

C O N T E N T S

02 年頭にあたって

橋本 公博 国土交通省住宅局長 / 黒田 篤郎 経済産業省製造産業局長 / 和田 勇 会長
八田 英治 PC建築部会長 / 藤井 康照 住宅部会長 / 須藤 則行 規格建築部会長

08 Topics

- 08 2014 環境シンポジウムを開催
- 09 平成 26 年度住宅産業CS大会 参加者アンケート結果
- 10 平成 26 年度住宅産業CS大会 特別講演報告 「お客様中心主義」～お客様に選ばれる保険会社を目指して～
AIU 損害保険株式会社 首都圏第 4 損害サービスセンター所長 三沢 知秀 氏
- 13 賀詞交歓会を開催
- 14 平成 26 年度上期プレハブ住宅販売戸数実績調査

17 Interview 今後取られるべき災害対策 ～ 阪神・淡路大震災から 20 年を迎えて～

関西大学 社会安全学部・社会安全研究センター理事・センター長・教授
阪神・淡路大震災記念 人と防災未来センター長 河田 恵昭 氏

年頭にあたって



国土交通省住宅局長

橋本 公博



平成27年の年頭に当たり、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通行政、とりわけ住宅・建築行政の推進に当たりご支援・ご協力を賜り、感謝申し上げます。

我が国の人口は既に減少に転じており、今後、特に地方において大きな減少が見込まれます。世代別で見ると、中長期的には生産年齢人口が減少する一方で、高齢人口は増加する見込みとなっております。世帯数についても、2015年には減少に転じ、団塊の世代が後期高齢者となる2025年には高齢化率が30%に達するなど、我が国は大きな人口構造の変化に直面しています。

また、終身雇用・年功序列といった雇用慣行に一層の変化が見込まれるとともに、近年、住宅の一次取得層である30代の平均年収は減少傾向にあります。

今後の政策づくりにおいては、こうした社会経済の変化を踏まえつつ、国民それぞれのニーズに合った住生活を提供し、都市や地方に住む人々が豊かに暮らせる社会を実現していくことが重要です。

また、住宅投資は経済波及効果が大きく、内需の柱であることから、我が国経済の活性化を図るためにも、引き

続き優良な住宅の取得促進や住宅投資の促進を図っていくことが重要です。

具体的な取組みとしては、少子高齢化を見据え、高齢者・子育て世帯をはじめとする多様な世帯が安心して健康に暮らすことができる「スマートウェルネス住宅・シティ」の実現を推進します。そのため、サービス付き高齢者向け住宅の整備や公的賃貸住宅団地の再生・福祉拠点化等を支援し、高齢者等が地域において安全・安心で快適な住生活を営める環境整備を進めて参ります。

ライフスタイルやライフステージに応じた住み替えやリフォームを促進するため、中古住宅・リフォーム市場の活性化を図ります。そのため、既存住宅の長期優良住宅化リフォームへの支援、瑕疵保険の充実やインスペクションの活用、住宅リフォーム事業者団体登録制度の実施、リフォーム融資、リバースモーゲージの普及促進を含めた金融の充実等を進めて参ります。

増加傾向にある空き家については、昨年成立した「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、改修により子育て世帯向け住宅として供給する取組に対して支援を充実するほか、空き家を地域活性化の拠点などとして活用することや、放置されて周

辺に悪影響を及ぼす空き家を除却することを促進するなど、良好な居住環境の整備を進めて参ります。

災害対応としては、首都直下地震や南海トラフ巨大地震等に備えた取組みが必要です。「建築物の耐震改修の促進に関する法律」に基づく住宅・建築物の耐震診断・改修等の促進や密集市街地の改善整備を行っていくほか、昨年改正された「マンションの建替え等の円滑化に関する法律」に基づき、老朽化マンションの建替え促進を図ります。

また、低炭素・循環型社会の実現に寄与するため、再生産可能な資源である木材の利用が重要です。木造3階建て学校の実大火災実験等を踏まえた木造建築関連基準の整備、CLT（直交集成板）を用いた建築物の基準整備、先導的な設計・施工技術を導入する建築物への支援、地域における木造住宅の生産体制強化等により、木造建築物の建設の促進を図ります。

今後とも、国民一人ひとりが真に豊かさを実感でき、安全で魅力ある住生活が実現できるよう、一層の努力をして参ります。皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い致します。

年頭にあたって



経済産業省製造産業局長

黒田 篤郎



平成27年の新春を迎え、謹んでお慶び申し上げます。

アベノミクスが始動してから約二年が経ち、経済の好循環が回り始めています。少子高齢化や、国内市場の縮小が進む一方、国内でのものづくり再評価や、ビックデータ・ITの活用等による製品や工程の革新など、ものづくり産業の新たな胎動も感じられる。今、この好循環を確かなものにするためにも、我が国産業のいわば稼ぎ頭である製造業の競争力強化策を積極的に進めていくことが不可欠です。経済産業省としては、以下の施策に特に注力してまいります。

第一に、少子高齢化への対応やものづくり現場の生産性向上のため、ロボットの活用を支援していきます。有識者等を集めた「ロボット革命実現会議」において、ロボットの更なる活用に向けた実効性のある計画を策定し、実用化段階にある技術の導入加速、現場ニーズに即応した市場化技術開発

広い分野で利用可能な次世代ロボット技術開発、ロボットを効果的に活用するための規制緩和及び新たな法体系・利用環境の整備、消費者保護の観点から必要となる枠組みの整備を行ってまいります。

第二に、国内市場が縮小する中、海外成長市場の獲得や、新たな産業の担い手の育成が重要です。特に地域に根付きながら海外へ展開し、グローバルなシェアを持つグローバルニッチトップ（GNT）企業を支援していきます。GNT企業や、将来GNT企業に飛躍する可能性のある全国の中堅企業に対して、オープンイノベーションの促進、企業OB等を活用した現場における生産性の向上、ジェトロによる海外販路開拓の支援などを積極的に行ってまいります。

第三に、円高是正や、中国・タイなどにおける人件費の上昇等を契機に、国内でのものづくりを再評価する動きがあります。こうした動きを後押しするため、我が国の立地競争力を高

め、世界のヒト、モノ、カネを日本に惹きつけるため、法人税について数年で二十パーセント台まで引き下げるなど、成長志向に重点を置いた諸改革に取り組んでいきます。

最後に、製造業の競争力向上を目指すドイツのインシアチブであるインダストリ4.0にも見られるように、デジタル化によって、製造業を巡る状況が大きく変わって来ています。製品データを解析することによる保守サービスの高度化や、生産ラインにはりめぐらせたセンサーの情報を活用した生産の効率化などがその一例です。こうした動きに対応した新たな製造業の姿を模索していくことも重要な課題と認識し、必要な対策を検討してまいります。

末筆ながら、本年の皆様のご健康と御多幸を、そして我が国製造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。

