

宅建業・工務店の新潮流テーマに研修



狭小敷地の戸建て住宅に

「都市型住宅」の評価

業ム
産ラ
宅オ
住フ

京都大学の巽和夫名譽教授が座長兼企画委員を務める住宅産業フォーラム21の第九年度・三回目の開催が十二月九日、大阪科学技術センターで行われた。テーマは「宅建業・工務店の新しい潮流」で、第一部では近畿大学工学部の森本信明教授が「まちなか戸建て事業への期待」、ゼロ・コピーレーションの金城一守

社長が「宅建事業の新しい展開」、カメヤグローバルの小山茂雄会長が「地域ビルダーの戦略」でそれぞれ講演、第二部では巽教授が「コディネーターを担う講師三氏を迎えてパネルディスカッションを展開、関西住宅業界を先導する三氏の言葉に、来場者は熱心に耳を傾けた」写真左下。

さつで趣旨を説明。「大都市市街地で供給される木造戸建て住宅の占める割合はかなり大きく、重要な役割を担っている。近年は住宅・団地の性能やデザインにめざましい向上を遂げている企業が現れてきた。これを「新しい潮流」と捉え、三氏から貴重なお話を拝聴したい」と述べた。

第一部講演ではまず森本氏が登壇した。一九七〇年代後半に社会問題化したミニ開発について述べ、「当時は悪い論評が支配的で、自分自身もいかにひどいかを実証する調査に加わっていた」と振り返り、「それが二、三年の議論では、狭小敷地での開発は「都市型住宅」として再評価の声が上がっており、自分も見直す方向に転換した」と説明した。

同氏の活動拠点、東大阪市の現状にも言及。同市の三階建て住宅などのストックについて、「実際、ひどいものが多い」と憂えた一方、「電柱が敷地背面に設置されていたり、開放的な道路を採用したり、四季の草花が楽しめる公園があったりと、評価できる美観の街並みも増加傾向にある」と話し、狭小敷地でも都市型の美しい街づくりは実現可能で、その将来性は地域ビルダーにかかっていると話した。

続いて金城氏が講演し、地域密着の企業体系で顧客の信用を得ることの重要性について、「地域から外に出て会社の規模を拡大するのは危険。どういう経営手法なら長く生き続けられるか一生懸命考えた」と前置きし、「それにはまず顧客からの信用を得て、地域限定のブランド力をつける必要がある。施工は工務店に任せず自家発注して欠陥工事をなくしたり、何かクレームがあった場合も隠さずにホームページなどで公開、オープンな会社のあり方を選択した」と説明した。

このほか同氏は、「郊外型住宅での競争は大手が多く不利だが、都市型ならやれると考えた。追随を許さない展開をするためアフターサービス強化、地元京都でトップの信頼を得ることを追求する」と話した。これに続いて壇上上がった小山氏は、CS（顧客満足）なくして生き残りのないの理論を軸に講演し、「社員一人一人に習い付けられているのは、①あいさつ②

ハウレンソウ（報告・連絡・相談）の後始末の三つ。これを徹底させることが自分の使命と感じている」と話し、今後の市場展望については、「競争の激化が進んでいる中、近い将来は新築市場が縮小し、リフォーム志向が強くなるのでは。やがて一次取得者需要が一巡し、団塊世代が大量に退職する時期を過ぎて、二〇一五年ごろに新しいビジネスモデルが生まれていると推測する」と述べた。

そうした展開の中にあっても同氏は、「やはり大事なものは「感動的な」顧客満足を徹底すること。三百六十五日二十四時間の受付対応を行い、超長期的に顧客とお付き合いしていくことが重要だ」と話した。

フォーラムはこのあと第二部のパネルディスカッションに移って、講演に立った三氏をそれぞれが意見を交

わしあった。

◆ 住宅産業フォーラム21出演者、上から司会の巽和夫京大名誉教授、森本信明近畿大教授、金城一守ゼロ・コピーレーション社長、小山茂雄カメヤグローバル会長

