

# 「長寿命化リフォーム」～住まいと暮らしの充実～ セミナーテキスト [令和元年度版]

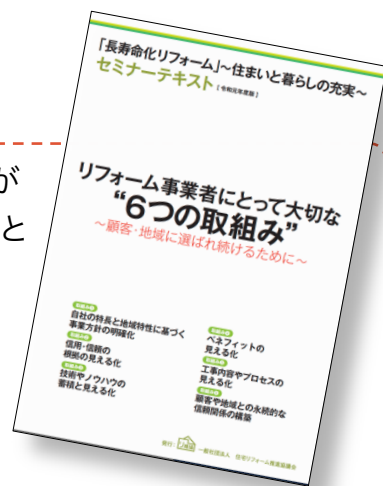
## 「6つの取組み」 チェックシート

(記入・複製用)

\* このチェックシートは、(一社)住宅リフォーム推進協議会が令和元年10月に刊行した「長寿命化リフォーム」～住まいと暮らしの充実～セミナーテキスト [令和元年度版] 内の「取組み①～⑥」各項の最後に配置された「チェックシート」だけを抜き出し、まとめたものです。

\* 本シートの次ページ以降をプリントまたはコピーし、できるだけ多くの方にチェック・検討・記入していただけてください。(次ページを1ページとしています)

\* なお、テキストについてもダウンロードできますので、必要に応じてご活用ください。  
[http://www.j-reform.com/publish/publish\\_business.html](http://www.j-reform.com/publish/publish_business.html)



【取組み①】「自社の特長と地域特性に基づく事業方針の明確化」チェックシート

\*既に事業方針を策定されている事業者も、今一度ご確認・ご検討ください。

\*事業方針は社員全員で共有化したい大切なものです。担当者の方も経営者になったつもりで考えてみてください。

テーマ	項目	確認・検討ポイント	
i) 自社の専門分野を 明確にする	取り扱う 工事領域・分野、性能等	<ul style="list-style-type: none"> <li>建築一式など総合的に工事を請け負うか、核となる専門工事の領域・分野を設けるか</li> <li>専門領域・分野をどこに置くか（屋根・外装、内装、塗装、設備、配管等）</li> <li>主に取り扱う部位はどこか</li> <li>性能向上リフォームへの対応や範囲の確認（耐久性、耐震性、断熱性、バリアフリー）</li> <li>構造部への対応（躯体に手を入れる、増築・減築に対応する、また対応する工法等）</li> </ul>	
	上記を参考に、自社の専門分野を書き出してみよう。 (現段階の分野でも、これからめざしたい分野でも構いません)		
ii) 対象とする 地域を定め、 その地域の特性を 把握する	業務エリアの設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>主たる業務エリアをどこにするか（市内、半径5km以内、車で1時間圏内、他）</li> </ul>	
	ii) - ① 上記を参考に、自社の業務エリアを設定しましょう。		
	社会的な 特性	自然環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>気候の特徴（寒冷地域、温暖地域、蒸暑地域…）</li> <li>地震が多い地域か、風害が多い地域か</li> </ul>
		エリア規模や 施主の特性	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象とするエリアの人口や世帯数はどの程度か</li> <li>家族数や施主の年代・世代等、住まい手にどのような特性があるか（核家族、多世代家族など）</li> </ul>
		住まい方や 住まいへのニーズ	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域特性や文化に基づく住まい方の特徴</li> <li>住まい手が求める住宅性能や間取り、好み、こだわりはどのようなものか</li> </ul>
	経済的な 特性	敷地や住宅の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>エリア内の住宅ストックの特徴を確認する（戸建/集合住宅の割合、築年の傾向、広さなど）</li> <li>敷地や立地環境面での特徴を確認する</li> </ul>
		住み方の特性・傾向	<ul style="list-style-type: none"> <li>新築・リフォーム・建替え・住み替え・空き家対策等、どこに需要があるか</li> <li>住まい手の資産や貯蓄等の傾向・特性</li> </ul>
	技術的な 特性	必要な性能・技術	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域や住まい方に応じた住まいをつくるうえで必要な性能や工法、仕様、ノウハウなど</li> </ul>
	政治的な 特性	行政の対応等	<ul style="list-style-type: none"> <li>リフォームや性能向上等、行政が住宅に対して積極的に支援を行っているか</li> </ul>
	ii) - ② 上記を参考に、業務エリアの特性や特徴等を書き出してみよう。		

