

# 先進的なリフォーム事業者表彰 ベストプラクティス集

平成  
**27**  
年度



先進的な  
リフォーム事業者表彰  
経済産業大臣賞

平成28年3月



経済産業省  
Ministry of Economy, Trade and Industry

# 株式会社土屋ホームトピア

## 産学連携で技術力を高め寒冷地の厳しい条件に適した外断熱リフォーム工法と耐震システムを開発

### POINT

- 産学連携により技術力を高め寒冷地特有の厳しい条件に適した外断熱リフォーム工法と耐震システムを開発
- リフォームモデルハウスの実物展示や、「お客様カルテ」の保管によるリフォームの見える化により、顧客への安心感を付与

### 産学連携により技術力を高め、寒冷地特有の厳しい条件に適した外断熱リフォーム工法と耐震システムを開発

リフォーム専門企業として、30年以上にわたりリフォーム技術の向上に努め、北海道という寒冷地特有の厳しい条件下でノウハウを蓄積してきた。培ってきたノウハウをベースに、大学や公的研究機関との共同研究により、多様なオリジナル商品を開発。インスペクションという言葉が世の中に認知されていない創業当時から、無料で非破壊目視検査による全棟建物診断を行い、最低限必要なリフォーム工事や最新のリフォーム技術を消費者に提案し、正しいリフォームの普及に努めてきた。現在では赤外線カメラなどの診断機器を利用して断熱、耐震、劣化診断を付加したオリジナ

ル診断を無料で実施。診断結果による必要箇所のみの最低限のリフォームを提案し、低コスト、省資源、省力化を実現している。

「一期一家」は、長年にわたり寒冷地において多くの住宅リフォーム工事によって蓄積してきた高気密・断熱改修の技術をベースに開発した高気密・高断熱のフルリフォームシステムで、新築の約半分の価格でリフォームを実現。外張断熱改修工法（平成20年特許取得）により魔法瓶のように熱を逃さないことで、冷暖房コストの大幅削減を可能としており、同社売上高の40%弱を占める。その他、高齢夫婦の住まいなどを対象に、日常よく使用する1階のみの断熱改修により性能向上を図る部分リフォームパック「エコ築」、建物を解体せず、付加断熱工法により手軽で安価に断熱性能向上を可能にした「ほっと家」など、消費者ニーズに合わせた部分リフォームシステムを開発している。

## 【高気密・高断熱のフルリフォームシステム】



- ・平成20年「次世代省エネ対応外断熱リフォーム工法」特許取得
- ・建物全体を断熱材ですっぽり覆う事で長期優良住宅並みに性能を向上
- ・暖房の熱や冷房の涼気を逃がさないため、冷暖房コストを大幅に節約  
灯油の消費量を約30%削減

【①間取り変更で新しい生活空間】

階段を移動して廊下を無くした事で室内全体が明るい空間に。

【②新築並みの性能でもコストは半分】

新築の約半分の価格で！新築もこのリフォーム

比較してみました

新築で建て替える場合	約4,500,000円
フルリフォーム	約2,200,000円

## リフォームモデルハウスの実物展示や、「お客様カルテ」の保管によるリフォームの見える化により、顧客への安心感を付与

新築をメインとする土屋ホームの系列会社ではあるが、独立路線でリフォーム事業を行ってきた。他のハウスメーカーや一般工務店が建てた住宅をターゲット（新規顧客率70%弱）としており、顧客獲得のためにリフォームの見える化や品質向上のための工夫を行っている。

リフォームモデルハウスは顧客獲得手法として

重要なツールとなっている。具体的には、築10年以上経過したモデル住宅をリフォームし、実物展示を行う新しい取組を他のハウスメーカーに先駆けて実施。ビフォー&アフターを確認できる工夫を行い、創エネ・ゼロエネなど多様なライフスタイルを提案できる仕組みを備えたリフォームモデルハウスを常設した。これにより新築かリフォームかを検討中の消費者が、ひとつの場所で両方を体感することが可能になり、リフォームの完成形の見える化を推進するとともに、創エネリフォームやゼロエネリフォームの普及促進にもつながり、その結果、地球環境の保全にも貢献できるものと考えている。

## 【ネットゼロエネルギー化を目指したリフォームモデルハウス（札幌西モデル）】



新築でも難しいとされる寒冷地の厳しい環境条件におけるゼロエネ化をリフォームでトライ。計算及び実測においてゼロ化が証明されている。計測データの見える化などにより、消費者に省エネ性能が分かり易い展示としている。

顧客に対しては、相談から契約、リフォーム工事、アフターサービスまでをステップごとにまとめ、一目でわかるようにシステム化した「Quartet (カルテット)」に基づき、不安や疑問を解消すると共に、「リフォームの流れ」を見える化している。

また、様々な顧客情報やメンテナンス履歴を集約した「お客様カルテ」を2冊（営業・設計編、技術編）作成し、40年間保管している。「営業・設計編」には顧客情報や打合せ内容、スケジュールなどを記載。「技術編」にはリフォーム内容や打合せ記録、工程管理表などを記載。さらに、専属の定期点検員を配置して、工事完了後3・6・12・24ヶ月点検を実施。「技術編」のチェック項目について点検を行い、メンテナンス履歴を集約するとともに、工事以外の部分に関する疑問や質問、相談に対応し、顧客へ安心・安全のアフターケアとサービスを提供している。既存顧客満足向上のため、アフターサービス専門の事業部を置き専属対応するとともに、お客様アンケートの

情報は社員全員が共有することによってお客様のニーズを社員全員が把握するよう努めている。「お客様カルテ」は徹底した顧客フォローにつながり、紹介などによって有力な新規お客様の情報源にもなっている。

技術面では、長年寒冷地で培った高気密・断熱のリフォーム技術や耐震改修技術を「設計・施工マニュアル」として取りまとめ、どの設計・施工担当者でも質の高い均一なリフォーム工事が実施できる体制となっており、消費者の安心・満足の向上につながっている。

デザイン面では、これまで様々なコンクールにおける受賞作品を取りまとめたデザイン集によって顧客のデザインイメージにより近い形で提案することが可能であり、デザイン性を重視する新規顧客の重要な獲得ツールとなっている。また、社内でデザインコンテストを開催し、社員の競争意識を高める取組を行っている。

### 【Quartet (カルテット) の仕組み】



# DATA

本社所在地	〒004-0022 北海道札幌市厚別区厚別南一丁目18番1号		
商圏(エリア)	北海道ほか1都6県、地方大都市圏		
企業HP	https://www.hometopia.jp/	業種	建設業
代表者	菊地 英也	設立	昭和57年6月
資本金	200,000千円	従業員数	150名