達	森林破壊の根絶に貢献するため、「持続可能な木材調達に関する宣言」に基づき、自主的な目標を設定しその達成を図る	持続可能な木材調達に係る自主目標の設定・実績公表	全9社で実施	目標設定:7社 実績公表:5社	[-]	
住宅地緑化	住宅地の緑化を推進し、建売住宅においては50%以上を緑化に配慮した住宅とする	緑化に配慮した建売住宅の供給率 ※戸数ベース、緑化面積率40%以上	50%	30.6%	[+0.6P]	
生態系保全活動	地域の生態系や生物多様性の保全に配慮した企業活動を推進し、自主的な取組みの実施と継続的なレベルアップに努める	会員各社の取組み事例 (1) 自社敷地等での活動事例 (2) 森林保全活動の事例 (3) 地域住民との協働事例	全9社で継続実施	(1) 6社で継続実施 (2) 6社で継続実施 (3) 5社で継続実施	[-] [ - ] [ - ]	
<b>④ 人体や環境へ影響を与える可能性のある化学物質の使用量及び排出量を削減</b>						
工場生産	作業や環境に悪影響を及ぼすリスクを最小化するため、工場生産におけるVOC大気排出量を2010年比で60%削減する	工場生産のVOC大気排出量	2010年比▲60% (284.8t)	2010年比▲69.0% (220.6t)	[▲10.5%]	
室内	主要建材における4VOC対策を徹底するとともに、より総合的なVOC対策を通じ、室内空気質改善の取組みを進める	会員各社の取組み事例(総合的なVOC対策)	総合的なVOC対策	・内装材等における自社基準の運用 ・低放散建材の標準化の推進等 ・VOC物質の室内濃度指針値改正案について、住団連等と連携し国の合同会議に参加・検討		
<b>⑤ 住宅を通じた良好な地域環境とまちなみを創出</b>						
まちづくり	住宅団地におけるまちなみ・景観形成への取組みを推進するとともに、低炭素・自然共生による環境配慮型まちづくりを進める	会員各社の取組み事例(環境配慮型まちづくり)	先導的取組みの実施(主な取組み例)	・地域植生に配慮した高・中・低木、地被植物を4層でコンパクトに配した外構計画を推進。 ・全邸に太陽光発電・HEMS・蓄電池を搭載し、将来のエネルギー利用に備えた分譲地の供給。 ・街全体の風環境に基づいた開口部配置、植栽配置を徹底した分譲地の供給。 ・自営線を活用した面的な蓄電池制御による「再生可能エネルギーの地産地消」と「域内での電力融通」に取組んだ分譲地の供給。		
建替え	既成市街地における住宅の建替えを通じて、周辺環境に配慮しながら良好なまちなみ・景観形成への貢献を果たす	会員各社の取組み事例(既成市街地でのまちなみ貢献等)	全9社で継続実施(主な取組み例)	・地域行政と「まちづくり包括連携協定」を締結、良好な住環境の開発や地域特性に応じたまちづくり提案による地方創生への貢献。		
対話	お客様との対話を通じた良好な景観形成に寄与する取組みを推進する	会員各社の取組み事例(景観形成に関する対話等)	全9社で継続実施(主な取組み例)	・街並み配慮に関するお客様とのコミュニケーションツール『建て替え時のマナー10箇条』制作(プレ協)		

電力のCO<sub>2</sub>排出係数:0.350kg-CO<sub>2</sub>/kWh(2010年実績調整後、電気事業連合会)。ただしエコリフォームは0.531kg-CO<sub>2</sub>/kWh(2015年実績調整後、電気事業低炭素社会協議会)

## 「平成30年7月豪雨災害」の対応

### 災害の概要・被害状況とプレ協の活動について

6月28日以降、梅雨前線が日本付近に停滞し、台風第7号が、南海上に発生・北上して日本付近に、暖かく非常に湿った空気が供給され続け、大雨となりやすい状況が続きました。

そのため西日本を中心に全国的に広い範囲で記録的な大雨となり、岡山県で4,822棟、広島県で1,085棟、愛媛県で632棟の住宅が全壊するなど各地で甚大な被害が発生しました。(10/9現在:内閣府防災HPより)

7月5日・6日には、災害救助法が全国の11府県67市39町4村に適用にされました。また、震災以外で初めて、特定非常災害として指定されました。

規格建築部会は、災害救助法の適用日の翌日には、被災

府県との災害協定に基づき、住家被害が深刻な9府県へ連絡対応するとともに、応急仮設住宅の建設が必要とされる愛媛県、広島県および岡山県へ順次訪問し、応急仮設住宅建設に向けて建設候補地の調査や配置計画の作成等、建設計画の策定に係る協議を開始しました。