(次ページに続く)

テーマ	項目	確認・検討ポイント
iii) 自社の特長を 確認する	人的な強み	<ul style="list-style-type: none"> <li>社内スタッフの人的な強みの確認（営業が多い、設計士やインスペクターがいる、専門性の高い技術や資格を持つ、自社大工を持つ、多能工で生産性の高い職人がいる、ヒアリングの得意な女性スタッフがいる、アフターサービス専門スタッフがいる、資金計画を相談できるFPがいる、他）</li> <li>社員や外部協力会社・職人等が有する職能や資格の確認</li> </ul>
	技術・サービス面における強み	<ul style="list-style-type: none"> <li>リフォームにおける得意な工法、技術、ノウハウ等（耐震改修に強い、バリアフリーが得意、外断熱が武器、他）</li> <li>リフォーム以外で得意とする分野やサービス（インテリアコーディネート、家具販売、不動産仲介、FP、他）</li> </ul>
	経営資源的な強み	<ul style="list-style-type: none"> <li>自社のインフラ面における強み（支店がある、ショールームがある、仮住まい部屋がある、他）</li> <li>広告や宣伝等、発信力における強み（インターネットの充実、ちらしや情報誌の定期発刊、セミナーやイベント等を開催できる、他） など</li> </ul>
	その他の特長・強み・こだわり	<ul style="list-style-type: none"> <li>その他の特長・強み・こだわり（地域産材・無垢材・自然素材・集成材の活用、メーカーブランドやグレード、造作対応、手作業、湿式工法、他）</li> </ul>
	上記を参考に、自社の武器や特長となりそうな要素を挙げてみましょう	
iv) めざす姿を 明確にする	なりたい事業者像	<ul style="list-style-type: none"> <li>自社のなりたい事業者像（地域密着でサポート力を高める、建物調査や診断をもとに性能向上リフォームを提供する、設備更新だけでなく暮らし向上リフォームを提案する、維持管理サービスで地域の町医者をめざす、など）</li> </ul>
	上記を参考に、めざす姿（＝なりたい事業者像）を設定しましょう	
事業方針 (i～ivの合体)	i) 専門分野	
	ii) 地域特性 (①業務エリア、②業務エリアの特性)	
	iii) 特長	
	iv) めざす姿	



- \* 書き切れず、空白があっても構いません。
- \* 取組み②～⑥や第2章の取組み事例を確認した後、今一度【取組み①】に戻って再検討してください。
- \* 事業方針は、時間の経過や事業の発展等に応じて、適宜見直しましょう。



