マンション・開発・企業経営

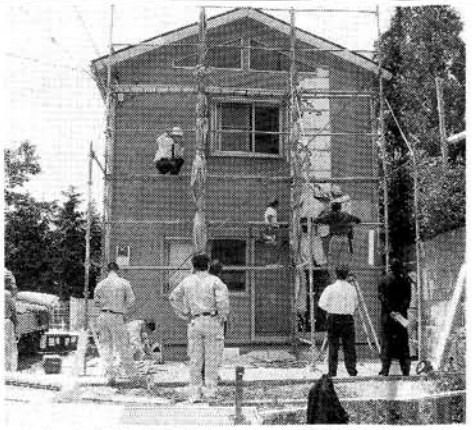
京都の住宅メーカー　ゼロ・コーポレーション

「公開」と「検証」で良質住宅

「雨漏りゼロ」48カ月継続中

妥協のない取り組みで仕事の「意識と質」向上

京都の住宅メーカー「ゼロ・コーポレーション」（京都市北区、金城一守社長）が理念としているのは〝公開〟。建築過程だけでなく、クレーム内容や会社の細かな業績までオープンにする取り組みを、5年前から実施している。「雨漏り」の多さを目の当たりにした金城社長が、社員の緊張感を持続させ、より良い住宅供給のために始めた取り組み。妥協しない〝公開〟の姿勢と徹底した現場検証が奏功し、「雨漏り」については48カ月連続ゼロ（11月6日時点）を続けている。



今年初めに雨漏りの連絡を受け、原因を徹底的に追及した物件。この姿勢が会社のレベルを底上げしている

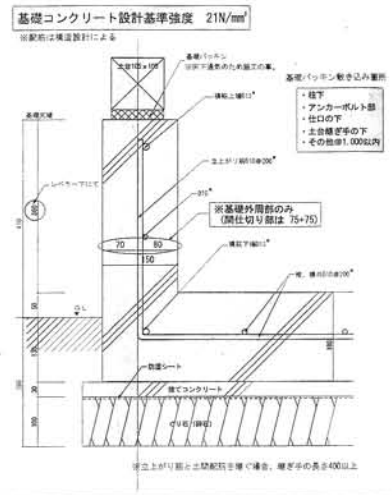
金城一守社長

「奇跡に近いのではないか」と金城社長が語る、48カ月連続「雨漏りゼロ」。この取り組みを本格化してからの1120軒について、いまだ継続中だ。

同社の〝公開〟に対する取り組みは徹底している。写真やホームページ上による「建築現場」や「建築工程」の公開はもちろん、建築住宅の標準詳細を定めた150ページほどの「標準ディテール図面集」も契約者に引き渡す。完成途上の物件について、契約者が図面と見比べ施工上の不備をチェックできる機会を提供したものだ。また、これまでのクレームやそれに対しての対応策なども、ホームページ上で随時更新してオープンにしている。

同社がこれらの取り組みに注力し始めたきっかけは、金城社長が想像以上に雨漏りに対するクレームの多さに気付いてからだ。それまでは社長の耳まで届かず、現場レベルでの対応で済ませていたという。

「雨漏りのない住宅」を供給できる会社へとするために取った手段がこの「公開」。社内での「公開」、一般に対する「公開」により、仕事への取り組み姿勢や質が、どんどん向上している実感があるという。



◀2階建て・べた基礎の断面を記した「標準ディテール図面集」。様々な部位の図面を契約者に渡す

「とにかく現場がしっかりしてくれている」（金城社長）。現場監理者が、基礎工事や電気・水道・配管工事の事業者それぞれとコミュニケーションを取り、お互いの信頼関係を築き上げて作業に取り組む。信頼関係の構築は、「施工上の責任の所在」を明確にすることで確保。「すべてを下請け事業者の責任にするようでは、彼らのモチベーションも下がる。お互い緊張感を持ったうえで仕事ができている」（同社長）

同社が徹底している取り組みとして、もう1つ挙げられるキーワードが「検証」だ。1つの事故やクレームに対して、徹底した原因究明を行っている。

例えば、今年初めに「サッシの上から雨のしずくが落ちた」との連絡については、数回にわたって実施した水掛け検証で「サッシ結合部の不良が原因」（※メーカー責任による雨漏りは同社のそれにはカウントしない）との結論に固まりつつあったが、更に検証を進めるとそれが原因ではないことが判明した。

それから数回様々な仮説の下、検証を続け、結局、外壁材メーカーの施工マニュアルが完全なものではなかったという結果となった。それを確定させるまでに要した期間は約4カ月。

「原因を突き止め、施工にどのような不備があったのか、今後の対策をどうするかなど、1つのクレームに対するしっかりとした検証の積み重ねが当社の財産だ」（同社長）。今回の例では、同じ事故が再び発生しないよう、メーカー側と十分な協議を行った。

建て売り分譲をメーンとしてきた同社だが、今後は注文住宅事業も強化していく方針だ。京都市内に、敷地面積2650㎡の自前の住宅展示場をオープンするなどしているが、注文住宅を拡大するに当たり、「公開」「検証」の取り組みが非常に役立つと金城社長は考えている。「分譲事業と注文事業は似て非なるもの。注文には、分譲以上の細心さが要求される。我々がいま真剣に取り組んでいる内容が、必ず『差別化』となって表れてくるはずだ」（同社長）

◇　◇

会社の業績についてもホームページ上で公開。前期（07年3月期）は減収減益だったが、「良い年もあれば悪い年もある」と豪快に笑い飛ばす。ニーズの少ないところに無理に住宅を建て、数字を合わせるようなことはしない。しっかりした住宅を、しっかりした内容でしっかりと建てる。そうすれば、今期の業績予想のように自然と増収増益へと転じる。