建設対応の効率化を図るため応急仮設住宅建設現地連絡所を岡山市内に設置し、岡山県、広島県および愛媛県からの要請に応じ、すべての応急仮設住宅の引渡しが完了するまで、その対応を行いました。なお、広島県では車椅子対応型の応急仮設住宅(4戸)を建設しました。

各県の応急仮設住宅の建設実績

県名	建設地	団地数	仮設住宅	集会所	談話室
岡山県	倉敷市	3団地	158戸	2棟	2棟
広島県	呉市・坂町	6団地	178戸	1棟	3棟
愛媛県	宇和島市	1団地	12戸	なし	なし
合計	4市町	10団地	348戸	3棟	5棟



### 各県の応急仮設住宅の特徴

各県の応急仮設住宅のプランおよび仕様は、各建設地の実情に応じた内容となっています。

- 1) 岡山県…台所床フローリング、洗面化粧台、和室畳敷き・腰壁、居間掃出し窓、濡れ縁の設置等
- 2) 広島県…台所フローリング、和室畳敷き、居間掃き出し窓、濡れ縁の設置等
- 3) 愛媛県…台所・洋室フローリング、和室畳敷き・腰壁、居間掃出し窓、濡れ縁、妻側庇・ベンチ等
- 4) 集会所…小上がりの和室、ベンチの設置
- 5) 福祉型仮設住宅(車椅子対応型)



# 「北海道胆振東部地震災害」の対応

## 災害の概要と被害状況について

平成30年9月6日(木)3時7分に、北海道胆振地方中東部を震源とした最大震度7(暫定値)の地震が発生しました。北海道では初めて観測されました。また災害救助法が、北海道179市町村に適用されました。

この災害により、厚真町では土砂崩れによる人的被害

が発生し、厚真町で222棟、安平町で93棟、むかわ町で28棟の住宅が全壊しました。(12/7現在:北海道庁HPより)

また札幌市清田区では、液状化現象により、道路が波打ち状に大きく損壊し付近の住家が傾きました。

## プレ協の活動について

規格建築部会は、災害発生日後まもなくして北海道庁と応急仮設住宅の建設に向けて、建設候補地の調査や配置計画の作成等、建設計画の策定に係る協議を関係者と開始し、本格的な寒さの到来までに応急仮設住宅を完成できる様、その対応にあたりました。

10月末に7団地130戸、11月末には7団地78戸の応急仮設住宅の建設引渡しを行いました。また、北海道庁から被災地の特別養護老人ホームなどが損壊したため入所者がまとまって生活ができる福祉仮設住宅の建設要請があり、12月末に計144床の福祉仮設住宅の完成引渡しを行いました。

## 応急仮設住宅の仕様について

- 1)建設条件…凍結深度80cm 積雪80cm
- 2)要求水準…床、壁、天井、サッシの断熱性能は新省エネ基準相当  
住戸の気密対策(結露防止)防湿シート(重ね部:気密テープ貼り)



# 住宅産業CS大会を開催

平成30年10月11日(木)国立オリンピック記念青少年総合センターで開催された住宅産業CS大会において、株式会社スターフライヤー CS推進部 おもてなしセンター長、ふち 淵 けい子氏より、「小さなエアラインの大きなCS」をテーマに講演いただきました。



プロフィール:

ふち  
淵 けい子

株式会社スターフライヤー

CS推進部 おもてなしセンター長

東洋英和女学院大学 人文学部卒。北九州市立大学大学院 マネジメント研究科卒(経営学修士)。ANA国際線1期生として国際線を乗務。12年の専業主婦を経て、スターフライヤーに入社。客室部客室サービスグループ長、営業部課長、CS推進部シニアマネージャー等を経ておもてなしセンター長に就任。現在に至る。

## 非常識から生まれる新たな価値

株式会社スターフライヤーは、ライト兄弟が初めて有人飛行を行った『フライヤー号』にちなんで、ライト兄弟のフロンティア精神を受け継ぐという意味でその『フライヤー号』の初飛行から100年目に設立いたしました。

弊社が使用している機体はロボットデザイナーとして著名な松井龍哉氏がブランド監修も含めて行ってくださいました。当初は黒い機体ということで、縁起が悪いのではないか、飛行機には相応しくないのではないかという声もありましたが、私共は「他社を追従する、または模倣することはやめよう」ということを掲げてまいりました。