【取組み③】「技術やノウハウの蓄積と見える化」チェックシート

テーマ	確認・検討事項
<p>i) 自社が提供する リフォームに 関する 調査・診断技術、 設計技術を 蓄積する</p>	<p>( <input checked="" type="checkbox"/> <b>自社で保有する技術やサービス等についてチェックしましょう</b> )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 現地調査をもとに平面図、配管図、配線図などを作成できる（推測できる）</li> <li><input type="checkbox"/> 現地調査の際、確認できない部位の劣化・老朽リスク等を推測できる</li> <li><input type="checkbox"/> 機器の老朽度や耐用年数等に応じて、必要な設備更新やリフォームを提示できる</li> <li><input type="checkbox"/> 単なる設備更新に留まらず、間取り変更等に対応・提案できる</li> <li><input type="checkbox"/> 設計力に加えて、空間イメージを高めるコーディネート力も保有している</li> <li><input type="checkbox"/> 技術や資格取得のために、セミナー・勉強会等に参加している</li> <li><input type="checkbox"/> 基盤業務以外の部位や性能に関しても、知識やノウハウの獲得に努めている</li> </ul> <p>(性能向上に関する技術についても確認しましょう)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 耐震診断・耐震補強の技術等</li> <li><input type="checkbox"/> 断熱リフォーム・省エネルギー等技術等の技術等</li> <li><input type="checkbox"/> バリアフリーリフォームの技術等</li> <li><input type="checkbox"/> 躯体や基礎等の耐久性に関する調査・設計技術</li> </ul> <p>・ その他、自社に不足している技術、必要な技術について確認・検討する</p> <p><b>上記を参考に、自社に必要な技術等を確認・検討しましょう</b></p>
<p>ii) 自社が提供する リフォームを 確実に実現する ための施工技術・ 施工体制を 蓄積・整備する</p>	<p>( <input checked="" type="checkbox"/> <b>施工体制についてチェックしましょう</b> )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 設計図面にに基づき、正しく施工できるスタッフや職人を確保できている</li> <li><input type="checkbox"/> 専門工事業者等、外部協力会社との連携体制を確保できている</li> <li><input type="checkbox"/> 耐久・耐震・断熱改修など、性能向上リフォームを正しく施工できる施工技術や施工体制を有している</li> <li><input type="checkbox"/> 生産性の高い多能工を確保・育成できている</li> <li><input type="checkbox"/> (工務店)「墨付け」「手刻み」など、新築工事において必ずしも必要としない技術を保有している</li> </ul> <p><b>上記を参考に、施工面で今後強化していきたい取組みを挙げてみましょう</b></p>
<p>iii) 補助金やローン等 リフォーム資金に 関する相談対応 能力を備える</p>	<p>( <input checked="" type="checkbox"/> <b>自社の現在の対応力についてチェックしましょう</b> )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 資金計画について、無理がないか検討・判断・提示できる</li> <li><input type="checkbox"/> 顧客の要望に応じてリフォームローン等の提案ができる</li> <li><input type="checkbox"/> 国や自治体等の補助・優遇制度等について、必要に応じて提案できる</li> <li><input type="checkbox"/> リフォームの減税制度を顧客に説明でき、活用できる</li> </ul> <p><b>上記を参考に、今後実施・強化していきたい取組みを挙げてみましょう</b></p>

\* チェック項目数を増やすことが目的ではありません。【取組み①】の事業方針を実現するために、必要な取組みを見つけることが目的です。

【取組み④】「ベネフィットの見える化」チェックシート

テーマ	確認・検討事項	
i) 住まい・暮らしに 対する潜在的な ニーズを引き出す	<p>( <input checked="" type="checkbox"/> 自社の現在の対応についてチェックしましょう )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ヒアリングシートを活用するなど、相談者の要望の把握に努めている</li> <li><input type="checkbox"/> 女性スタッフを起用するなど、相談者が打ち解けやすく、気軽に相談しやすい環境をつくらせている</li> <li><input type="checkbox"/> お客様の直接的な困りごとや要望を聞き取るだけでなく、その背景にあるニーズの把握に努めている</li> </ul>	
	<p>上記の確認内容をもとに、要望確認面で実施していきたい取組みを挙げてみましょう</p>	
ii) リフォームによる ベネフィット (効用)を示す	<p>ベネフィットの提示</p>	<p>( <input checked="" type="checkbox"/> 自社の現在の対応についてチェックしましょう )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> どのような規模の工事やリフォームであっても、住まい手のベネフィット（効用）につながることを説明している</li> <li><input type="checkbox"/> 施工事例や有資格者の存在等を示して、ベネフィットを提供できることを示している</li> </ul>
	<p>「安心・安全」についての説明</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 耐震性向上が顧客の生命と財産を守ることを伝えている</li> <li><input type="checkbox"/> 「耐震等級」や「上部構造評点」等、顧客に実感されづらい基準や数値の意味をわかりやすく説明できている</li> </ul>
	<p>「健康・快適」についての説明</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 小工事でも顧客の暮らしが快適になることを説明できている</li> <li><input type="checkbox"/> 温熱環境の改善やバリアフリーなどの性能向上リフォームが、安全・健康で快適な暮らしにつながることを伝えている</li> </ul>
	<p>「経済性」についての説明</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 省エネルギー等によって、光熱費などのランニングコストを下げられることを説明できている</li> <li><input type="checkbox"/> 適切なメンテナンスやリフォームが、その後の維持管理費用を下げられることをきちんと説明できている</li> <li><input type="checkbox"/> 性能向上リフォーム等が、長期使用によって総住宅費を下げられたり、建物の資産価値を高められることを説明できている</li> </ul>
	<p>上記を参考に、今後実施・強化していきたい取組みを挙げてみましょう</p>	

