

住宅関連事業者による中古戸建住宅の維持管理と活用方法への取り組み
——都三県内のリフォーム事業者への調査——

21918018 門永 麻椰
指導教員 葉袋 奈美子 教授

リフォーム業者 空き家問題 住居管理
戸建て住宅 中古住宅 中古住宅の流通

1. 研究背景と目的

住生活基本計画でも明示されてはいても、日本の中古住宅市場は、全住宅流通量の約 14.5%にしか至らず、欧米諸国に比べてもかなり低い水準にある。また、少子高齢化に伴い、空き家問題はさらに深刻化している。しかし近年、建築資材の高騰により新築戸建て価格が引き上がっていることや行政によるリフォーム事業の推進、新型コロナウイルスの影響によるおうち時間の増加等によるためか、リフォーム需要が高まっている。市場規模拡大により異業種が次々に参入し、質の高い住空間創出のためのリフォーム市場の環境整備が急務になっている。

本研究ではリフォーム市場が急激に拡大している中で、戸建て住宅に焦点を当て、リフォーム業者の視点から日本の中古住宅市場を活性化させるための問題点・工夫点を調査する。そして、住宅を正しく維持管理し個人資産・または社会の資産として良質な住宅ストック形成に貢献できるシステムを考察する。

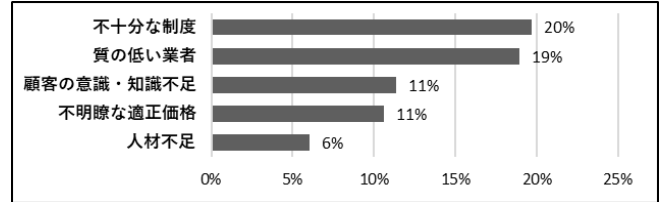
2. 調査方法と対象

調査方法は一都三県の都市部に営業所を持ち、ホームページから戸建て住宅リフォームの業務を確認できた 1040 名の事業者を対象に質問紙法によるアンケート調査を行った。241 名から回答を得られた。さらに調査が可能となった業種の異なる 5 名にヒアリング調査を行い、詳細なリフォーム事業形態や住宅の良好な維持管理のための取り組みを調査した。

3. リフォーム市場の課題と取り組み

3-1 リフォーム市場の課題

「リフォーム市場に対する考え」の自由記述にて 5%以上を占めた回答をリフォーム市場の問題として整理した結果を図 1 に示す。悪徳業者増加による風評被害や、知識・技術のない業者による工事の増加といった指摘を質の低い業者に分類した。また中古住宅・空き家を活用した際の優遇制度の拡充を求める意見等を不十分な制度として分類した。顧客の維持管理意識の低さや顧客が正しい情報や製品を判断できないといった指摘を顧客の意識・知識不足として分類した。相見積もり等、価格競争による負担軽減を望む意見は不明瞭な適正価格に分類した。職人の高齢化等の問題は人材不足として分類した。