年頭にあたって



会長
和田 勇

積水ハウス株式会社 会長兼 CEO



謹んで新年の御挨拶を申し上げます。

昨年は、株価が7年ぶりに18,000円台を記録し、また為替も120円台まで回復するなど「アベノミクス」の推進により日本経済も正常な姿を取り戻しつつあります。「成長戦略」につきましては、一朝一夕に結果が出るものではなく、今後の政策と相まって我々企業側も各々が持続的な努力を重ねることで、第3の矢がしつかり的を射抜くものと思われま

す。昨年4月の消費増税の影響もあり、住宅受注につきましては非常に苦しい一年となりました。一昨年の10月から始まった反動減は予想よりも厳しく、なかなか改善に向かいませんでしたが、足元、反動減の影響も少しずつ和らぎ、回復の兆しが見られるようになって参りました。今後、住宅投資が順調に回復していくためにも、平成27年度の税制改正につきま

しては期限到来の特別措置の延長、更には各種住宅関連予算の拡充などが住宅需要の下支えにつながることを期待しております。特に住宅取得の贈与税非課税枠の延長は不可欠

あり、1,600兆円あると言われる個人金融資産の流動化、そして一次取得者の住宅取得支援のためにも、是非とも3,000万円への拡充が求められるところで

す。また、今年10月に予定されていた消費税率10%への引き上げについては、1年半先送りされることになり、それに合わせて軽減税率の適用も検討されることとなります。永年住み継がれる住宅は消費財ではなく「社会資産」であります。この点を十分踏まえて住宅についても軽減税率を適用して頂くことを願います。共に、住宅税制の抜本改革についても積極的に働きかけて参りたいと思

います。昨年日本列島は多くの災害に襲われました。広島における局地的豪雨に伴う土砂災害や御嶽山の噴火による災害、また長野県北部を震源とした地震による被害など、被災されました多くの皆様におかれましては心よりお見舞い申し上げますと共に、被災地の一刻も早い復興を望みます。本年も当協会では、災害発生時の迅速な対応に向けた体制づくりに努めたいと思

います。日本における総住宅数は、2013年10月現在6,063万戸あり、そのうち空き家は820万戸にのぼると言われております。また耐震性が不十分な建物は、現在なお1,000万戸あると言われております。省エネルギー性・耐震性を高めるリフォーム市場の活性化は既存住宅の価値向上につながり、中古流通市場の活性化を促します。両者の活性化はストック型社会の構築に向け喫緊の課題であります。

我が国は、人口減少、少子高齢化社会、環境問題、エネルギー制約など様々な社会問題に直面していますが、その解決の中心に位置するのは間違いない。人々が集い社会の基盤となっている「住宅」であります。そのよ

うな意味で、我々住宅事業者はまさに「社会資産」を提供しているわけで、本年も住宅を通じて社会貢献が出来るよう、会員の皆様と力を合わせて豊かな住生活の提供に向けた取り組みを推進して参りたいと思

年頭にあたって



PC建築部会長

八田 英治

大成ユーレック株式会社 社長



2015年の新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

会員の皆様には平素よりPC建築部会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。

昨年のわが国経済は、4月の消費増税後の景気の足踏みが予想外に長引いたなか、円安が追い打ちをかけ、物価の上昇が家計に押し掛かりました。企業収益の改善や人手不足から雇用情勢は改善し所得は伸びているものの、物価上昇の勢いには逆らえず、個人消費が奮いませんでした。消費増税が延期されたこの間に、所得増が消費や投資に繋がる好循環を生み出すような諸政策に期待するところがあります。

建設業界におきましては、資機材価格の高騰や労務費の高止まりなどは続いているものの、大手や準大手の企業の中には、採算重視の経営により利益率が回復したところもありました。しかしながら、収益率をさらに上げていくためには、受注段階での採算検討や施工段階でのコスト削減など更なる経

営努力が必要であり、楽観視は禁物であります。

今年の3月には、東日本大震災からはや4年目を迎えるようとしております。昨年より、災害公営住宅への取り組みもようやく本格化し、福島県いわき市では11団地の設計および12団地の工事監理を受託しております。災害復興住宅は今後もかなり多くの着工が見込まれますので、今まで以上に現地の資機材不足や人手不足が懸念されるなか、PC技術を有効に活用した提案を関係事業団体に対して働きかけるとともに、一級建築士事務所（一社）プレハブ建築協会と連携して、災害公営住宅の整備に協力していきたいと考えております。

PC建築部会は、PC建築の需要の拡大と、工業化技術の開発、PC部材の品質向上を図ることを目指して、各種活動を推進しております。具体的には、PC部材品質認定事業、PC構造審査事業、PC工法施工・PC部材製造管理技術者資格認定事業の3事業を実施しております。

昨年の主な活動についてですが、PC部材品質認定制度に基づくN認定及びH認定の不定期審査を8月より開始し国内5工場を実施しました。PC構造審査については4物件実施し、また、第7回目のPC工法施工管理技術者試験及び更新講習を実施しております。本年も引き続き3事業を継続していくほか、災害公営住宅へのPC工法の採用を積極的に実施していきたいと考えております。PC建築部会として、PC建築のメリットを積極的にアピールして、PC建築の発展を通して社会に貢献していきたいと考えております。

建設業界の持てる技術やノウハウを集結し、これからもPC建築のさらなる発展を目指して活動してまいりますので、どうか皆様のご協力を賜りたく、よろしくお願い申し上げます。

最後になりましたが、今年一年の皆様方のご健康、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。

年頭にあたって



住宅部会長

藤井 康照

パナホーム株式会社 社長



新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

2014年は、消費税増税による反動減に苦しんだ年でした。2013年10月から始まった消費税増税の影響から需要は回復の兆しを見せることなく約1年間、都市部と地方の格差がより鮮明になった年ではなかったかと思えます。また、東北の被災地では、ようやく災害復興住宅の具体例も複数の箇所で見られ、次のステージへ着実に進んでいっていることを実感する年でもありました。

その消費税は、景気判断により、2015年での8%から10%への増税は見送られ、2017年4月での増税実施となります。増税時には、住宅の「軽減税率」が導入されるよう、あらためて強く働きかけていきたいと思えます。再生可能エネルギーの固定買取制度においては、需給の許容量の問題から、大容量太陽光発電の提案に影響をきたす出来事がありました。また、国交省では、「国土のグランドデザイン2050」を策定し、本格的な人口減少社会の到

来や巨大災害の切迫等に対する国土づくりの理念と考え方を提示し、その中で、「スマートウェルネス住宅・シティ」の実現は、へ子供から高齢者まで生き生きと暮らせるコミュニティの再構築の具体策として位置づけています。奇しくも2015年1月は、阪神・淡路大震災から満20年という節目です。巨大災害への備えも、住まいを考える上で忘れてはならない大事なテーマとなります。これらのことはほんの一例にすぎません。住宅を取り巻く環境は目まぐるしく変化しており、少子高齢化やエネルギー問題・グローバル化・制度変更等、課題は山積しております。

そのような中、住宅部会で取り組んでいる『エコアクション2020』では、2013年度の実績がまとまり、先般、公表されました。戸建住宅における居住段階のネットCO2排出量は、太陽光発電システムと家庭用燃料電池の普及が進んだことで、17.6%減(2010年比)となり、2020年目標「50%削減」に向けて着実に進んでいることを確認しました。また、HEMS機

