



キタケイ・レポート

地域に根ざした住まいづくり・地域住宅産業を支援します。

テーマ1：顧客満足度向上に向けた取り組み

住宅紛争処理支援センターの相談事例分析

目次

特集1：顧客満足度向上に向けた取り組み

特集2：シックハウス相談事例

2000年度4月から業務を開始した、住宅紛争処理支援センターにおける相談業務の結果がまとまっています。

2000年度1年間の相談件数は、延べ4499件になります。

相談内容から、クレームの内容や部位、時期について分析しましたので、これを逆手に「顧客満足度向上に向けた取り組み」の参考としてください。

ポイントは、

不具合の発生内容は、ひび割れ、雨漏り、漏水など施工管理が原因と考えられる相談が多くなっていること。

不具合の部位は、床 外壁 内壁など、特に「床」に対する相談が突出している。

最も重要な点は、不具合の発生時期です。半数は引渡し時点からの不具合であり、建築後2年未満の発生は全体の83.5%を占めている。

このことから、クレームを未然に防止し、顧客満足を向上させるための第一歩は

引渡し時点の、残工事、だめ工事をゼロにする取り組み。現場管理者や担当大工、施主様が立ち会った上で引き渡し確認を行うことが有効です。

引渡し後の定期点検訪問を確実に実施する。少なくとも引渡し後1ヶ月・3ヶ月・6ヶ月・1年目・2年目の4回は実施。

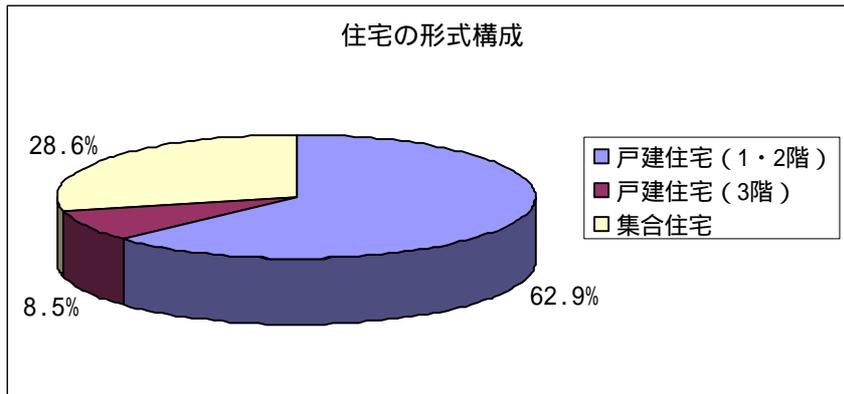
引渡し時点での残工事やだめ工事については、1ヶ月後の訪問時に、施工管理者が完了確認を行う。