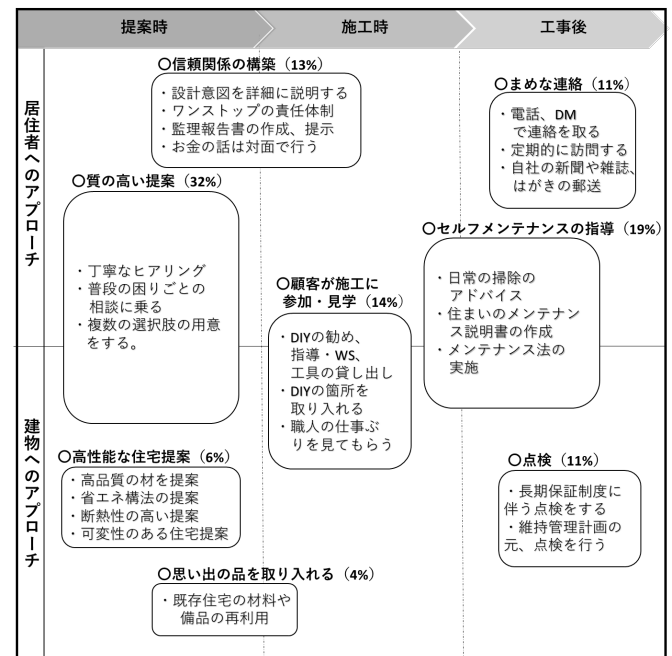


○132 名のアンケートの自由記述，複数回答を集計

図 1. リフォーム市場への考え

3-2 顧客の意識を高めるための取り組み

住宅に愛着を持っている居住者は定期的にメンテナンスを行っている傾向がある事や、住宅の残存希望耐用年数が長い事が明らかになっている。³⁾ そこで「顧客に対して住宅に愛着を持ってもらうための取り組み」を尋ね、その結果をリフォーム過程に沿って 9 つの項目に分類し、図 2 に示す。リフォーム業者は顧客の住宅への愛着醸成のために、満足度の高い提案、信頼関係の構築、顧客自身が直接建物に関わる機会の創出、アフターケアに取り組んでいることがわかった。



○114 名のアンケートの自由記述，複数回答を集計

図 2. 住宅に愛着を持ってもらうための事業者の取り組み

4. 業種別リフォームへの取り組み

4-1 事業形態

最多の受注形態、受注に向けた取り組み、リフォーム後の取り組みを業種別に比較し表 1 に示す。

工務店・ハウスメーカーは OB 顧客からの受注の割合が高く、リフォーム後の定期点検やまめに連絡を取る割合が最も高いことから、顧客と継続的な関係を築けている傾向があると考えられる。ヒアリングをした工務店では OB 顧客に対して、3 か月に一度、定期訪問を行っている。

リフォーム専門店は、電話やインターネットからの受注割合が高く、営業を積極的に行っていることから、不特定多数の顧客受注に向けた事業体制である傾向があると考察できる。また制度を用いたアフターケアを行っていることがわかった。

専門工事業者は、アフターケアにあまり積極的ではなく、施工者団体登録と元受け会社との関係強化の割合が高いことから不特定多数の顧客受注に向けた事業体制であること、事業者の下請けとしての機能を持っている業者が多いことが考えられる。

設計事務所は、無料の見積もり合わせや DM の送付の割合が低く、受注に対してやや受け身な体制である。アフターケアを行っている割合が高い一方で特になしの回答も最も多く、2 分化していると考えられる。受注形態において、定期点検・耐震診断後の受注割合が高いことから、前者においては顧客と継続的な関係を築いていると考えられる。ヒアリングをしたリフォーム専門設計事務所では商圏を 1.5km 以内に納めて移動時間を短縮し、提案時間の確保、困りごとにすぐに対応できるようにしている。

不動産業者は、OB 顧客からの受注が大半を占めている。また、リフォーム後の買取再販事業・相続等の税金対策、住み替えや売上の相談の割合が高いことから、不動産業の機能により、顧客と継続的な関係をもって住宅を資産として運用する相談・提案ができていると考えられる。

4-2 中古住宅活性化・流通促進に繋がる事業

アンケート調査に中古住宅の活性化・流通促進に繋がると考えられる事業を 7 つ設け、既に取り組んでいる又は視野に入っているか尋ねた。その結果を業種ごとに比較し、表 1 に示す。ほとんどの事業において設計事務所、不動産業者の積極的な姿勢が確認できた。ヒアリングをした設計事務所では、子ども・学生向けの職業体験、DIY 講座、地域に向けた WS 等に取り組んでいる。さらに質の低い業者を減らすために技術者向けの設計や省エネ・断熱等の工事を指導している。また不動産業者では遊休不動産をクラウドファンディングを用いて資金調達を行い、地域・社会の資産に再生する取り組みをしている。