器の採用は、36.4%(前年比14ポイント増)、燃料電池も17.1%(前年比3.5ポイント増)、太陽光発電システムについては63.2%(前年比1.5ポイント増)・戸当たり搭載容量4.28kW/戸(前年比14.5%増)と、省エネ関連設備の採用も順調に伸びており、ZEH(ネット・ゼロ・エネルギー・ハウス)の普及に向け、進捗していることが裏付けられました。プレハブ住宅の優れた性能や仕組みを広く認知してもらうための有効なデータとなります。社会の要請に機敏に応え、将来を見据えた循環型社会を構築すべく、プレハブ住宅の強みをアピールしていくことで今後もさらなる普及に向けて取り組みを加速させていくことが必要だと考えます。

本年も、会員各社のご協力を賜り、市場の変化に機敏に対応していくことで、業界の先導的役割を果たし協会の地位向上と良質な住宅のさらなる普及に努めてまいりたいと思えます。皆様方の一層のご発展とご健勝を祈念しまして、新年のご挨拶とさせていただきます。

年頭にあたって



規格建築部会長

須藤 則行

コマツハウス株式会社 社長



平成27年の新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。會員の皆様には平素より規格建築部会の活動に多大の御支援、御協力を賜り厚く御礼申し上げます。

昨年は消費税率引き上げ、消費税率再引き上げ時期の見直しと、市場は消費税に大きく影響を受ける一年となりました。また「アベノミクス」継続の是非を問う衆院選が行われ、デフレ脱却と経済再生に向けた政府の経済政策は新たなステージに入りました。

一方、大雪、台風、局地的豪雨による災害はもとより、戦後最悪となる火山噴火による災害が発生し、災害救助法が適用された自治体は延べ10県に及びました。

被害者の皆様には心よりお見舞申し上げます。当部会では、8月に発生した広島県の局地的豪雨による土砂災害発生後、最終的に建設はしていませんが、仮設住宅について被災自治体と早期の協議を開始しました。11月には長野県北部地震において、長野県から早期の仮設住宅建設要請を受け、白馬村に35戸を建設し、工

期通り引き渡しいたしました。今後とも災害発生時には被災された方々に一刻でも早く応急仮設住宅を提供できるよう取り組んでまいります。

現在、当部会では岩手県、宮城県、福島県を中心に8都県に応急仮設住宅を建設し引き渡しております。東北の被災地では、復興はまだ道半ばというのが実情です。改めて、避難を余儀なくされている皆様方のご健康を切に願うとともに、被災地の1日も早い復興を祈念いたします。

建設を担当した会員におかれましては、今後共、仮設住宅設置期間中の一年点検、一斉点検、修繕工事等の維持管理を適切に行うとともに、今後行われる応急仮設住宅の解体において、環境保全に十分に配慮し、解体部材のリサイクル、リユースを積極的に進め、建設廃棄物を最小限に抑えると同時に、適切な廃棄処分を行う等について、建設に際した以上の御協力をお願い申し上げます。

近年の災害は、地震災害に加えて温暖化の影響と思われる台風及び集中豪雨によるものが顕著になっており、都道府県では諸々の防災に関す

る訓練などを通じて、災害発生時に迅速な対応を図れるよう努めておられます。

当部会では、毎年都道府県が主催する防災訓練及び机上訓練に参加し、災害発生時に迅速な応急仮設住宅建設の初動体制を確立できるように協力しております。

加えて内閣府、国土交通省及び経済産業省並びに都道府県に、応急仮設住宅の建設に関する御意見を伺う等、災害対策業務を円滑に推進するための活動も実施してまいります。

また、災害対策業務の教訓を踏まえ、被災地の気候や風土に合った応急仮設住宅の仕様を検討するとともに、仮設住宅部材のリサイクル、リユース方法の調査・研究等を進め、今後の災害対策に結びつく活動をしてまいります。

本年も會員の皆様のご協力・御支援を賜り応急仮設住宅建設という分野で社会に貢献する使命を果たしてゆく所存です。最後に、皆様方の一層のご発展とご健勝を祈念いたしまして、新年のご挨拶とさせていただきます。

2014 環境シンポジウムを開催

12月3日(水) 国立オリンピック記念青少年総合センター国際会議室にて「2014 環境シンポジウム」を開催した。

記念すべき10回目を迎える今回は、東京都市大学 岩村和夫名誉教授(株式会社 岩村アトリエ代表取締役)をお招きし、「生活を持続できる住まい・まち」と題した特別講演をはじめ、環境行動計画「エコアクション2020」の2013年度実績報告や、会員各社から環境活動の取り組みに関する報告などを行った。



住宅部会環境分科会では、去る12月3日(水)、国立オリンピック記念青少年総合センター国際交流棟 国際会議室にて「2014 環境シンポジウム」を開催し、特別講演、環境行動計画「エコアクション2020」2013年度実績報告、会員各社から環境活動の取り組みに関する報告などを行った。当日会場には224名の方の参加をいただきました。

特別講演として、東京都市大学 岩村和夫名誉教授(株式会社 岩村アトリエ代表取締役)にお越しいただき、「生活を持続できる住まい・まち」と題し講演をいただきました。英・米・独の環境に配慮したまちづくり・住まいの事例紹介を交え、「安全保障住宅」「生活持続計画(LCP)」について解説いただき、住宅メーカーとして取り組むメニューを整理していただきました。

特別講演後、環境分科会の中田代表幹事(ミサワホーム株式会社)より「エコアクション2020」の2013年度調査実績について

- ・CO2排出削減に向けた取り組み
 - ・3R推進に向けた取り組み
 - ・生態系保全に向けた取り組み
 - ・化学物質削減に向けた取り組み
- の順に、進捗報告がありました。

最重要指標としている居住段階のネットCO2排出量削減の実績については、新築戸建住宅では2010年比17.6%減(2020年目標は50%減)の1924kg・CO2/戸・年、新築低層集合住宅では2010年比14.8%減(2020年目標は20%減)の1551kg・CO2/戸・年となり、2020年目標達成に向けて順調に削減が進んでいるとの報告がありました。

今年の発表では定例のエコアクションの進捗報告の他に、「サプライチェーンを通じた温室効果ガス排出量算定に関する基本ガイドライン」業種別解説【建設業(プレハブ住宅)】の発行(2013環境省支援事業)についても報告がありました。

続いて、会員会社の先進的な事例として4社より発表していただきました。発表者と題目は以下のとおり

- ① パナホーム株式会社 伊藤八千代様より「ゼロエネを超える住まいの開発について」
 - ② ミサワホーム株式会社 石塚禎幸様より「エムスマートシティ熊谷の取り組みについて」
 - ③ 積水ハウス株式会社 瀬々俊郎様より「『5本の樹』計画と『新・里山、希望の壁』プロジェクト」
 - ④ 積水化学工業株式会社 畑泰彦様より「スマートハイムFANにおける省エネの住まい方提案」
- 今回のシンポジウムに参加した皆様は熱心に聞き入っていました。

