

木材建材業界の“今”を知る

2011 July Number 549

建材マンスリー

The KENZAI Monthly

7

For The Future

木暮 忠克さん

FRONT RUNNER

アールエヌティーホテルズ株式会社

考える現場が生み出すプラスのスパイラル

+Biz Topics

住友林業ニュース

建材マンスリー資料室

特集
地震に
負けない
住まい

特集

地震に負けない住まい

「液状化」
研究の
第一人者に聞く

液状化は、標準貫入試験と地盤改良で防げる

安田 進 教授

東京電機大学
理工学部
建築・都市環境学系

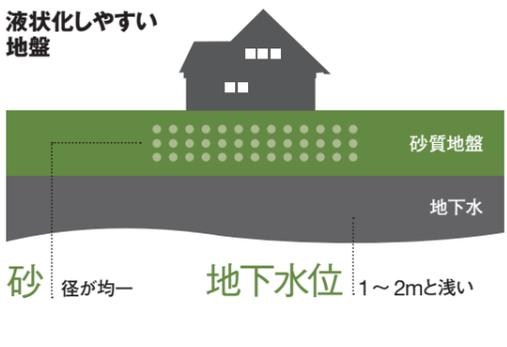
「3・11」から4カ月余り。東日本を襲った国内観測史上最大の地震は、住まいに対する人々の価値観を大きく変えた。とりわけ「地盤」に対する消費者の関心は、かつてないほど高く、そして厳しいものになっている。今、私たち住関連事業者に問われていること。それは「地盤」を含めた住まいの安全をいかに確保するかである。有識者の意見や最新の技術を参考に「地震に負けない住まい」を考える。

過去最大規模の液状化。ただし、被害は想定内

—東日本大震災が地盤に与えた影響についてどのようにお考えですか。特筆すべきは、液状化現象が過去最大規模で起きたことです。東北はもとより、東京湾岸の埋立地や内陸の至るところで地盤が液状化しました。被災面積は、湾岸地域だけで阪神・淡路大震災の約4倍の42kmに達し、震央(※)から実に42.2km離れた横浜市金沢区でも液状化が確認されるなど、広範にわたりました。

ただ、私たち研究チームは今回の被害を、比較的冷静に受け止めています。というのも、埋立地以外でも液状化することは過去の地震から明らかだったからです。加えて、東日本大震災はマグニチュード9.0という国内観測史上最大規模の大震災であり、そのクラスであれば400km先まで被害が及ぶことは想定範囲内でした。

そもそも液状化は、国内では毎年のように被害が確認されており、決して珍しい現象ではありません。今回は、多くの方々が生活する地域で発生し、住宅への被害が大きかったため、世間の関心が高まったと受け止



堆積している③地下水位が1~2mと非常に浅い——の3つの条件が揃うと発生しやすいといわれます。条件が揃えば、震度5程度でも簡単に液状化することは、今回の地震で改めて実証されました。もともと海や池、沼だった地域も液状化しやすく、砂で埋め立てた湾岸地域などはその典型といえます。ほかにも、旧河道と呼ばれる、以前は川だったところも注意が必要です。

砂の地盤は液状化しやすいのに、なぜ砂で埋め立てるのかという指摘は以前からあります。砂を用いる理由は、水はけの良さに加え、圧密沈下の問題がないためです。粘土で埋める場合もありますが、圧密沈下が終わるまでに年月を要します。また、砂であれば水道やガス工事の際、地盤を掘り返しやすいといったメリットもあります。

液状化に絶対はない ただし、有効な 手だてはある

—液状化に対し、建設業者がすべきことは何でしょうか。液状化する層を全面的に地盤改良するのが確実です。また、柱状改良や表層改良を施したり、杭で支え

ることも有効です。ただし、費用の問題があります。また、杭を打っただけでは周囲の地盤が液状化した際に埋設管が壊れたり段差ができる恐れもあります。現段階では有効な手だてだと思いません。

