

# 注文住宅事業が好調な滑り出し 「すべてを公開する」姿勢が高い信頼に

工務店  
**Zoom UP**

DATA

株式会社 ゼロ・コーポレーション

代表取締役社長 金城 一守 様

本社 〒603-8242 京都府京都市北区紫野上野町108-1  
TEL. (075) 495-1000 FAX. (075) 493-5680

## ゼロ・コーポレーション 注文住宅の成功の方程式

- 徹底した情報公開
- 地域環境を踏まえた性能
- シンプルな明解価格システム



## 古都でまちづくりに実績 市場変化で注文住宅を新たな柱に

寺社仏閣、町家、石畳…日本の雅を現在に至るまで残し続ける古都・京都。この地で1981年に創立、分譲住宅など街づくりを手がけてきたのがゼロ・コーポレーションである。平成17年度の販売戸数は戸建分譲住宅のほかマンションなども含めて441戸。町家再生事業やまちづくり事業なども進め、02年に同社が主催した「北大路まちなか住宅コラボレーション」は2004年度グッドデザイン賞の「建築・環境デザイン部門」を受賞している。

その同社が昨年7月に注文住宅事業に進出した。都市のスプロール化が進み、大規模な開発用地もなくなるなど、事業環境が変化しつつあるなかで、注文住宅事業を新たな事業の柱として位置づけたものである。

## 原価に近い販売価格 坪28.8万円を実現

同社は「ゼロホーム」のブランドで注文住宅事業を展開している。その第一弾となったのが「まちなか未来住宅」で、事業開始とともに北区の本社の隣にモデルハウスを建設した。

注文住宅事業をスタートするに当たり同社は独自のマニュアルやシステムを構築した。すでに実績を積んでいる地元の事業者

や大手ハウスメーカーとの厳しい競争を想定し、「原価に近い販売価格を設定」できる体制を整え、それを形にしたのが「まちなか未来住宅」だ。

考え方の基本は、明確で合理的な見積もりにある。「ベーシック」と呼ぶ基本仕様と基本価格28万8000円(坪当たり・税別)を設定、それにオプションを加えていくというシンプルな方法である。例えば、「ベーシック」の断熱性・気密性は新省エネルギー基準に準拠。内断熱で壁は100mmのグラスウール、床は40mmのポリスチレン、天井は16k・100mmのグラスウール、開口部はペアガラスというものだ。オプションで断熱材をセルロースファイバーに替え、次世代省エネ基準レベルとすれば坪約2万円の程度のアップとなる。また、床材も「ベーシック」では合板だが無垢材に替えると坪約2万5000円のプラス、ペアガラスをLow-Eガラスにすると35坪程度の住宅で10万円程度のアップという具合だ。

こうした「積み上げていくことで、より高品質な住宅を求める声に応えていく」システムをつくったのである。

## 高性能を求める声には デメリットも説明して対応

このモデルハウスが大きな話題となり、見積もり段階までいった顧客は100%に近い成約率となった。性能や質と連動した明解な価格体系が強い支持を得たということだろう。

こうしたシステムは同社の性能に対する明確な姿勢に裏打ちされている。「性能は地域の特性、顧客のニーズ、そして住宅供給者のスタンスのバランス」と金城社長は語る。このバランスのなかで「坪当たり28万8000円でこのような仕様の住宅が一番良い」と「ベーシック」を設定した。例えば、断熱・気密性能は次世代省エネ基準レベルではなく新省エネ基準レベルだが、これは「C値を1以下にするようなことを関西でやる必要があるのだろうか」と検討したうえのことだ。「ベーシック」の性能は「京都で暮らすには十分」なのである。

ただ、顧客によっては、さらに高い性能を求める声もある。そのニーズにはオプションで対応することになるが、メリットだけでなくデメリットもしっかりと説明し、コストも明示して対応している。