私はこの機体が2006年に運航する前の2005年から弊社におりますが、創業当初の社長である堀高明氏は「他社と同じことをしてはスターフライヤーが存在する意義も価値もない。だから非常識でいこう」とよく申しておりました。“非常識”とは、いわゆるマナーがなっていないという意味ではありません。他社の真似をするのではなく、常識を覆すような新たな価値を創っていこうという意味だと思っています。こうした考えをこれまではもちろん、今後も大事にしていきたいと考えております。



## モノだけでなく人質

弊社の企業理念は、「安全運航のもと個性・創造性・ホスピタリティをもって感動のあるエアラインであり続けます」です。私共はホスピタリティを核として、東京—北九州便を11往復22便へと拡充した“便利なスケジュール”、他社よりも間隔を広く設計した座席などの“快適性”、コストパフォーマンスの良い“運賃”、そして高品質なサービスを提供しております。こうした他社との差別化を図るため、就航前にエアラインサービスの不満調査を徹底して行いました。お客様が不満に感じられる要因、例えば「座席が窮屈である」、「座席の座り心地が悪い」など、こうした点を解消していくことがお客様の満足へとつながると考え、実践してまいりました。

こうしたサービスの中で、“快適性”の1つでもある座席間隔の広い黒いレザーシートやタリーズコーヒーのチョコレート添えサービスなど、他社から模倣されるほど評価されているものもあります。しかし、同じサービスを提供しても、それを提供する人によってサービスの価値は変わってきます。例えばチョコレート添えサービスでは、チョコレートを単なるモノとして渡すという感覚なのか、この時間を楽しんでいただくためのツールとして提供するという感覚なのかによって大きく異なります。

社内教育の際にもよく言いますが、モノの価値を上げるのも下げるのも人です。モノという形は簡単に真似できても、人の力や質は一朝一夕で簡単に真似できるものではありません。モノには必ず賞味期限があります。だからこそ、人のクオリティ・人質(じんしつ)を上げてソフトなサービスを追求し、他社との差別化をさらに図っていくことが大切だと考えております。



## 想像が創造につながる

お客様や荷物を単に運ぶのではなく、目に見えないもの、つまりお客様やその大切な方々の気持ち、荷物に託されたお心までも大切に運びます。これが私共の提供する「輸送価値の核」となるものです。

目の前のお客様だけではなく、その背景にあることを想像して考動することが新たなサービスの創造へとつながります。お客様の背景を想像して、何ができるのか、何をすべきか、お客様が何を求めたのかを常に頭の中で考え、実行する。こうしたお客様本位の視点でサービスが行えるよう、社員1人につき1案5万円の自由裁量権を付与しています。良いサービスを行うためには社員を信じ、裁量をあたえることも重要です。現在はまだグラウンドスタッフですが、今後、客室乗務員や一般社員にも展開していきたいと考えています。実際に予定した便に遅れた方がいた際には、払い戻しを行い、裁量から差額分をお支払いして他社の便にお乗りいただくこともあります。それがお客様のためだからです。お客様はとも感謝していただきますし、結果的には次も弊社を選んでくださり、継続利用意向へとつながります。

## 顧客満足度から感動へ

こうした自己裁呈に加えて、対応履歴管理やアフターフォローを確実にすることも顧客満足から感動へ向けての取り組みとして重要です。これまではお客様からのサービス提案などに対して「大変貴重なご意見ありがとうございました。サービス改善へとつなげてまいります」で終わっていました。しかし、最近徹底しているのは、お客様からいただいた声やサービス提案に対して、検討を重ねて最終的にどうなったのか、どのように活用できているか、結果をお伝えすることです。それがお客様とのコミュニケーションであり、私共の感謝の表しだと考えています。そうするとお客様は自分の意見が形になったことに感動を覚えると同時にお客様ご自身の自己肯定や満足へとつながり、自分の意見で変わったならまた利用してみようという考えになります。

お客様の心にさらにお応えするための新たな取り組みとして、サンキューレターという仕組みをスタートさせました。これまでお客様よりお褒めやお礼のお言葉をいただいた際は、CS推進部員がお言葉をいただいた社員に成り代わって感謝のお返事を伝えておりました。しかし、他の誰かがお返事するという事はおかしいのではないかということで、お言葉をいただいた本人が直筆でお客様へお手紙を書くことにしました。メールでお言葉をいただいた際は、まずはCS部員がお礼でメールをお返しし、担当社員から直接お礼を申し上げたい旨をお伝えして宛先・住所を教えてください