平成26年度住宅産業CS大会

参加者アンケート結果

10月3日（金）全電通ホールで「平成26年度住宅産業CS大会」が開催されました。会員各社より405名が参加し「協会会員各社の情報交流を行うことで、業界の品質レベルを高め、より一層の顧客満足を目指し、住生活の向上に寄与する」という趣旨のもと、事例発表、特別講演等が行われました。

今回はデング熱により急遽会場が変更になったにもかかわらず、過去最高の405名の参加のもと、住宅産業CS大会が開催されました。

大会参加者へのアンケートを実施しましたが、職種別ではアフターサービス及びCS部門で61%を占め、また階層別には51%が管理職の方でした。

大会全体の印象については、各社の強みが前面に出たプレゼンであったと感じる、他社の取り組み事例が具体的にとても参考になった、各社同じ共通の課題があり、解決策の参考になった、テーマが重ならず様々な視点で聞けた、といった意見がありました。一方、会社の成り立ち等の説明は不要なので、その分今回の各テーマ内容に集中していただきたい、特化して実施していることに絞って発表してもらいたい、という意見もありました。

事例発表では、積水化学工業株式会社の『セキスイハイムお客様センターの電話対応力向上によるCSアップ』については、プレゼンテーションが飽きさせないつくりで、ロールプレイングで電話対応の実演がなされ、取り組み事例が具体的に非常に参考になった、コールセンターの女性達が自らスキルアップしており、かつ、その手法を研修として社内でも水平展開している

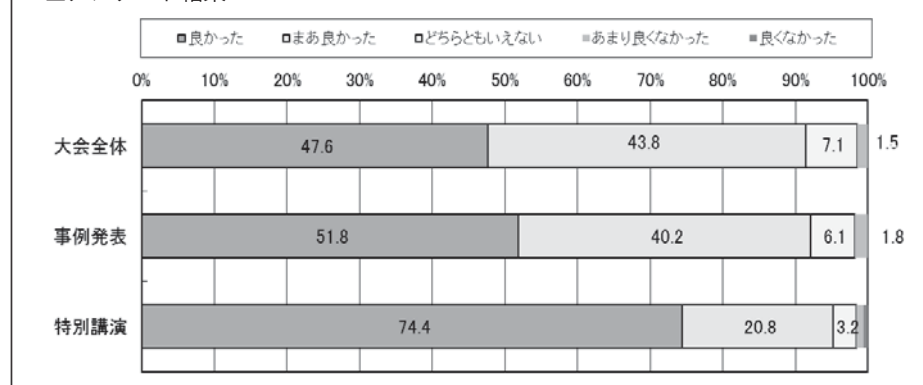
のが参考になった等の意見がありました。

大和ハウス工業株式会社の『お客様を待たせない取り組み（スピード対応）』については、30分以内の対応は勉強になった、販社ではなく、組織としての運営方法等参考になった、緊急手配対応の流れについて勉強になった等の意見がありました。

パナホーム株式会社の『メンテナンス対応迅速化の取り組み』については、対応品質の向上と迅速化の取り組みが興味深かった、部品管理がシステム化されておりすばらしい、建材、部品在庫管理の重要性は非常に共感できた等の意見がありました。

特別講演は、AIU損害保険株式会社の三沢知秀氏に『お客様の声“対応・保険事故解決のプロセス”』と題してご講演いただきました。交渉の進め方について具体的事例をベースに展開され、理解が深まった、スピードを意識した交渉術の中に会話の順序による相手方に与える印象の大きさを強く感じた、具体的な事例やキーワードを使つての話がわかりやすかった、言葉の違いによって与える印象の違い、重要性がわかり大変参考になった等多数の意見がありました。

■アンケート結果



来年度に向けても、会員企業の具体的なCS活動紹介や、異業種の特別講演に対する期待などが寄せられています。お客様満足につながる日々のCS活動が、さらに高いレベルで推進できるように、来年度の住宅産業CS大会に向けて取り組んでまいります。

特別講演報告

(一社) プレハブ建築協会は平成 26 年 10 月 3 日 (金) に「平成 26 年度住宅産業 CS 大会」を開催した。

特別講演では、AIU 損害保険の首都圏第 4 損害サービスセンターの三沢所長をお招きして「“お客様の声”対応・保険事故解決のプロセス」と題して、6 年連続 No. 1 という自動車保険事故対応満足度調査の内容と、その取り組みについてお話しいただいた。



AIU 損害保険株式会社
首都圏第 4 損害サービスセンター所長
三沢 知秀 氏

「お客様中心主義」

「お客様に選ばれる保険会社を目指して」

自動車保険事故対応満足度調査 6 年連続 No. 1、
その具体的取り組みとは？

まず自己紹介をさせていただきます。弊社は AIU 損害保険株式会社、一昨年、日本法人化した外資系の損害保険会社でございます。終戦の翌年、1946 年に日本支社を開設していますから、日本での歴史は約 70 年の会社でございます。

「お客様にかかわるリスクに対してコンサルティングを通じて、常に最適な解決策を提案していきます」という理念を掲げ、「お客様中心主義基本方針」および「お客様中心主義行動指針」を定めて、会社を挙げてサービスの向上とお客様に選ばれる保険会社を目指しております。

70 年という若干歴史が浅く感じられるかもしれませんが、AIU 損害保険株式会社はグローバルな保険会社である AIG の一員でございます。AI

Gは約100年の歴史を持ち、130以上の国や地域でサービスを展開してございます。

私は、首都圏損害サービスセンターに所属し、自動車、火災の保険事故関係の保険金のお支払業務に携わっております。

「スピードとタイミング」という言葉を戒めの言葉、常に意識する言葉、座右の銘として掲げております。最後にご説明させていただきます交渉事は、このスピードとタイミングが非常に重要でございます。キーワードの1つとして、皆様も常に心に留めておいていただければと存じます。

では本題に入らせていただきます。本日は6年連続No.1という評価をいただいたJ. D. パワーの顧客満足度調査の内容について、そしてAIUにおけるCSの取り組み、お客様の声に対する取り組みのご紹介、最後に保険事故解決のプロセスを交渉術という観点から、弊社の取り組みをご紹介します。

まずJ. D. パワーの顧客満足度調査につきましてお話をさせていただきます。つい先日、7月31日にJ. D. パワーにおける2014年、日本自動車保険事故対応満足度調査におきま

して、AIUが6年連続で第1位を受賞させていただきました。

これは自動車保険に加入されているお客様のうち、過去2年以内に契約先の保険会社に事故連絡、保険金請求をした際の保険会社の事故対応についてのお客様調査でございます。

非常に栄誉のある評価をいただくことができました。

J. D. パワーというのは、数多くの業界で業界全体のCS、顧客満足度の向上、経営戦略をサポートする世界的な調査機関でございます。格付け会社として有名なS&P（スタンダードアンドプアーズ）とともに、McGraw HILL FINANCIAL グループの一企業と申し上げたほうが分かりやすいでしょうか。

このように高い評価を得ているポイントも、その他のAIUでの調査結果などを含めて総合的に分析いたしますと、おおむね、問い合わせや依頼への対応の迅速さ、態度・言葉遣い、顧客のニーズに対する配慮、説明の分かりやすさ、知識の豊富さ、コンタクトのしやすさ、支払い保険金、いわゆる結果に対する納得度が高い、という7点に集約されております。ぜひ、CS向きのポイントとして参考にしていただ