## ゼロホーム5棟の展示場をオープン 密集地型から郊外型までを一堂に

こうした同社の姿勢は、訪れたユーザーから高い評価を受けた。

「これならば大きな事業に育てられる」と、金城社長はすぐに新たなモデルハウスづくりに着手する。新展示場は「夢物語の建物でなく、身の丈の建物を並べる」というコンセプト。また、京都の場合はまちなかの密集地型から郊外型まで、さまざまなタイプの住宅が考えられるため、それらを一度で見られること。こうした独自の展示場が今年7月にオープンした「京都ものがたり」である。

同展示場は京都南インターチェンジ前の約2650m<sup>2</sup>の土地に、ショールーム棟とモデルハウス5棟が並ぶ。モデルハウスはもちろん坪28.8万円の「ゼロホーム」で、デザインの違いにより「太秦・ヤマモミジの家」、「西陣・北山杉の家」、「松ヶ崎・ヒメシャラの家」、「小山・

ハナミズキの家」、「宇治・アカシアの家」と名づけられている。

また、現在、ショールーム棟の3階に「家づくり工房」を建設中。ここでは実物大の構造模型を設置し「ゼロホームのハードをすべて見せる」予定だ。断熱材や筋交いの入れ方、金具の使い方などを具体的にみることができる。この工房の設置には「部材の使い方をきっちりしなければ、性能を発揮することはできない。品質の確保をお客様に見せ、理解してもらって、我々とともに家づくりをしていただきたい」という思いがある。

「京都ものがたり」にはあと住宅3棟分の敷地がある。免震の実験棟を建設することを決めていたが、あと2棟については「時代のニーズに合わせて建設」する予定。例えば、市場でもっと京町家風の住宅を求める声が強まつたら、そうした声に応えていく考えだ。

## クレームまでも公開し クレーム減少、雨漏りゼロを実現

同社の基本姿勢は「すべての情報を公開する」ということで、それは企業活動の隅々にまで行きわたっている。建築現場の公開は言うに及ばずお客様アンケートまでホームページ上で公開している。

特筆できる一例が「メンテナンス記録公開」で、クレームの内容まで公開している。これはメンテナンスの記録にクレームをA(調整・メンテナンス)、B(軽微なクレーム)、C(クレーム)、D(構造上の問題)、-(クレームに該当しない)、M(同社以外のクレーム)という6ランクをつけて表示しているものだ。クレームの公開は4年前から行い、雨漏り0軒の記録は3年前から公開、現在も更新中だ。

「クレームを隠すとわれわれの緊張感も薄れる」と公開を始め、「公にすれば恥ずかしいから少しでも減らそうと努力する」とプラスに転じさせてきた。営繕、工事、設計といったそれぞれの部署での2週間に一度のミーティングで検証と改善をきっちり行い、同じようなミスを繰り返さないようにする。こうした活動は着実に実を結び、近年に建てた住宅ではほとんどクレームは発生していないといふ。

逆に筋の通らないクレームに対しては毅然とした態度を取るという。「クレームのなかには一般常識的におかしいものもある。その時、それは理屈が通りませんと、しっかり説明する」という姿勢である。



## 2011年度に1000棟が目標 積極的にエリアを拡大

注文住宅事業は、2006年度の100棟突破が確実と事業スタート1年で急成長、2008年度の200棟を射程圏内に納める。

中期的には2011年度に1000棟の目標を掲げるが、この1000棟の達成に向けてはエリア拡大などさまざまな課題がある。展示場も新たに3カ所程度は必要とみており「どのような仕掛けで、どこにつくるか」と、エリアマーケティングがこれから的重要課題だ。

今まで、注文住宅の顧客は建替層と土地なし顧客が半々程度であるが、今後、エリア拡大に伴って土地なし顧客の割合が増えしていくと考えられる。同社が一番得意とするマーケットはまちなかであり、京都のまちなかに眠る何万棟に及ぶ潜在建替え需要は非常に有望な市場であり「それを掘り起こしていかなければならぬ」。ただ、今後、注文住宅事業を1000棟以上へと伸ばしていくためには「郊外の開拓が非常に重要になる」とエリアの拡大を重要視している。

京都市内では分譲事業で培ってきた信用力が下地にあるが、エリアを拡大した場合には信用を一から築いていく必要があるだけに新エリア開拓をどの地域に進めるかは重要な課題だ。

