

# 信頼と安心こそが リフォームの不安を払しょくする

大阪大学大学院 准教授  
伊丹絵美子 さん

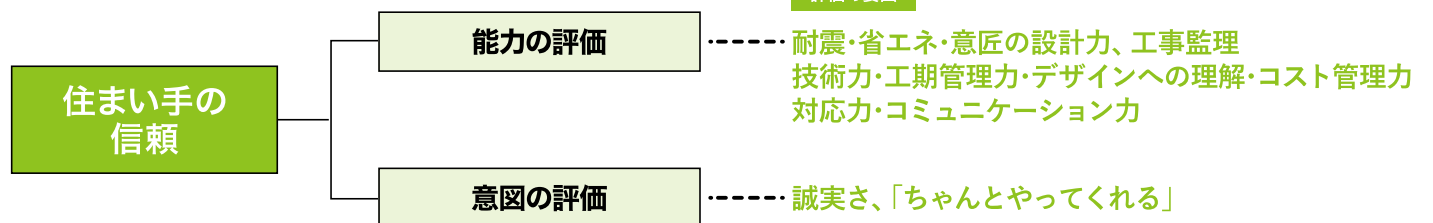
自宅のメンテナンス・リフォームの担い手がおらず、困り果てている住まい手は少なくなく、工務店が広くメンテナンス・リフォーム需要に応えることは重要になりつつある。事業者と住まい手の関係性について研究する大阪大学大学院准教授の伊丹絵美子さんに、住まい手が抱える課題や、工務店の関わり方について話を伺った。

リフォームに関する住まい手への調査の結果では、不安や困りごととして事業者(依頼先)のことが常に上位にあがるし、最大の不安である費用にしても、事業者が信頼できるならば、ここまで不安を感じないのでは。不安だからといって、リフォームや営繕をためらっていたら、住宅ストックの質が低下してしまう。

どういったら住まい手は、事業者を信頼できるのか。社会心理学を参照すると、能力(技術力)への評価と、意図への評価(「ちゃんとやってくれる」)が、信頼を生む2大ポイントになる[図]。意図だけで信頼している人も、本当なら能力を評価して事業者を選びたいはず。

でも、評価のよりどころも極めて少ないのが現状だ。世

## [住まい手が信頼を判断するメカニズム]



の中には、能力をラベル化する取り組みが多数あるが、それだけで住まい手は満足しない。順法であることや、実績としての数字は、能力としては最低限の情報。住まい手が事業者の信頼を判断するには十分ではない。

### 家を知り尽くした第三者としての工務店に期待

中古住宅を購入してリフォームした住まい手にヒアリングしたところ、「専門家の知り合い」によるアドバイスで安心感が強まる傾向が見られた。第三者のインスペクションだけではなく、リフォームを依頼する工務店に物件を見てもらうことでも物件に対する安心感が高まる。

リフォームも然り、請負業者以外の専門家がアドバイスするだけで安心につながる。

営利目的ではない相談窓口が必要だし、建築士や工務店はその役を担えるはずだ。多種多様なリフォーム市場のプレイヤーの中で、基礎、軸組まで住宅の全てを熟知しており、かつ地域に密着しているのが工務店の強みだろう。住まい手からすればとても心強い。

500万円以下の工事で建設業許可が不要な現在の制度はやはり問題だ。住まい手は許可の有無を、華やかなウェブサイトからは見抜けない。長期的かつ総合的な視点での、リフォームのアドバイスが、ストックの質向上の観点からは重要だし、工務店がそうした役割を担ってくれることを期待している。

### 地域や住まい手と関係を築けるかが鍵に

地域との関係性が深いことは、意図の評価を得るうえでは重要。平時から信頼関係ができてい相手なら、取引の際の無駄な駆け引きも不要



profile

伊丹絵美子

大阪大学大学院工学研究科修了。博士(工学)。住宅メーカー、NGO、日本学術振興会特別研究員、香川大学工学部講師、大阪大学大学院工学研究科助教を経て2021年4月から現職。専門分野は建築計画・都市計画、建築社会システムで、主に「戸建住宅・郊外住宅地の管理・運営」を研究。

評価の要因  
耐震・省エネ・意匠の設計力、工事監理技術力・工期管理能力・デザインへの理解・コスト管理能力 対応力・コミュニケーション力

意図の評価  
誠実さ、「ちゃんとやってくれる」

で話も進みやすくなるだろう。ただ、したたかな思い(将来の受注につなげたいなど)が見えると受け入れられにくくなる。特に“商売っ気”が嫌われやすい地域もある。また、例えばお祭りのやぐらを工務店が無償で組むような関係性を地域が望まなくもなっている。工務店には地域との、新しい関わり方を模索して

ほしい。事業者を探しているのは、新築する住まい手だけではない。新築した会社でメンテナンスを受けられなくなってしまった人、施工者不明の中古住宅を買った人など、OB顧客ではない人と、どう信頼関係を築いていくか。工務店の方々に考え、実践していただけると嬉しい。

## 地域でのお付き合いが受注を左右する可能性も

過去に住まい手を調査したときの印象では、新築時の施工業者とお付き合い(リフォーム等を依頼した経験)がある住まい手は意外と多い。特に、初回のリフォームを、新築時の施工業者に依頼した人はその後も関係を維持している傾向が強かった。

大手不動産会社が開発した2つの住宅団地で、新築時の事業者との関係について調査したことがある。団地Aは、最初期に不動産会社社員が自治会活動を手厚く支援した。もう一方の団地Bは、住民となった社員が、何となく自治会に関わり続けた。

両団地からの事業者のリフォーム受注の推移を比較すると、団地Aは分譲後しばらくは受注も多かったが、ある時点で急に落ち込んだ。開発者としての関係が疎遠になったことも影響したのだろう。

対して団地Bは、受注件数は当初から多くないものの減り具合は緩やかで、しかも近年、単価がぐっと上がっている。居住者の代替わり時にしっかり受注できているらしい。口コミによる受注も多い。工務店だって地域への関わりを深めれば、同じようにリフォーム受注を獲得できる可能性はあり得る。

**耐震ウルトラナット**  
1ケース100個入り・1個あたり200円  
サイズ: M12×48mm

**インパクトドライバーで取付け簡単!**  
6本のツメが木材にガッチリくい込みます。横架材と一体となって地震による歪み発生部や木痩せによる隙間を常に締めつけ、ボルト部の緩みを防止します。

製造販売元 **種市工務店** TAMACHI-KOUMUTEN  
〒243-0035 神奈川県厚木市愛甲1丁目24-32  
TEL.046-247-9806 FAX.046-247-6507  
info@taneichikoumuten.com

サービス  
継続利用率  
**99.2%**

住宅業界唯一の予約システム

**Kengaku Cloud**  
ケンガククラウド

HPからの来場率UP

集客業務の効率UP

<https://kengakucloud.jp>

ケンガククラウド