では杭をどこまで打ち込めばいいかですが、例えば今回の地震で被害が大きかった千葉県浦安市などでは、7m程度の深さに打って液状化しない沖積砂層に支持するのがよいでしょう。今回液状化した地域は埋立層が液状化したと考えられるためです。地盤調査の方法としては、スウェーデン式サウンディングが広く知られますが、この方法では地下水位や土質がわからないため、個人的には液状化の判定をする上で十分とは考えていません。液状化を防ぐには、やはりボーリング、標準貫入試験、地下水位測定、粒度試験といった地盤調査と土質試験を行う必要があります。あわせて自治体などが公表している「液状化マップ」や土地の造成履歴を確認することも重要です。



「砂」「ゆるく堆積」「浅い地下水位」で液状化

—液状化しやすい地盤とは、どのようなものでしょうか。液状化は、①粒の径が比較的均一な砂層からなる②①の層がゆるく

堆積している③地下水位が1~2mと非常に浅い——の3つの条件が揃うと発生しやすいといわれます。条件が揃えば、震度5程度でも簡単に液状化することは、今回の地震で改めて実証されました。もともと海や池、沼だった地域も液状化しやすく、砂で埋め立てた湾岸地域などはその典型といえます。ほかにも、旧河道と呼ばれる、以前は川だったところも注意が必要です。

急がれる 法整備と コストダウン

—にもかかわらず地盤改良が広く浸透していないのはなぜでしょうか。もちろんコストは大きなネックですが、戸建て住宅を対象とした液状化防止のための法律や基準がないことも一つの要因と考えています。公共構造物と違って戸建て住宅にはそうしたルールがないのが現状です。被害を繰り返さないためにも、まずは法整備が必要ではないでしょうか。また、地盤改良を行う建設事業者のための行政の相談窓口がないのも問題です。行政には、まず法整備、そして事業者のための相談窓口の開設を望みます。

地盤改良には一定のコストがかかりますが、住まいは一生に何度もない買い物であり、安心を手に入れるために建設費用の1、2割を地盤改良にかけるのは、的外れの投資ではありません。事業者の皆さんには、地盤の重要性を顧客に積極的に伝えていただき、地盤改良が必要と思われる場合は、しっかりと提案してほしいと思います。

—地盤の専門家として今後の抱負をお聞かせください。今回の地震では、長時間にわたって揺れ続けることで液状化の被害が拡大するといった新たな発見がありました。引き続き研究に全力を挙げ、液状化のメカニズムの解明を急ぎます。また、地盤改良などのコスト削減は大きなテーマです。既設住宅でも、例えば200万円を切るくらいの工事を実現し、住まいの安全性の確保に貢献したいと思っています。



液状化は繰り返す
3度にわたって液状化の被害を受けた住宅(ニュージーランドにて)

(※)震源のまっすぐ上の地表の地点

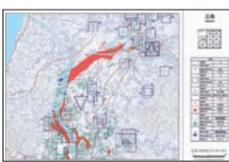


1948年広島県生まれ。東京大学大学院工学研究科土木工学専攻博士課程修了。九州工業大学工学部助教などを経て94年より現職。土木学会論文賞(86年)、地盤工学会功労賞(04年)、地盤工学会研究業績賞(11年)を受賞。地盤工学会副会長(05、06年度)。著書に『液状化の調査から対策工まで』(鹿島出版会)など。

日本の液状化履歴マップ

745年から2008年に発生した150の地震による液状化1万6688件のデータを詳細な分布図、地方別分布図、カタログ、またGISデータとしてDVDに収録した解説書。土地、地盤診断、建設防災などの基礎資料として幅広く活用されている。

- 若松 加寿江 著
- 価格税込み 21000円
- 東京大学出版会
- 問い合わせ先
東京大学出版会 編集部
担当：小松
- (電話)
031381217915