ただ、注文住宅事業を進める上で、同社の基本スタンスにプレはない。

「一件当たりの利益は極端に少なくともよい。お客様と良い関係を築き、紹介を広げていくことできちつと残っていくことが重要」「ゼロ・コーポレーションで家づくりをやってよかったなと思っていただきたい」、「しっかりした事業を続けることで、お客様とずっとつながっていくことができる」——金城社長の言葉の端々には、顧客と一緒に家づくりの思想がはっきりと表れている。



建築中の家づくり工房

“性能”  
を語る

## 性能表示や 住生活基本法は 非常にありがたい

金城 一守社長



我々は性能についてきっちり議論してきた。例えば、「ゼロホーム」の耐震性能は性能表示制度の等級2だが、等級3にすると壁が多くなり、特に狭小間口の住宅には無理がありすぎるため等級2としている。

お客様はほとんど性能について詳しいことはわからず、我々がしっかり説明していかなければならない。

住宅は高い買い物であり、我々が専門家としてしっかりとした考え方、スタンスを持たなければ理解いただけない。逆にちゃんと説明すれば細かな技術的なことは分からなくて「しっかりとした会社だな」と思っていただけ、信頼につながる。それが大事だ。

以前から性能表示制度のようなものが必要だとは考えていたが、実際にこの制度が始まり非常にありがたく、助かっている。

当然、受注までには他社との競合があるが、いざ、競った時には性能表示が指標になってくれる。客観的に性能が同レベルであることを示すことができ、その上で価格を比較してもらえるので、ほとんどのお客様は我々を支持していただける。

先ごろ施行された住生活基本法や同法に伴う住生活基本計画では住宅の性能向上を謳い、将来的な性能の目標値も示された。性能についての基準や目標などがはっきりすることは、我々にとってはプラスで、上手く活用していくたいと考えている。



「京都ものがたり」は京都南インターチェンジ近く、国道1号線の城南宮交差点の角という好立地にある。

並ぶ5棟のモデルハウスは、まちなかタイプが2棟、郊外タイプが3棟。南側から――

### ●宇治 アカシアの家

30歳代前半の子育て時代の夫婦をモデルとする郊外タイプの2階建て住宅。

### ●小山 ハナミズキの家

50歳代の夫婦と20代の子供二人（うち一人は別居）の家族をモデルとする郊外型の2階建て住宅。

### ●松ヶ崎 ヒメシャラの家

20～30歳代の将来、子供を1～2人はほしいと考える夫婦がモデル。郊外型の2階建て住宅だ。

### ●西陣 北山杉の家

40歳代前半の夫婦、10歳の女の子という家族をイメージした2階建てのまちなかタイプ。

### ●太秦 ヤマモミジの家

20歳代後半の共働きの夫婦と小さな子供2人の家族をモデルとした3階建てのまちなかタイプ。

――と並ぶ（西陣と太秦がまちなかタイプ）。これらモデルハウスの東側に立つのがショールーム棟だ。

京都ものがたり

西日本最大級の展示場  
○住まい方別に5棟のモデルハウス



小山“ハナミズキの家”

天然木をふんだんに使った  
くきわざシリーズの引戸・  
収納扉。無垢の床材とのコー  
ディネートが、心地良いLDK  
空間を創り出しています。



松ヶ崎“ヒメシャラの家”

ダークな色調の床材<WPC  
床材キャブテンアタックN  
スーパーダーク>と、白色の  
タイルとのコントラストが、  
モダンで若々しい雰囲気の  
リビング・ダイニングを創り  
上げています。



西陣“北山杉の家”

床の間の壁に使われた、調湿  
壁材<さらりあ アートセレ  
クトT>が、伝統の和の雰囲  
気に新しいイメージを添えて  
います。



西陣“北山杉の家”

1FのLDKと吹き抜けでつな  
がるファミリールーム。一角  
にロフトを設けた、明るい光  
が降り注ぐ健康的な空間です。  
はしごは<DAIKENの手摺  
付きロフトタラップ>、床材  
はネオテク加工の<ダイバ  
ードN>。

営業時間 10:00～19:00 定休日 水曜日

0120-021-046