

実践者に聞く

働き方改革 成功のポイント

ヤマサハウス株式会社
(鹿児島県鹿児島市)

住宅本部

本村 幸男 次長



住宅本部

谷山 恭平 主任



施工枠の厳守で 業務の品質を 標準化する

情報プラットフォーム
の構築により
アフターサービスも充実

鹿児島県鹿児島市に本社を構えるヤマサハウスは、創業72周年を迎える老舗の地域工務店だ。累計の新築棟数は9300件を超えており、鹿児島県と宮崎県の一部を商圏として、地域密着

型の事業を貫いている。同社の事業の大半が注文住宅で、供給する94%が長期優良住宅の認定を取得しており、性能表示も標準的に取り組んでいる。

同社住宅本部の本村幸男次長は、「当社の強みのひとつがアフターサービスです」と語る。入居後のアンケート結果でも、アフターサービスの満足度が高いという。

をより効率化する必要性を感じていた。紙ベースで行う顧客管理の場合、定期点検の連絡や、メンテナンス用品の発注を忘れてしまうことがあり、「人間の手と紙だけに頼ることに限界を感じていました」(本村次長)という。

また、先述した施工品質や性能の高さ、さらには担当社員に対する信頼度と並び、アフターサービスの充実度が同社を施主が選んだ大きな要因になっているという。

そこで、「住宅マネージャー」の導入に踏み切ったのだ。「住宅マネージャー」を導入したことで、顧客情報を一元管理することができ、アフターサービス部門だけでなく、他の部署とも情報が共有できる。例えば、2年目点検を迎える顧客のデータを簡単に呼び出すことができ、定期点検の案内状などを送付する際のミスがなくなる。

こうしたアフターサービスの充実度をバックアップしているのが、KSKの住宅建設業向け統合管理システム「住宅マネージャー」だ。このシステムは、情報プラットフォームを構築するための基幹システムとして、住宅ビジネスに関するあらゆる業務に使える点が大きな特徴だ。

最近では、コールセンターを開設するとともに、より効率よく訪問できる仕組みを構築中だ。ここでコールセンターの家歴システムと、住宅マネージャーのアフターシステムとのデータ連携が生まれてくる。

月間の施工枠を最大20棟に設定 着工の標準化で職人の手待ちを抑制

ヤマサハウスでは、1カ月に着工する棟数を最大20棟と決めている。年間200棟前後の注文住宅を供給しているが、今の施工能力で一定以上の品質を担保するためには、月間最大20棟に留めておくべきだと判断。そのため、次年度に繰り越す受注残も多く、新年度が始まると、2、3カ月でその年の年度内の実行高をクリアしてしまう。契約から着工までに4カ月以上を要することも多く、この期間で施主とじつくりプランの打ち合わせなどを行う。

「住宅マネージャー」が重要な役割を果たす。着工枠を決定する会議で、「住宅マネージャー」に集約された情報を基に分析を行った結果を参考にしているのだ。

本村次長は、「待つてもらおうお客さまには申し訳ありませんが、施工体制も整っていないのに無理な施工をしても、施工品質が悪化し、地域の信頼度を損なう方が申し訳ないと考えています」と語る。

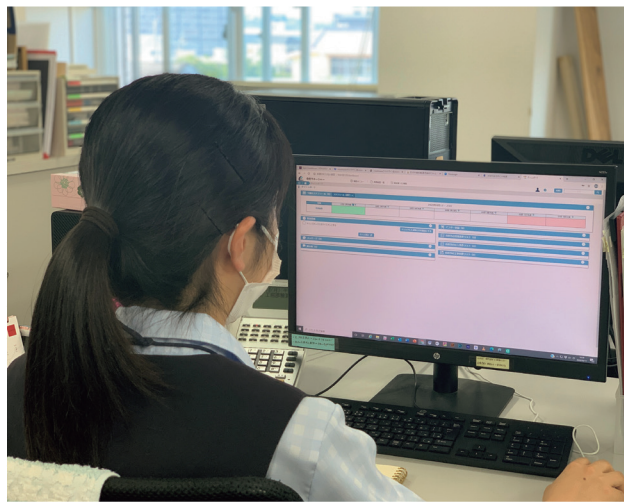
着工枠を決めることは施工の標準化にもつながる。毎月最大20棟が着工されるので、年末や年度末へ向けて工事が集中することが解消されるのだ。毎月、コンスタントに工事依頼があるため、協力工事業者にとっては手待ちの状態がなくなる。「住宅マ

情報プラットフォームを活用しながら、施工枠を厳守することで施工品質を高め、アフターサービスの充実度の向上にも成功しているヤマサハウス。今後もシステムを上手く活用しながら、常に業務改善を図り、同時に働き方改革も更に進めていきたい考えだ。住宅業界のノウハウを持つKSKに対するシステム拡充の期待は大きい。



優れた性能を具現化するために施工品質の向上にこだわるヤマサハウスの住宅

「住宅マネージャー」を活用し、情報プラットフォームを構築



アフターサービスの充実に向けて、住宅マネージャーを導入

施工管理者の負担を軽減し、現場での施工品質の管理を徹底