国土地理院発行の縮尺5万分の1地形図すべてに、液状化履歴地点が記されている。

地盤に関するお問い合わせ先
公益社団法人 地盤工学会
●Tel.: 03-3946-8677
●mail: jgs@jiban.or.jp
●HP: http://www.jiban.or.jp/

技術から見る耐震性

東日本大震災は住まいの技術にどのような影響を与えたのか。住友林業の技術部に聞く。

住友林業株式会社
住宅事業本部 技術部
技術開発グループ
マネージャー

3・11以降の住宅技術は？



今井淳一

津波を除けば被害は軽微 津波と液状化の国の動向を注視

甚大な被害を及ぼした東日本大震災ですが、現行の建築基準法に基づいて建てられた住宅については、構造に起因した被害は少なかったようです。建築基準法は81年と2000年に大きく改正されましたが、81年以降の建設と見られる比較的新しい住宅では、構造的な被害は総じて少なかったと思われまます。当社が供給させていただいた住宅についても、阪神大震災を契機に建築基準法の規定よりも厳しい独自基準を設定しており、さらに品確法(住宅の品質確保の促進等に関する法律)の施行後は住宅性能表示の耐震等級3を標準仕様としているため、概ね軽微な被害にとどめることができました。その意味でも、当社の耐震構造に関するこれまでの取り組みは妥当であったと考えています。

ただし、報道でも大きく取り上げられている通り、津波による被害は大きく、土台や基礎を残して流された住宅もあります。現行の建築基準法では、地震力と風圧力についての詳細な規定はありませんが、津波については具体的な規定がありません。じつは、三陸沖は歴史的に見ても、大地震とこれに起因した津波によって大きな被害が度々発生しています。加えて今回の震災で、海岸沿線に対する津波対策の必要性が高まっていますので、地盤の液状化問題と同様に、これらを国がどのように捉え、防災対策の観点から政策にどのように位置付けていくのか、今後の動向が大いに注目されるところです。

得意分野での連携が加速 真摯、謙虚に地震に備える

が、あれほどの揺れでしたので心配なされるのも仕方ない話です。そうした場合は、当社がいかに構造面の安全性に万全を期しているかを丁寧にお伝えし、お客様に不安を取り除いていただくことが重要と考えています。

今後はこれまで以上に地盤や構造といったそれぞれの分野に秀でたプロの力が必要であり、同じ分野の事業者間での情報交換などとともに、例えば地盤改良や上部構造など得意技術の異なる事業者同士が手を携えて、土地や建物をトータルでサポートするといった動きが加速することも考えられます。

当社の場合、幅広い分野で専門の担当があり、その点は大きな強みといえますが、技術をめぐる競争は激しさを増していますし、今回のような震災を目の当たりにしたこと、これまで以上に技術に磨きをかける必要性を感じています。

東日本大震災を経てなお、東海、東南海、南海という3つの地震が想定されるなど、災害大国の日本ではいつどこで大地震が起きてもおかしくない状況にあります。こうした中、構造を担当する一技術者として、今後も常に危機感を持ちながら、災害に強い住まいづくりに真摯、謙虚に取り組んでいきたいと思えます。

今回の震災以降、お客様は大変ナーバスになっておられます。たとえ内部装仕上げのクロスやシワについて「地震で構造がゆがんだためではないか」といったご相談などもありました。もちろんそのようなことはないのです

壁倍率「5.0」の「地震エネルギー吸収パネル」

住友林業は「地震エネルギー吸収パネル(写真)を開発。地震の揺れエネルギーを熱エネルギーに変換する高剛性・高減衰ゴムを使用した耐力壁として、壁倍率「5.0」の国土交通大臣認定を国内で初めて取得。主力商品「MYForestGS」(MBマルチバランス)構法2階建に標準装備した。