ければと思います。

特にどのような配慮をしているか。事故発生時においては適切なアドバイスとスピード感、やはり重要なのはスピードで、そこに重点を置いています。そして最大のポイントはお客様の事故車両の対応でございます。

自動車事故が発生した際に、お客様の最大のニーズは何でしょうか。自動車事故では損傷の度合いはいろいろですが、かなりの頻度でお車が走行不能に陥っております。ということはお客様の困りになられていることは必然的に、「動かなくなった車をどうしよう」「明日からの車はどうしよう」ということになります。

動かなくなったお車をどうしたらよいか。これはロードサービスというサービス制度が解決いたします。今日、ほぼ全ての保険会社がこのサービスを実施しております。

それでは明日からのお車はどうしましょうか。AIUでは代車を提供させていただきます。AIUはこの代車を提供できる指定工場を、現場から事故報告をいただいた時点で、即時にご案内できる保険会社であるというのが非常に大きなアドバンテージと

なっており、評価されているところでございます。

そして事故解決の際の配慮でございます。適時適切な打ち合わせ、経過報告と解決報告はもちろんのこと、AIUでは一事故一担当制、一企業一専任担当制（50台以上の車両の一括契約企業に対して）というサービスを提供させていただきます。ここでも担当者が1人であるという安心感が評価の大きなポイントになってございます。AIUでは即日、1名の担当者が決まるという点で、お客様に安心感を提供する会社という、大きなアドバンテージをもっております。

次にAIUのCSの取り組みにつきましてご紹介申し上げます。AIUではお客様の声に対して、大きく2つの取り組みをしております。よく聞かれる言葉とは思いますが、「クレームは宝の山だ」という理論。会社を成長させるためにはお客様から寄せられる声を真摯に受け止め、改善することが必要だと考えます。クレームに誠実に対応することで、お客様の信頼を得ることができるとして、お客様の声に真摯に取り組んでおります。

取り組みの1つとして、AIUではお客様の全ての声をデータベース



化して、啓蒙に取り組んでおります。ほとんどがお叱りのお言葉ですので、当然のごとく解決が必要になります。弊社のシステムでは対応終了までの目標日数を設定しております。システム報告入力まで3日以内、解決まで1週間以内、責任者による承認まで1週間以内を義務つけております。実際はそのほとんどが即日対応を終了し、その情報は役員を含めた全社員で共有されております。

そして2つ目、AIUでは全てのお

客様（最終保険金お支払先）に、お支払のご案内はがきにアンケートを付帯して、回答をお願いしております。

事故対応満足度調査となるCSアンケートでございます。5段階評価の上位評価である「満足」「やや満足」という評価で、93%という非常に高い評価をいただいております。当社では全ての事案でアンケートを集約して、結果を分析し、啓蒙につなげており更には社員の評価にも反映させております。

3つ目、最後になります。日本は有数の自動車社会、そして法治国家でございます。事故が起きた際の解決方法はおおむね類型化されてございます。事故の解決例も整備されてございます。

それを念頭に置いた場合、お客様の信頼、安心感を獲得するためには誰が担当しても、何度担当しても同じご説明を受けられ、同じ結果に結びつく損害サービスが提供されなければいけません。いわゆる「ぶれない損害サービス」の提供でございます。この点が非常に重要であるということはご理解いただけるかと思えます。

では保険会社の優位性というのはどこで出てくるのでしょうか、というこ

とになるわけです。そこで重要になるのが解決までのプロセスでございます。

では事故解決のプロセスのポイント、5点を簡単にご説明させていただきます。

基本の1つ目。対象者の負担を考慮してみます。例えば頂いたお電話であれば「かけ直ささせていただきますか」。かけたお電話であれば、「お時間は大丈夫ですか」。これらは電話対応の基本です。重要なのはその先でございます。

何気ない話し方の順序でございます。この話し方の順序というのがお客様とのコミュニケーションをよりよく取るためには重要なポイントとなります。

そして対象者の負担を考える言葉として重要なキーワードが2つ。当たり前の言葉ですが、「ありがとうございます」、そして「申し訳ございません」。

単に会話を終結するのではなく、「お忙しいなか貴重なお時間をありがとうございます」「貴重なご意見をありがとうございます」と答えてみるとうかがうことができます。「ありがとうございます」と答えてみるとうかがうことができます。相手の溜飲を下げるためとして、「ありがとうございます」「申し訳ございません」というよう

な言葉は単体で使うのではなく、末尾に付け加える非常に重要なキーワードとなっております。

次に基本の2つ目、情報の収集。情報というのは時間とともに、自分の都合のいいように変遷します。条件によつて自分の利益、不利益、利害が出てきますと、自分の利益につながる方向に情報というのはぶれてまいります。情報は可能な限り、ファーストコンタクトで入手する必要があります。

基本の3つ目、解析。会話の中で対象者を分析。スペシャリストは15分の会話で、電話の向こうの人が見えるといえます。

そしてお客様と同調、シンクロすることが大切で、対象者の考え方を理解しながら、対象者と同じ土俵で会話をすることが非常に重要なポイントとなります。

基本の4つ目、プロセスのご説明、ご要望の確認。基本的にこの話術としましては、できることからご説明をする。そしてご説明の中で、「難しい」という言葉はなるべく使わない。中途半端な会話はお客様のフラストレーションにつながります。

そしてもう1つ、「思います」という

言葉もなるべく使わない。責任回避の言葉にとられる場合がございます。

5つ目は交渉。交渉事の中ではプロフィールが非常に重要なポイントとなつてございます。相手の属性の確認、基本的には論理派か直観派か。要は理屈っぽい人か感情的な人かということでございます。相手の属性に応じた対応が必要です。

そして交渉のトレーニング。お勧めするのは一人ロールプレイングという手法でございます。自分がこう話したら、相手はどう話してくるのか。この問答を自分一人で繰り返すというトレーニングでございます。自分の立場から開始しまして、相手の立場で反論ができなかった時点が終点でございます。

以上のようなポイントの5つをきちんと押さえて、最高の効果を最小限の労力で生み出すようなプロセスを心がけております。これは自分たちの労力を少なくすることのみならず、対象者の負担を軽減して、結果、顧客の満足につながっているものと理解できると思います。

交渉事に関して、最も重要なポイントは何か。知識と経験値、それとあともう1つは覚悟でございます。知識と

経験値を補うためのネットワークの構築が必要でございます。情報を漏れなく入手して、知識、経験値、ネットワークを駆使して解析をして、プロセスの最終点をイメージする。そして見極め（覚悟）でございます。解決不能なものを自力で解決しようとするのは無理でございます。そういったときに第三者機関、弁護士ですとか、警察などを利用するという覚悟も必要だということも、1つ心に留めておいていただければと思います。

最後に締めくくりといたしましてお話しさせていただきます。顧客満足度を高めるために、3つのポイントでございます。1つ目、お客様のニーズを考える。2つ目、お客様の声を真摯に受け止め、啓蒙につなげるシステムをつくること。そして3つ目、スペシャリストの育成でございます。