(次ページに続く)

\*本ページのみ、テキストのチェックシートと配置が異なりますが、記入内容については全く変わりありません。

テーマ	確認・検討事項	
iii) リフォームによって実現される性能や空間イメージ、効用等を具体的に示す	多様な手法・ツールを活用した空間のイメージ提供	<p>( <input checked="" type="checkbox"/> 自社の現在の対応についてチェックしましょう )</p> <input type="checkbox"/> 顧客の話を聞きながら、資料や手書きのパース等を示し、顧客のニーズをその場で形にすることをやっている <input type="checkbox"/> 分かりやすいプレゼンテーションを心がけている <input type="checkbox"/> プランについて、図面だけでなく、イメージスケッチやパース等を用いてわかりやすく提案できている <input type="checkbox"/> リフォーム後の空間体験ツールとして、3D・CGツールやVR技術等を活用している
	ショールームやモデルハウスの活用	<input type="checkbox"/> 設備メーカー等のショールームを活用している <input type="checkbox"/> 店舗やオフィス内にショールームを設置している <input type="checkbox"/> 自社または複数社によるモデルハウスを設置している
	その他	<input type="checkbox"/> リフォーム工事終了、引渡し前に内覧会等を実施している <input type="checkbox"/> OB顧客宅をお借りして内覧会等を実施している
	上記を参考に、今後実施・強化していきたい取組みを挙げてみましょう	
iv) 一般消費者のリフォームに対する知識・理解を高める	セミナー等の開催	<p>( <input checked="" type="checkbox"/> 自社の現在の対応についてチェックしましょう )</p> <input type="checkbox"/> セミナーや勉強会等を開催し、消費者のリフォームに対する知識や情報等について啓発している
	その他	<input type="checkbox"/> 店舗やオフィスに住宅やリフォームに関連する資料を揃え、情報提供できている
	上記を参考に、今後実施・強化していきたい取組みを挙げてみましょう	

\* チェック項目数を増やすことが目的ではありません。【取組み①】の事業方針を実現するために、必要な取組みを見つけることが目的です。

【取組み⑤】「工事内容やプロセスの見える化」チェックシート

テーマ	確認・検討事項
i) リフォームの 施工内容・ 手順等を紹介する	<p>( <input checked="" type="checkbox"/> 自社の現在の対応についてチェックしましょう )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 提案する工事や工法等の内容、手順・進め方等について、丁寧に説明できている</li> <li><input type="checkbox"/> HP等で、一般的なリフォームの工法や進め方等を示している</li> </ul> <p>上記を参考に、今後実施・強化していきたい取組みを挙げてみましょう</p>
ii) 建物の状況を 把握したうえで 工事内容を 提案する	<p>( <input checked="" type="checkbox"/> 自社の現在の対応についてチェックしましょう )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 小工事でも該当部位以外の現地調査を行い、劣化・老朽箇所の把握を行っている</li> <li><input type="checkbox"/> お客様が目に見えない部位についても調査・診断し、必要な提案を行えている</li> <li><input type="checkbox"/> お客様の当初要望以上の工事内容を提案する場合、なぜその工事が必要なのか、建物の状態等を示したうえで説明を行っている</li> <li><input type="checkbox"/> 自社の専門性に基づく高度な診断・調査技術を保有している</li> <li><input type="checkbox"/> 一般的な建物調査に加えて、耐震診断や温熱性能等に関する現況調査もを行い、耐震改修や省エネ改修などの性能向上リフォームを提案できている</li> </ul> <p>上記を参考に、今後実施・強化していきたい取組みを挙げてみましょう</p>
iii) 工事内容と コストの関係を 分かりやすく示す	<p>( <input checked="" type="checkbox"/> 自社の現在の対応についてチェックしましょう )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 共通化・標準化される工事について、おおよその費用目安を整理して示している</li> <li><input type="checkbox"/> 見積もりの際に一式ではなく、その内訳等を明確にし、丁寧に説明している</li> <li><input type="checkbox"/> 目標性能や予算等に応じて複数案を提案し、コストの妥当性を示している</li> </ul> <p>上記を参考に、今後実施・強化していきたい取組みを挙げてみましょう</p>
iv) 工事内容が 確定したら、 必ず契約書を 取り交わす	<p>( <input checked="" type="checkbox"/> 自社の現在の対応についてチェックしましょう )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 小工事でも必ず契約書を作成している</li> <li><input type="checkbox"/> 契約内容についてお客様に説明している</li> <li><input type="checkbox"/> 追加工事が発生した場合の対処法や精算ルール等を定めている</li> </ul> <p>上記を参考に、今後実施・強化していきたい取組みを挙げてみましょう</p>
v) 顧客の将来の 使い方も確認・ 提示したうえで、 今行う工事内容を 提案する	<p>( <input checked="" type="checkbox"/> 自社の現在の対応についてチェックしましょう )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> お客様の要望に基づいた提案に留めず、将来必要となるメンテナンスやリフォーム等の見込みを示すなど、長期的なリフォーム提案ができている</li> <li><input type="checkbox"/> お客様のライフステージの変化に基づいた将来的な提案を示せる</li> <li><input type="checkbox"/> 顧客に十分な予算がないなどの場合、段階的なリフォーム提案ができている</li> </ul> <p>上記を参考に、今後実施・強化していきたい取組みを挙げてみましょう</p>