柱・横架材

長期に渡って上部構造を支える

床や小屋からの鉛直荷重を下階の柱や基礎に伝達し、長期に渡って建物の上部構造を支持する役割を持つ。通し柱は横架材との接合部での断面欠損が大きいため、多方向から横架材が架かる柱は座屈を検討した上で断面を決定する。また、横架材は鉛直荷重によるたわみが問題となる場合があるため、スパンや荷重条件を考慮して断面を決定することが重要。



住友林業では柱の座屈などに考慮し、通し柱部分にも管柱を採用

耐力壁

水平荷重に抵抗し、建物の変形を抑える

地震力や風圧力などの水平荷重に抵抗し、建物の変形を抑える役割を持つ。水平荷重に抵抗できるだけの十分な耐力壁量を確保するとともに、建物の重さの中心である「重心」と、水平力に抵抗する力の中心である「剛心」のズレ(偏心)が一定以下になるよう平面的にバランス良く配置し、水平荷重に対して建物をねじれにくくすることが重要。



「面」で水平荷重に抵抗する考え方が一般的になった現在、耐力面材が果たす役割は大きい

住友林業では、オリジナルの耐力面材「きづれパネル」を採用。同サイズの構造用合板(厚さ9mm)と比較した場合、約1.3倍の剛性を確保しつつ、重さは7割程度にとどめた。

地震に負けない住まいを実現するには、部位の役割を把握し、正しく施工することが大前提だ。木造住宅における部位の基本的な役割をおさらいした。

基礎

長期にわたって建物を支える

自重や積雪などの鉛直荷重および地震力や風圧力などの水平荷重を地盤に伝達し、長期に渡って建物全体を支持する役割を持つ。地盤の耐力に応じて「べた基礎」「布基礎」「くいを用いた基礎」などに分類され、現地での地盤調査に基づいた適切な判定根拠によって、基礎形式を選択し、基礎断面を設計することが不同沈下などの防止に有効。

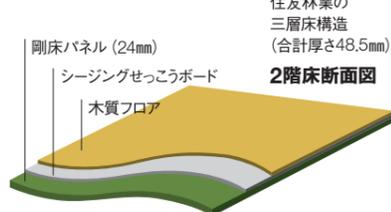


適切な基礎形式を選択するためにも、まずは十分な地盤調査が不可欠

床

床荷重を支え、水平荷重を耐力壁に伝達

人や家具などの鉛直荷重を支えるとともに、地震力や風圧力などの水平荷重を耐力壁に分配する伝達経路の役割を持つ。水平荷重に対して床が部分的に変形したり、一部の耐力壁や接合部に集中的な負荷が加わることのないよう、適切な剛性と耐力が必要。住友林業では厚さ24mmのパネルを各階に施工し、床の剛性・耐力を確保。



床(水平構面)の剛性・耐力は建物の耐震性能を確保する上で重要なポイント

小屋

屋根面の荷重を支え、水平荷重を直下の耐力壁に伝達

屋根面の鉛直荷重を支えるとともに、地震力や風圧力などの水平荷重を下階の耐力壁に分配する伝達経路の役割を持つ。小屋梁面と屋根面のいずれか、もしくは双方の構面で適切な剛性と耐力が必要。また、切妻屋根の桁行方向などで、2階の耐力壁が小屋梁下端までしかない場合は、屋根面の水平荷重を2階の耐力壁まで伝達させるために、棟木の近傍に小屋筋かいを配置することなども必要。



水平荷重に対して小屋全体で構面の剛性・耐力を確保する構造計画が必要

接合部

構造体相互に水平力を円滑に伝達

木造軸組構法は、柱や横架材・基礎などが一体となって水平荷重に抵抗する。もしこれらを接合している部分が水平荷重によって抜けたら外れたりすると、構造体相互の水平力の伝達が分断され、一部の構造体や接合部に集中的な負荷が加わるため、建物の損傷や倒壊などに繋がる場合がある。このため、接合金物を用いて基礎と土台、土台と柱、柱と梁などを適切に緊結することが重要。



木造軸組構法は接合部が多いため、各接合部の性能が建物全体の耐力に大きく影響

意外な盲点!?