といったような取り組みを社内の制度としてルール化し、徹底する必要があります。

住宅紛争処理支援センターの相談内容の分析

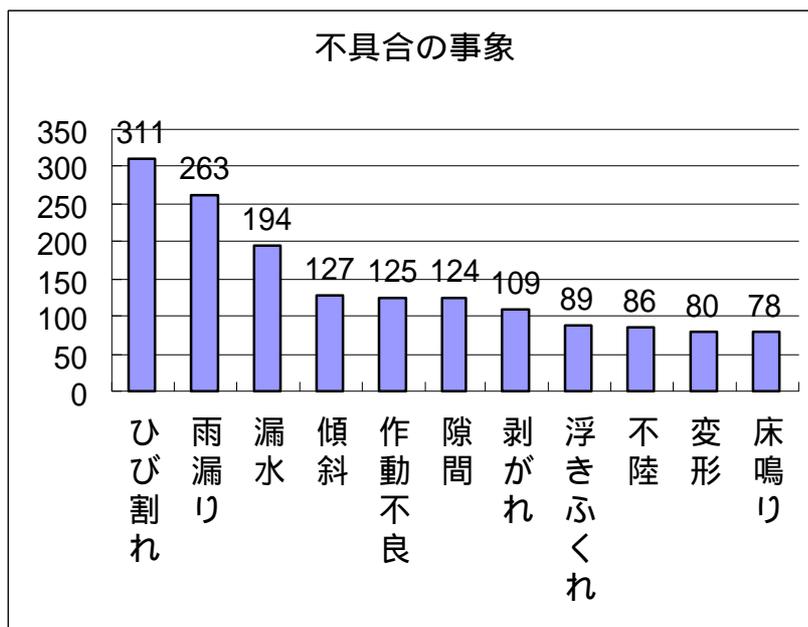
(1) 相談者の住宅形式

注文建築、戸建て住宅が63%と最も多くなっています。



(2) 相談の事象(内容)について

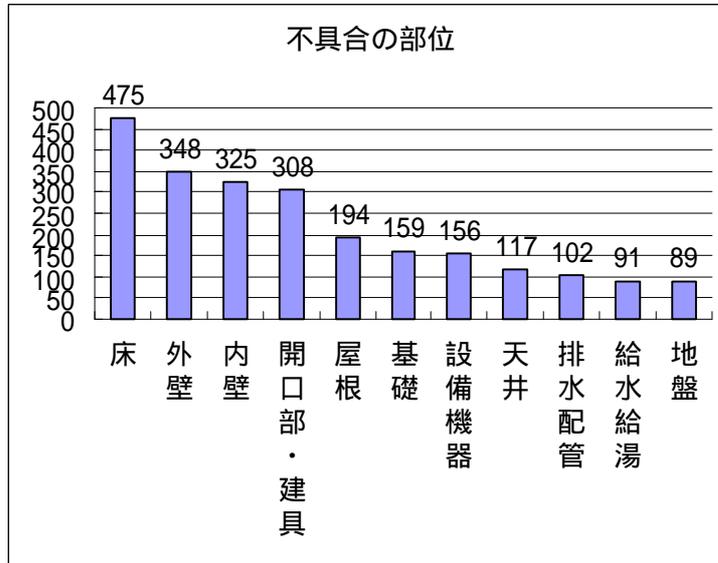
不具合についての相談は、2870件あり、ひび割れや雨漏りについての相談が多くなっている。



キタケイレポート3

(3) 不具合の部位

床に関する相談が突出して多くなっている。

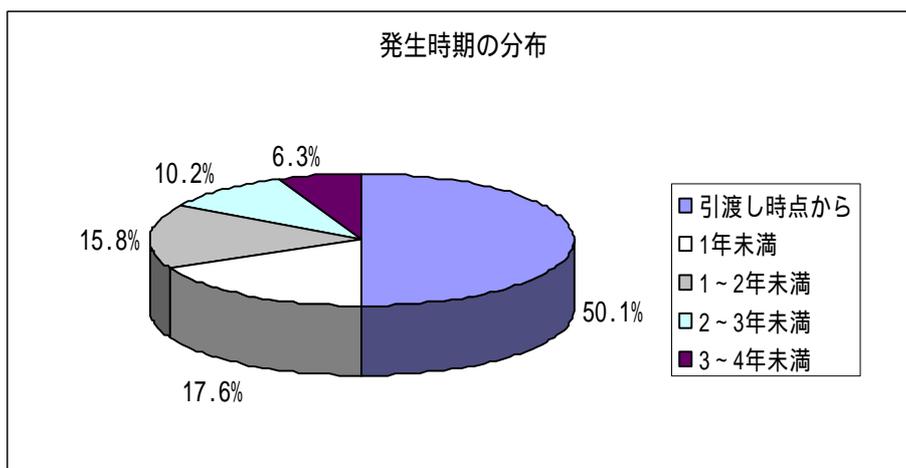


(4) 不具合の発生時期

引渡し後2年未満で84%の不具合が発生しています。

この間の、定期点検や訪問によるクレーム未然防止がポイントになります。

(財)住宅保証機構の性能保証制度は2年間は、免責期間とされています。



テーマ2. シックハウスに関する相談は、430件

シックハウスに関する相談は、430件あり全体の9.6%を占める。

具体的な相談事例

【事例1：入居後半年で赤黒い斑点が】

1998年に二階建て2×4住宅を新築入居した。アレルギーがあり、半年後より顔などに赤黒い斑点が出始めた。他の症状としては不眠・過呼吸症がある。県の建築士会からホルムアルデヒド簡易測定器を借りて測ったら0.2PPMあった。基準は0.08PPMとか聞いているがこの数字は、建設業に何らかの対応を要求できる範囲なのか？

【事例2：クレオソートによる健康被害】

2000年12月に、浴室の天井までシロアリが上がってきたので、浴室を全面的にリフォームした。その後、玄関のクロスが剥がれてきたので調べてもらうと、やはり天井までシロアリに食われていた。土台から壁まで部材を交換してもらい、床下を消毒し、土台には防腐剤を塗ってもらった。防腐剤には、クレオソートを使用していた。その後、子供が目、喉の調子がおかしい。自分も後頭部がいたみ、時々鼻血がでる。娘も浴室に行くと臭いが気になるので一度も風呂に入っていない。知り合いの皮膚科の医師に相談したところ、おそらくシックハウス症候群だろうと言われた。

【事例3：健康住宅の畳から虫が発生】

1996年3月、自然住宅を研究している設計者に設計監理を頼み、木造在来二階建住宅を建てた。11月に入居したが、1998年夏になって、畳から大量の小さな虫が発生した。大学で調べてもらったところジバムシに寄生するアリガタバチと判明した。施工業者に申し出ると業者の負担で畳を引き上げ、熱処理して持ってきた。翌年の夏は発生しなかったが、2000年の夏には再び多量発生した。施工業者は「保証期間が切れているので、そんなに何度も面倒は見られない。今度は自費で対応して欲しい」とのこと、畳屋は「あなたが自然住宅に住みたいといったから、設計者の指示で防虫剤も殺虫剤も使っていない畳を納入したのだ」という。自然住宅に住みたいと思ったが虫のいる住宅に住みたいと思ったわけではない。畳の処理を業者の負担でやらせられないか？

シックハウスは決して特異なケースではありません。

住宅設計者、施工者はシックハウスに関する知識を高め、的確なアドバイスや施行管理ができるように心がけることが必要です。