\* チェック項目数を増やすことが目的ではありません。【取組み①】の事業方針を実現するために、必要な取組みを見つけることが目的です。



【取組み⑥】「顧客や地域との持続的な関係づくり」チェックシート

テーマ	検討事項
i) OB顧客に対して、 連絡や訪問、 交流会等を 継続的に行う	<p>( <input checked="" type="checkbox"/> 自社の現在の対応についてチェックしましょう )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 挨拶や点検等、OB顧客宅を定期的に訪問している</li> <li><input type="checkbox"/> OB顧客向けにDMやメールマガジン等を定期的に発行・配信している</li> <li><input type="checkbox"/> 情報誌等を発行し、暮らし全般に対する提案・情報提供等を行っている</li> <li><input type="checkbox"/> OB顧客等を対象とした交流会等のイベントを開催している</li> <li><input type="checkbox"/> (工務店)新築OB客をフォローし、良好な関係を継続できている</li> <li><input type="checkbox"/> (工務店)自社が維持管理する住宅・顧客を多く確保し、維持管理やリフォーム等の相談や依頼を受けられやすい環境をつくらせている</li> <li><input type="checkbox"/> 万一のクレームにも迅速に対応している</li> </ul> <p>上記の確認内容をもとに、今後実施・強化していきたい取組みを挙げてみましょう</p>
ii) イベントや セミナー等、 地域に向けた 活動を継続的 に行う	<p>( <input checked="" type="checkbox"/> 自社の現在の対応についてチェックしましょう )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> まちづくり活動など、地域に貢献する活動を行っている</li> <li><input type="checkbox"/> 地域住民の属性・状況・ニーズ等に対応したイベント等を実施している</li> <li><input type="checkbox"/> 地域内で住まいや暮らしの「相談相手・窓口」として機能している</li> </ul> <p>上記の確認内容をもとに、今後実施・強化していきたい取組みを挙げてみましょう</p>
iii) 消費者からの 知名度を高める 取組みを行う	<p>( <input checked="" type="checkbox"/> 自社の現在の対応についてチェックしましょう )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ふだんから挨拶や服装、マナー等に気遣っている</li> <li><input type="checkbox"/> 工事前後に近隣に挨拶している</li> <li><input type="checkbox"/> 移動中や休憩中でも服装やマナー等に気遣っている</li> <li><input type="checkbox"/> 地域内での知名度を高める取組みを行っている (セミナーの開催、修繕サービスの提供、看板や社用車等によるPR等)</li> <li><input type="checkbox"/> (リフォーム店)アフターサービスに熱心でない工務店やビルダーに代わり、新築や築浅住宅の維持管理業務を請け負っている</li> </ul> <p>上記の確認内容をもとに、今後実施・強化していきたい取組みを挙げてみましょう</p>

\* チェック項目数を増やすことが目的ではありません。【取組み①】の事業方針を実現するために、必要な取組みを見つけることが目的です。