部位を知り地震に備える

意外な盲点!?

部位を知り地震に備える

構造体相互に水平力を円滑に伝達

接合部

木造軸組構法は、柱や横架材・基礎などが一体となって水平荷重に抵抗する。もしこれらを接合している部分が水平荷重によって抜けたら外れたりすると、構造体相互の水平力の伝達が分断され、一部の構造体や接合部に集中的な負荷が加わるため、建物の損傷や倒壊などに繋がる場合がある。このため、接合金物を用いて基礎と土台、土台と柱、柱と梁などを適切に緊結することが重要。

木造軸組構法は接合部が多いため、各接合部の性能が建物全体の耐力に大きく影響

東日本大震災を経てなお、常に地震の不安と隣り合わせにある日本。住宅の耐震化はどこまで進んだのか。

耐震化はどこまで進んだ？

最高は東京の87% 都市と地方の差が浮き彫りに

国が今年1月に発表した都道府県別に見た住宅の耐震化率の現状(左表)によると、全国平均は79%と目標の90%を下回った。もっとも耐震化が進んでいる東京をはじめ、神奈川、愛知、大阪、兵庫など都市圏の耐震化率は全国平均を上回った一方で、東北、四国、中国の各都道府県は伸び悩み、改めて地域差が浮き彫りとなった。

国は、耐震化率を高めるため、2010年度は耐震診断・耐震改修を対象に1戸あたり30万円を補助したが、東日本大震災に伴う混乱もあり、2011年度は未定(6月末現在)。ただし、従来から各自自治体は助成制度を設け、「耐震診断」「計画」「工事」を対象に費用を補助。また、固定資産税・所得税の減税を受けることも可能だ。補助金、減税の内容は自治体によって異なるため、各自自治体のホームページなどを参照されたい。

特集/地震に負けない住まい

都道府県別に見た現状の耐震化率

国土交通省調べ

(平成20年)※1

北海道	81%	※2
青森県	71%	※2
岩手県	67%	
宮城県	77%	
秋田県	66%	
山形県	74%	
福島県	76%	
茨城県	75%	※2
栃木県	76%	※2
群馬県	72%	
埼玉県	74%	
千葉県	82%	
東京都	87%	※2
神奈川県	85%	※2
新潟県	70%	※2
富山県	68%	※2
石川県	72%	※2
福井県	68%	※2
山梨県	74%	※2
長野県	71%	※2
岐阜県	71%	※2
静岡県	79%	
愛知県	82%	
三重県	78%	
滋賀県	78%	※2
京都府	78%	
大阪府	83%	※2
兵庫県	82%	
奈良県	76%	※2
和歌山県	70%	※2
鳥取県	70%	
島根県	65%	
岡山県	70%	
広島県	74%	
山口県	70%	
徳島県	72%	※2
香川県	72%	※2
愛媛県	71%	
高知県	70%	
福岡県	79%	
佐賀県	70%	※2
長崎県	71%	※2
熊本県	72%	※2
大分県	70%	
宮崎県	72%	
鹿児島県	71%	
沖縄県	82%	
全国	79%	

※1:現状の耐震化率の年次は平成20年(一部平成20年度末)。

※2:平成20年住宅・土地統計調査をもとに国土交通省にて推計。

まずはお客様の不安と誤解の解消を

国の中央防災会議は、東海地震について「いつ発生してもおかしくない」と予測。耐震化が急がれる現地では、耐震リフォームをめぐる顧客とどのようなやり取りが交わされているのか。住友林業ホームテックに聞いた。