そして先ほど申し上げました、私の座右の銘でございますがキーワード、「スピードとタイミング」ということを1つ、心に留めておいていただければと思います。

本日はご清聴ありがとうございます。

賀詞交歓会を開催

1月13日、ホテルグランドヒル市ヶ谷（東京都新宿区）において、新年賀詞交換会を開催した。

会場となった3階「瑠璃の間」には、来賓・官公庁・友好団体・会員・報道関係者等、あわせて約500名にご参席いただいた。当協会より和田 勇 会長が新年の挨拶を行い、来賓の太田 昭宏 国土交通大臣、宮沢 洋一 経済産業大臣、望月 義夫 環境大臣、甘利 明 経済再生担当 社会保障・税一体改革担当 内閣府特命担当大臣よりご祝辞を賜り、続いてご参席いただいた8名の国会議員を代表して、野田 毅 自民党税制調査会長からもご祝辞を賜った。



会場の様子



挨拶する和田会長

平成 26 年度 上期プレハブ住宅販売戸数実績調査

販売戸数は 7 万 2,906 戸と前年同期 6.9% 増、上半期としては 3 期連続の増加に

当協会では、平成 26 年度上半期（平成 26 年 4 月～9 月）におけるプレハブ住宅販売（完工）戸数の調査結果をまとめました。

この調査は、昭和 46 年以来当協会加盟の会員企業を対象に、プレハブ住宅の販売動向の推移を的確に把握し、プレハブ住宅の基礎資料として広く情報提供するため、毎年度半期で実施しております。

今回の調査では、51 社を対象として行い、回答率は 100% でした。

■総数

平成 26 年度上期(平成 26 年 4 月～9 月)のプレハブ住宅の販売戸数は 72,906 戸である。対前年同期比 106.9% と、上半期として 2 期連続の増加となり、全着工新設住宅に占めるプレハブ住宅の割合も 16.5%（平成 25 年度上半期は 13.7%）と増加した。

表 1. 総数（完工）

	22 年度		22 年度		23 年度		23 年度		24 年度		24 年度		25 年度		25 年度		26 年度	
	上半期 (戸)	対前年 同期比 (%)	下半期 (戸)	対前年 同期比 (%)	上半期 (戸)	対前年 同期比 (%)	下半期 (戸)	対前年 同期比 (%)	上半期 (戸)	対前年 同期比 (%)	下半期 (戸)	対前年 同期比 (%)	上半期 (戸)	対前年 同期比 (%)	下半期 (戸)	対前年 同期比 (%)	上半期 (戸)	対前年 同期比 (%)
プレハブ住宅販売戸数 (A)	62,421	88.9	71,015	91.3	62,327	99.8	72,072	101.5	62,879	100.9	78,899	109.5	68,219	108.5	86,921	110.2	72,906	106.9
参 全着工新設住宅数 (B)	407,895	106.2	411,125	105.1	432,760	106.1	408,486	99.4	442,948	102.4	450,054	110.2	499,032	112.7	488,222	108.5	441,367	88.4
考 A/B (%)	15.3		17.3		14.4		17.6		14.2		17.5		13.7		17.8		16.5	

■建て方別・階層別・構造別販売戸数

(1) 建て方別でみると、一戸建て住宅は対前年同期比 90.5% の 29,976 戸で、上半期として平成 22 年上半期以降の 4 期連続増加から減少に転じた。

一戸建ての階層別内訳では、低層（1～2 階）が対前年同期比 88.2% の 26,824 戸と減少したが、中層（主に 3 階）は対前年同期比 115.6% の 3,152 戸と 5 上半期連続増加となった。

一戸建ての構造別では、鉄鋼系・木質系・コンクリート系の各構造とも低層は減少し、中層は増加するという、構造的特徴がみられなかった。

共同建ては対前年同期比 122.3% の 42,930 戸で、3 上半期連続の増加となった。

共同建ての階層別内訳では、低層が対前年同期比 119.1% の 25,720 戸で 2 上半期連続の増加となり、中高層（3 階以上）も、対前年同期比 127.5% の 17,210 戸と 3 上半期連続で増加した。共同建ての構造別では、木質系・鉄鋼系は、低層・中高層共に増加し、コンクリート系は低層は増加したが、中高層は減少した。

(2) 構造別では、木質系が対前年同期比 94.0% の 8,385 戸で、上半期として 4 期連続増加から減少に転じた。木質系の階層別内訳では、低層が対前年同期比 93.5% の 7,971 戸で 4 上半期連続の増加に歯止めがかかったが、中高層は対前年同期比 104.8% の 414 戸と、3 上半期連続の増加となった。

鉄鋼系は、対前年同期比 110.1% の 63,088 戸で、前年に続き 2 上半期連続で増加となった。鉄鋼系の階層別内訳では、低層が対前年同期比 102.7% の 44,222 戸と 2 上半期連続で増加、中高層も対前年同期比 132.6% の 18,866 戸と 3 上半期連続の増加となった。

コンクリート系では、対前年同期比 71.4% の 1,433 戸と、2 上半期連続で減少となった。コンクリート系の階層別内訳では、低層が対前年同期比 85.8% の 351 戸と 3 上半期振りに減少に転じ、中高層でも対前年同期比 67.7% の 1,082 戸と 2 上半期連続の減少となった。