表 1. 業種別リフォームへの取り組み

○受注形態のみ単一回答、その他は複数回答を集計

	工務店・HM n=112	リフォーム専門店 n=52	専門工事業者 n=11	設計事務所 n=51	不動産業者 n=12	全体 n=241	
4-1 事業形態							
受注形態	自社物件やOB顧客から	52%	42%	45%	16%	67%	42%
	所属団体や系列会社経由	4%	6%	0%	10%	8%	6%
	工務店や建設会社から	4%	0%	9%	10%	0%	4%
	知人などの紹介から	7%	2%	9%	25%	0%	10%
	電話やインターネットから	16%	31%	18%	18%	0%	19%
	定期点検・耐震診断後	2%	2%	0%	10%	0%	4%
受注に	ホームページの充実	66%	79%	55%	49%	58%	67%
	実績や事例の発信	55%	69%	36%	57%	50%	60%
	DMを送る	30%	44%	27%	0%	17%	27%
	現場見学会の開催	14%	15%	0%	4%	25%	13%
	見積もり依頼に無料で応じる	70%	73%	55%	10%	75%	60%
	訪問営業	12%	17%	9%	0%	25%	12%
アフターケア	施工者団体に登録する	19%	17%	36%	2%	8%	16%
	元受け会社との関係強化	7%	15%	18%	2%	0%	8%
	修繕履歴の保存	54%	63%	45%	39%	50%	54%
	維持管理計画の提案	8%	8%	0%	12%	25%	10%
	修繕積立て計画の提案	6%	12%	9%	2%	8%	7%
	買取再販・買取売買	12%	12%	0%	2%	17%	10%
リフォーム後	相続などの税金対策の相談	14%	8%	9%	0%	17%	10%
	住み替えや売上の相談	13%	19%	0%	6%	33%	14%
	工事後の定期点検の実施	38%	21%	18%	31%	33%	34%
	アフターサービス保証	27%	46%	27%	6%	33%	29%
	まめに連絡を取る	38%	17%	18%	25%	17%	30%
	特になし	4%	10%	9%	22%	0%	10%
4-2 中古住宅活性化・流通促進に繋がる事業							
事業	地域への社会貢献	38%	33%	36%	39%	42%	37%
	空き家の利活用	35%	23%	18%	59%	42%	37%
	古民家再生	19%	12%	18%	35%	33%	21%
	まちづくり・地域おこし	15%	13%	9%	27%	25%	18%
	生活支援サービス	2%	2%	9%	6%	17%	4%
	自然素材や廃材の利用	25%	10%	18%	39%	33%	24%
	住教育・啓蒙活動	13%	0%	9%	8%	17%	9%

5. まとめ

リフォーム市場において適正な基準や制度がないことによる質の低い業者の参入や激しい価格競争に加えて、顧客の意識・知識不足等の課題が明らかになった。その中でリフォーム業者は、顧客に対して維持管理意識を高めながら顧客の満足度向上に取り組んでいることがわかった。リフォームへの取り組みは業種ごとに特色がみられ、工務店や一部の設計事務所ではアフターケアを通して顧客との持続的な関係構築に取り組んでいた。また設計事務所や不動産業者では中古住宅の資産価値向上・活用に繋がる事業を展開していることがわかった。こうしたリフォーム業者の取り組みが良質な住宅ストック形成に繋がり、中古住宅の流通促進に発展していくことが考えられる。さらには空き家問題解決に貢献すると考える。

【主な参考文献】

- (1) 国土交通省：中古住宅流通・リフォーム市場の現状, <https://www.mlit.go.jp/>, 2022 年 12 月
- (2) 浅見美穂, 戸建て住宅の維持管理における居住者側が持つ課題に関する研究, 日本建築学会計画系論文集, 第 87 巻, 第 798 号, p1539-1548, 2022 年 8 月
- (3) 藤平真紀子, 熟年期における戸建て住宅の住み替えに関する意識調査, 一般社団法人日本家政学研究会発表要旨集, 2007