るようお願いします。当初は社内でも懐疑的で反対の意見が大半でしたが、実際にほぼ全員のお客様が教えてくださいました。担当社員も褒められたら、それに応えたいという気持ちで書面いっぱいにお返事を書いています。非常にアナログで愚直な取組みですが、これを続けることで社員のお客様に向かう意識も変わりつつあると思っています。

また、サンキューレターでは、社員の何気ない行動、言葉、心遣いのお客様の心に響いたというお声を多数いただいております。これらは、お客様の不安げな様子、何か困ったような様子を察して“それはお困りでしょう”という心や言葉から生まれた考動によるものです。こうした発想でいると、次に自分は何をできるのか、何をすればお客様のためになるのかという意識改革へとつながっていくのです。

一方、苦情や不平・不満などのご意見をいただいた際には、これをチャンスと捉えるか単にお客様の不満と捉えるか、意識や心の持ち方次第で宝にもなればごみくずにもなります。これは人の感性であり、強いては企業の姿勢です。こうした苦情対応は、適切に問題解決すれば、逆に再利用可能性が高くなり、ロイヤルカスタマーを生み出します。問題解決するためには、サービス改善のチャンスとして捉え、諦めないこと、そしてスピーディーな対応が重要です。

実は社内で“苦情”という言葉は禁止しており、遣っていません。ポジティブにお客様のご意見をいただくためにチャンスボイスと言い換えています。一方、お褒めやお礼の言葉はハッピーボイスと呼んでいます。また、お客さんではなく「お客様」と呼ぶように徹底するなど、こうした部分でも意識改革を図っています。

## ES、CSRへの取組み

社員が安心して働き続けられる仕組みとして、パイロットの育児休暇取得や日本初となるパートタイムCA制度の導入などの取組みを初め、月1回の朝カフェによる社員交流の機会創出やコーポレートカラーにちなんだブラックビズという社員の意識統一イベントなども行っています。

私共は800名程度の小さな会社です。ある意味ここが私共のよいところだと思っています。サンキューレターなどの取組みは小さな規模だからこそできることだと思います。また、社内の風通しがよく、お互いの顔が何となくわかるところがESにもつながっていると考えています。

資金力も規模も小さい会社で私共が誇れるのは、やはり“人”だと思います。一人ひとりのお客様の真剣な心・気持ちに対して、私共も真剣に1件1件丁寧に向き合うこと。今までも、そしてこれからも、こうした気持ちを持ち続け、“人”の力で日本一親切な会社に成長してまいりたいと思っています。

本年度は、全国10会場でプレハブ住宅コーディネーター(PHC) 資格認定(新規)講習会が開催されました。

平成30年11月2日の仙台会場を皮切りに、11月26日の福岡会場までの全国10会場において平成30年度のプレハブ住宅コーディネーター(PHC)の資格取得のための新規講習会を開催しました。この講習は、受講資格を有する実務経験2年目以降の会員各社の営業関連業務担当者向け講習会になりますが、平成元年に制度化され、平成29年度までの資格認定者は累計で32,708名になりました。

本年度は「プレハブ住宅コーディネーター教育テキスト」を事前学習した673名が受講しました。資格認定審査の上、今後、資格認定者の決定と昨年度より制度化された資格試験成績優秀者の発表を予定しています。

また、本年度の制度の新規及び変更点は、成績優秀者及び合格者の氏名について業界紙に掲載すること、新規取得者の資格有効期限が従来の5年から6年になったことです。(5年毎の更新と初回の更新時のみ所定の更新講習会への参加要件は従来どおり)

講義内容は、建築法規や関連法令、住宅ローン・税制など

の営業担当として必要とされる専門知識や社会規範の遵守、そして当協会の役割や取組みなど多岐に亘っています。日頃は厳しい競争を繰り広げる各社の担当が机を並べ、共に情報を共有する貴重な場所としての役割も果たしています。



## プレハブ建築品質向上講習会開催

本年度は、11月・東京、12月・岡山の2会場で全体講習及び各部門講習が行われ、294名が修了されました。

平成30年11月9日に東京会場(国立オリンピック記念青少年総合センター)、12月14日に岡山会場(岡山コンベンションセンター)にて講習会を開催しました。

「プレハブ建築品質向上講習会」はプレハブ住宅の品質の優位性を明確に訴求するために、多岐にわたる家づくりの各プロセスにおいて品質を確保し、お客様満足向上を目指す実務レベルの勉強会で、生産・邸別設計・施工・アフターサービス・リフォームの5部門の担当者を対象に、事例を通して工業化住宅メーカーの品質・品質管理の考え方、手法を理解し、品質・CS向上のヒントをつかんでいただくことを目的とした講習会です。(岡山会場は、リフォーム部門を除く4部門)