表4. 平成26年度上半期 都道府県別プレハブ住宅販売戸数

都道府県	一戸建て			共同建て					総数		
	(戸)	前年同期比 (%)	全国シェア (%)	(戸)	内訳 (戸)		前年同期比 (%)	全国シェア (%)	(戸)	前年同期比 (%)	全国シェア (%)
					低層	中高層					
北海道	564	93.2	1.9	133	133	0	192.8	0.3	697	103.4	1.0
青森県	106	96.4	0.4	283	268	15	100.0	0.7	389	99.0	0.5
岩手県	184	86.4	0.6	312	308	4	131.1	0.7	496	110.0	0.7
宮城県	671	82.9	2.2	876	690	186	97.1	2.0	1,547	90.4	2.1
秋田県	106	82.8	0.4	127	109	18	160.8	0.3	233	112.6	0.3
山形県	166	82.6	0.6	175	157	18	87.1	0.4	341	84.8	0.5
福島県	746	108.1	2.5	761	683	78	118.2	1.8	1,507	113.0	2.1
茨城県	1,202	110.0	4.0	1,713	1,387	326	156.3	4.0	2,915	133.2	4.0
栃木県	692	86.3	2.3	1,121	859	262	150.9	2.6	1,813	117.3	2.5
群馬県	614	89.1	2.0	893	716	177	131.9	2.1	1,507	110.3	2.1
埼玉県	1,785	93.0	6.0	4,379	2,231	2,148	117.8	10.2	6,164	109.3	8.5
千葉県	1,435	88.4	4.8	3,404	1,884	1,520	138.4	7.9	4,839	118.5	6.6
東京都	2,853	103.1	9.5	7,363	2,654	4,709	124.7	17.2	10,216	117.8	14.0
神奈川県	1,832	89.9	6.1	4,061	2,481	1,580	105.6	9.5	5,893	100.2	8.1
新潟県	392	103.2	1.3	454	349	105	152.3	1.1	846	124.8	1.2
富山県	109	94.8	0.4	226	211	15	106.6	0.5	335	102.4	0.5
石川県	140	88.1	0.5	428	217	211	121.6	1.0	568	111.2	0.8
福井県	85	63.4	0.3	161	155	6	122.9	0.4	246	92.8	0.3
山梨県	301	91.8	1.0	186	180	6	216.3	0.4	487	117.6	0.7
長野県	606	78.5	2.0	466	304	162	154.3	1.1	1,072	99.8	1.5
岐阜県	652	96.4	2.2	311	163	148	118.3	0.7	963	102.6	1.3
静岡県	1,685	83.7	5.6	970	666	304	116.7	2.3	2,655	93.4	3.6
愛知県	3,103	85.0	10.4	2,275	1,326	949	99.8	5.3	5,378	90.7	7.4
三重県	779	95.5	2.6	279	234	45	146.8	0.6	1,058	105.2	1.5
滋賀県	553	83.4	1.8	490	253	237	168.4	1.1	1,043	109.3	1.4
京都府	525	96.0	1.8	942	482	460	191.5	2.2	1,467	141.2	2.0
大阪府	1,083	83.1	3.6	2,431	980	1,451	124.3	5.7	3,514	107.8	4.8
兵庫県	1,160	87.5	3.9	1,302	904	398	99.4	3.0	2,462	93.4	3.4
奈良県	358	86.5	1.2	292	229	63	122.7	0.7	650	99.7	0.9
和歌山県	249	81.9	0.8	216	192	24	134.2	0.5	465	100.0	0.6
鳥取県	64	72.7	0.2	91	79	12	133.8	0.2	155	99.4	0.2
島根県	43	72.9	0.1	177	108	69	116.4	0.4	220	104.3	0.3
岡山県	968	93.7	3.2	750	621	129	136.4	1.7	1,718	108.5	2.4
広島県	664	91.6	2.2	986	624	362	129.7	2.3	1,650	111.1	2.3
山口県	430	85.5	1.4	500	371	129	94.2	1.2	930	89.9	1.3
徳島県	113	96.6	0.4	177	144	33	109.3	0.4	290	103.9	0.4
香川県	228	89.8	0.8	224	215	9	175.0	0.5	452	118.3	0.6
愛媛県	299	86.4	1.0	278	272	6	177.1	0.6	577	114.7	0.8
高知県	121	90.3	0.4	153	62	91	116.8	0.4	274	103.4	0.4
福岡県	1,006	90.1	3.4	1,158	858	300	134.7	2.7	2,164	109.5	3.0
佐賀県	163	78.0	0.5	188	161	27	108.7	0.4	351	91.9	0.5
長崎県	240	122.4	0.8	218	160	58	110.7	0.5	458	116.5	0.6
熊本県	295	88.6	1.0	359	188	171	111.8	0.8	654	100.0	0.9
大分県	254	85.2	0.8	190	136	54	86.4	0.4	444	85.7	0.6
宮崎県	131	87.9	0.4	190	136	54	134.8	0.4	321	110.7	0.4
鹿児島県	189	89.6	0.6	215	180	35	102.9	0.5	404	96.2	0.6
沖縄県	32	51.6	0.1	46	0	46	54.8	0.1	78	53.4	0.1
合計	29,976	90.5	100.0	42,930	25,720	17,210	122.3	100.0	72,906	106.9	100.0

※全国シェア：都道府県が全国に占める割合

今後取られるべき災害対策

～阪神・淡路大震災から20年を迎えて～

阪神・淡路大震災から20年を迎えるにあたり、日本自然災害学会会長や、災害情報学会会長を歴任し、著書において東日本大震災の直前に津波災害への警告を発する等、災害分野における第一人者である河田氏に、携わってきた数々の経験や課題から見る今後の災害対策や住宅・まちづくり等について、語っていただいた。

(2014年12月聞き手：会誌編集小委員会主査 小林啓二)

災害多発時代の災害対策は 被害先行型から対策先行型へ

関西大学 社会安全学部・社会安全研究センター理事・センター長・教授
河田 恵昭氏
阪神・淡路大震災記念 人と防災未来センター長

河田 恵昭 氏

被害先行型の対策

20年前の阪神・淡路大震災は、想定外だった。当時、東海地震が起こると考えられており、1978年に大規模地震対策特別措置法という法律ができて東海地震に公的資金が投入されていた。地元住民は、台風は想定していても、地震なんて全く考えてもいなかった。地震が起こった際に私も大阪にいて、直下型地震だとわかったが、まさか神戸で起こったとは考えもしなかった。

日本の災害対策基本法というのは、二度と被害を繰り返さないという法律で、被害が起こって初めて起案される。こうした被害先行型を改めな

い限り、次の大きな災害が起こった際には大惨事になってしまう。今後の災害対策は、被害先行型から対策先行型にしなければならない。

軽視される災害情報

2013年台風18号の影響で、京都の桂川と鴨川が氾濫し、京都市民30万人に避難勧告が出た。そのうちの1%である3千人が避難し、被害としては床下浸水に止まった。こうした公表された事実だけを見れば、避難した住民の中には「逃げなくても良かったのではないか」と思った方も多かったと推測する。しかし、実際のところは、過去最大級の河川被害になりかねない状



河田恵昭(かわた よしあき)氏 プロフィール
1946年、大阪市生まれ。京大大学院工学研究科博士課程修了。工学博士。京大防災研究所教授、同所長を務め、2002年から阪神・淡路大震災記念人と防災未来センター長。日本自然災害学会会長、日本災害情報学会会長を歴任。東日本大震災復興構想会議委員等。

況だった。当時、桂川上流の日吉ダムが満杯となり、規定によりゲートを上げて水量を調整しなければオーバーフローの危険性があったが、近畿整備局の判断で待ったがかかった。もし、ゲートを上げていたら、嵐山で50cm堤防を越え、市街地で6m、住宅の2階まで浸水していた。その時偶々雨が小降りになったため、床下浸水で済んだのである。もし、雨が降り続いているら、ゲートが崩壊し、大変

な災害となっていた。まさに間一髪で助かったのである。こうした事実は、住民へ公表されていないため、避難していかねば大変であったということを認識できず、次の避難勧告では住民は避難しなくなる。

2000年の東海豪雨の際には、愛知県で65万人に避難勧告が出され、6万人が避難した。この当時はまだ10%が避難していた。避難する住民が約10年で10分の1となり、

年々少なくなってきた。ハザードマップができ、年々情報も良くなっているのに、なぜ逃げないのか―これは、予測された被害に対して実際は微かな被害で済むケースが多いことや、避難勧告を発令した理由について何も説明されていないことからである。

2013年の伊豆大島の大雨水砂災害では、アメダスの観測点が少なすぎるという理由で特別警報が発表されなかった。2014年の御嶽山噴火では、直前に微少地震が観測されていたのにも関わらず、噴火警戒レベルが2へあげられなかった。これらの情報提供がなされていれば、被害者を少なくできたに違いない。こうした、科学的根拠がなければ情報提供しないという体制だと、災害情報が一体誰のために発信されているのか、本来の趣旨が無視されている。また、提供する情報を