第18回目となった今年度の講習会は、「お客様満足度を更に高める現場力向上と価値づくり!」をテーマとして両会場で開催し、全体講習の後、各部門に分かれ事例発表や情報交換等が行われ、294名が修了されました。また、本年度も両

会場とも前日に工場見学会・展示場見学会を開催しました。

本年度の実施状況を踏まえ、各部門の講師の皆様によって、参加者に更に役立つ次年度の開催計画を策定予定です。



# 新規会員のご紹介

新たに入会された会員会社をご紹介します。

■ 平成30年12月25日付入会

## 賛助会員

### 河村電器販売株式会社



代表取締役 河村 幸俊

所在地 〒461-0005  
愛知県名古屋市東区東桜2-2-15  
シンワ第三ビル5F

電話 052-930-6366

URL <https://www.kawamura.co.jp/corporate/group/kawamurahanbai/>

#### 【会社概要・事業内容】

住宅設備機器、流通店舗用電気設備、冷凍設備用電気設備、省エネ設備機器の販売

#### 【プレ協会員へのメッセージ】

路(みち)を拓(ひら)く。企業や社会が抱える課題を解決するための、技術とソリューション。電気の可能性を切り拓くことは、私たちの使命です。

## PC建築部会

### 「PC部材製造管理技術者資格認定 第2回講習・試験」を実施

PC部材製造管理技術者資格認定制度による第2回目の講習・試験が11月3日(土)に東京で行われました。また、12月18日(火)に開催されたPC部材製造管理技術者資格認定企画委員会(委員長:早川光敬 前東京工芸大学教授)において、67名が合格し、現在14名が認定、登録されています。

#### PC部材製造管理技術者資格認定制度について

今日の建築生産における技術開発の進歩や社会情勢の変遷に伴い、従来の壁式プレキャスト鉄筋コンクリート工法から架構式のプレキャスト鉄筋コンクリート工法による高層集合住宅や一般建築物へとプレキャスト部材の適用領域が拡大されてきています。これに伴いプレキャスト部材に使用されるコンクリートにも高強度化や高品質化の傾向が見られ、日本建築学会建築工事標準仕様書・同解説 JASS 10(プレキャスト鉄筋コンクリート工事)の改定が

行われるなど、プレキャスト部材の製造管理にもより幅広い知識が求められています。

当協会では、プレキャスト部材製造管理技術者の資質の向上と社会的地位の確立を図ることにより、プレキャスト部材製造工場のレベルアップを目指し、「PC部材製造管理技術者資格認定制度」を設け、昨年度より本制度を発足しました。





一般社団法人

プレハブ建築協会

2019年1月25日発行

発行所：一般社団法人 プレハブ建築協会

〒101-0052 東京都千代田区神田小川町 2-3-13 M & Cビル 5階

TEL：03-5280-3121(代表)

HP：http://www.purekyo.or.jp Email：info@purekyo.or.jp

編集発行人：合田 純一

主査：谷口 修司 広報委員会(パナソニック ホームズ株式会社)

東瀬 治雄 住宅部会(積水ハウス株式会社)

栗坂 こずえ 住宅部会(大和ハウス工業株式会社)

大関 勝彦 規格建築部会(三協フロンティア株式会社)

福島 勝仁 PC 建築部会(黒沢建設株式会社)

本堂 健一 PC 建築部会(大成ユーレック株式会社)

帯屋 博義 教育委員会(旭化成ホームズ株式会社)

久保田 康雄 プレハブ建築協会(事務局)

木下 幸二郎 プレハブ建築協会(事務局)

編集協力：株式会社シーズ広告制作会社

北海道支部

〒065-8550 札幌市東区北6条東8丁目1番10号 大和ハウス工業(株)北海道支社内

TEL：011-750-3111 FAX：011-750-3129

中部支部

〒460-0008 名古屋市中区栄 4丁目3番26号 昭和ビル 5階

TEL：052-251-2488 FAX：052-251-4861

関西支部

〒540-0012 大阪市中央区谷町 1丁目3番5号 アンフィニイ・天満橋 9階

TEL：06-6943-5016 FAX：06-6943-5904

九州支部

〒810-0002 福岡市中央区西中洲 12番25号 岩崎ビル 5階

TEL：092-716-3930 FAX：092-716-3931