正確にする努力は認めるが、正確でなかった場合のフォローアップがなされていない。一人でも犠牲者を減らすという志のもと、情報の内容及び提供方法を改める必要がある。

復興時の行政対応の格差

1991年の雲仙普賢岳噴火の際、長崎県は財政が厳しく、起債して義援金を投入してまで復興基金を作った。その基金で水無川流域のまちづくりを行い、利息は政府が特別交付税で補填するというルールができた。その後、阪神・淡路大震災では兵庫県と神戸市が、新潟中越地震では新潟県が復興基金を作って、まちづくりを行った。

東日本大震災の際、岩手県・宮城県・福島県に、県が復興基金を作り、率先してまちづくりを行うよう提言した。しかし、借金をしたくないという理由から県で復興基金は作られず、結果的に政府が特別交付金で基金を作り、まちづ

くりを行うこととなった。しかし、国費で行うとなると様々な判断に時間がかかることが多く、進捗が遅れてしまう。県が復興基金を作っているれば、小回りが利く資金でスムーズなまちづくりができたのではないかと。また、義援金の配分や瓦礫処理に関しても、過去の災害において県主導で行った事例を活かしてそれぞれの県が行ってれば、もう少しスムーズな復興が進められていたのではないかと考えている。

東日本大震災の復興は、普通に考えて20年かかる。それまで住民が我慢できるかどうかが問題だ。今後、被災地の県や市町村では、被災者の生活再建をどうするか、こうしたことを踏まえてどのようなまちづくりができるか、ということが重要な問題となってくる。

想定が困難な火災被害

現在、政府が行っている被害想定で一番難しいのは火災

である。実際に、南海トラフ巨大地震対策検討ワーキンググループでも、火災は定量的に評価する方法がまだ確立されていないため、シミュレーションが難しいところであった。

現在では、住宅事情も良くなり、以前のような風による広域延焼火災が起こることはほとんどない。地震発生時に火を使っている、その火が燃え移るといことより、一旦停電した後復旧する時の通電火災の被害が大きくなると考えている。ブレーカーを落とさずに避難所に逃げた場合、トープの電気がついてしまった、あるいは、熱帯魚の水槽が落下の衝撃で割れて、絨毯の上に剥き出しのヒーターが落ちて通電してしまったり、停電後の通電開始時の火災発生の可能性を考えておかなければならない。また、業務用の火力や油を使用しているレストラン等が集まるエリアからの火災にも注意したい。



いずれ地震ブレーカーが普及してくれば、電気ブレーカーが落ちるので発生は少なくなるかもしれない。ただし、現在のものだと停電していないのに電気が消えてしまうため、もう少し改良が必要である。もし、夜間に起こった場合、例えば小さな子供が別の部屋で寝ている等、真っ暗闇になる方が危ない。



住宅全体の耐震補強制度

阪神・淡路大震災の教訓は、住宅を丸潰しにしてはいけないということ。犠牲者のほとんどは住宅の下敷きになり、即死状態だった。倒壊した住宅の中でも、逃げられる隙間があれば、命は助かる。つまり、「地震で壊れない住宅」ではなく、『地震で命が失われない住宅』にすることが重要なのである。

この教訓を踏まえると、耐震補強も各部屋ごとに行えるようなシステムを取り入れるべきである。大阪府木材連合

会と京都大学防災研究所が共

同で開発し、特許を取得した「壁柱工法」は、建物の一室から耐震補強ができる。高齢者が少人数で住む住宅では、茶の間と台所は頻繁に利用するが、それ以外の部屋は子供や孫が帰省する際の年数回程度しか使用しない。費用面から見ても、建物全体を耐震補強すると2百万円以上かかることが多いが、一室補強なら十数万円で済む。こうした方法を広めることで日常生活の場の耐震化を促したい。いかにして一人でも多くの

人の命を助けるかということを考えてほしい。大規模災害の場合、全ての人を助けようとするのは無理だが、小さな努力を継続して助かる人を少しでも増やしていく、これが減災だと考えている。

戸別での防災対策

今まで防災とは、一つ一つの家が責任を持つて行うものであった。多くが立派な家を作っても、一軒でも築60年の木造住宅があつて、そこから出火したらどうしようもなかった。自分の家が出火しなくても、近隣の家から出火すれば自分の家も燃えるのである。日本は災害多発時代となった今、面的防御、つまりゾーニングで安全にしなければならぬ。

例えば、高齢化が進む中で、住宅地全戸でソーラーパネルを設置し、それを蓄電して共通ラインを作り、ある程度長期にわたって停電しても、ペースメーカー等で常時電気が必要な家庭に対して、他の家から電気を借りてくるということもできる。つまり、

地域全体でシステムとして防災・減災をどうするのかを考えることができる時代になってきたのである。そして、こうした安全・安心が評価された住宅は火災保険に反映される等の仕組み作りも必要になってくる。

現在、東北地方では防潮堤・防潮林・盛土等の海に対しての多重防御が行われているが、住宅を建てる際の多重防御の考え方は、まちや住宅地

全体で基本的な防災を考えた上で、それぞれの住宅が個別の事情に合わせて防災対策を行うべきである。

プレハブ建築協会への期待

プレハブ建築協会として、大災害の際に仮設住宅をどう支給するのか、基本路線をどうするのかは勿論のこと、ニーズやクオリティの多様化にどう応えていくか。こうした問題について、会員会社が一丸となり、率先して解決してほしい。災害対策全般に言えることだが、従事する人全てが同じ志を持つて一致団結すれば変わる。そうした同じ志を持った人をいかに増やしていくかということが事業展開には非常に重要である。プレハブ建築協会こそ、まさに「対策先行型」の仮設住宅の建設を可能にできると思う。多くの災害で仮設住宅を建設してきた経験を活かし、被害状況に応じた、被災者のための活動をお願いしたい。

全ての人を助けるのではなく、
一人でも犠牲者を減らす対策を

JPA

Japan Prefabricated Construction Suppliers and Manufacturers Association

2015年1月26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)
ホームページ : <http://www.purekyo.or.jp/> Email : info@prekyo.or.jp

編集発行人 合田 純一

編集委員 主査 小林 啓二 広報委員会 (積水ハウス(株))
杉本 幹生 住宅部会 (パナホーム(株))
菊池 潤 規格建築部会 (コマツハウス(株))
福島 勝仁 PC 建築部会 (黒沢建設(株))
岩本 教孝 教育委員会 (旭化成ホームズ(株))
空 裕毅 プレハブ建築協会 (事務局)
佐藤 秀和 プレハブ建築協会 (事務局)

編集協力 株式会社企画同人

北海道支部

〒001-0014 札幌市北区北14条西4丁目2番1号 ハーモネートビル7階
TEL 011 (717) 1840 FAX 011 (758) 9396

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 (261) 4861

関西支部

〒540-0032 大阪市中央区天満橋京町2番13号 ワキタ天満橋ビル6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