住友林業ホームテック株式会社
浜松支店 一級建築士
静岡県耐震診断補強相談士

川口 稔

「お金をかけたのにどう変わったのか目に見えない」「信頼できる工事なのか」。耐震リフォームにネガティブなイメージを持つお客様は少なくありません。「窓がなくなってしまう」「壁で仕切られてしまう」といった過去のイメージも根強いようです。そのため、コストについては補助金のご説明はもちろん、ご予算に応じた提案をしています。例えば「寝室や比較的長く過ごす部屋はどちらですか」といった質問で、優先的に耐震リフォームをすべき居室を割り出し、ご予算に合わせます。

「変化や効果が目に見えない」といったお客様には、できる限り現場を見ていただいています。安全上の問題もあり、全ての方をお連れできません。そこで以前、耐震リフォームを実施したお客様にご協

力いただき、新規のお客様に工事中の写真をお見せしています。工事の信頼性については、行政から補助がおりた事実自体が適正な補強を行っている証明になりますので、アピールすべきだと思います。

技術の進歩により、窓は残したまま、壁も増やさずに対応できるようになりました。先ごろ担当した物件でも、当初、耐力壁の増設が必要と思われましたが、補強方法を検討した結果、増設を回避できました。しかし、依然窓がなくなる、壁が増える」と思い込んでいるお客様は多いので、誤解を解いて差し上げることも専門家の大事な役目と考えています。東日本大震災による傷跡が色濃く残る中、大地震の到来が予測される当地で耐震に携わる意味を噛みしめ、適切な提案をしていきたいと思っています。

自分たちだけでなく、
業界全体が発展する仕組みを
考えていきたい。



木材建材業界の
未来を担う人材に
クローズアップ。

For The Future

フォーザフューチャー



株式会社カネシン 営業部
営業第一課 係長

こぐれ
木暮 忠克 さん

東京都出身。大手住宅メーカーなどを経て、
2003年、株式会社カネシンに入社。
住宅メーカー、ビルダー、工務店、
プレカット工場に対する
木造住宅用接合金物、換気金物等の
新製品・既存製品の提案型営業を担当。
休日は、ロックバンドの練習に励む。パートはギター。
また、専務からはゴルフのレッスンをすすめられ、
仕事もプライベートも大忙しの毎日。

家 業の設計事務所で、図面と格闘する父親の背中を見て育った木暮さん。大学ではおのずと建築学科を選び、大手住宅メーカーに営業職で就職した。漠然とこの業界に飛び込んでみて、その真の魅力を知ることとなる。「普通の人は、自分の理想の家を何件も建てるのができません。しかし、この業界にいればその実現できない夢を、施主様と一緒に叶えることができる。その上、施主様に喜んでもらえます。住まいに携わる仕事の醍醐味を実感しました」

2 003年には、建築金物メーカーである株式会社カネシンに転職。その頃、業界ではプレカット加工のビジネスが拡大し、加工に効率的な金物を提案する人材が求められていた。木暮さんは専任営業担当として抜擢され、東日本のプレカット工場を回るようになった。前職と同じ建築業界でありながら、新たな発見の多さに木暮さんは驚いた。「正直なところ、前職では間取りやデザインなど、住まいの『表側』にばかり目が行き、

『裏側』で支える金物のことについて、ほとんど考えたことはありませんでした。しかし、金物の知識を習得すればするほど、その重要性に気付き、「私たちが住まいの安全を担っているんだ」という自覚が芽生えてきたのです。また、住宅メーカーで働いているときには気が付きませんでした。多くの人々が住まいづくりを支えていることも知りました。自分にとって、新たなやりがいを見つけたと感じましたね」

現 在は、グループリーダーとして4人の部下の教育にも注力中。今まで上司や先輩から教えてもらった「お客様とともに歩み、お互いに成長できるビジネス」を伝えている。「今の若手社員は、私が一から丁寧に教えなくても、自然と仕事を覚えてしまう程優秀です。しかし、一方で『きちんとこなせば、それでいい』と思いがちな部分も見受けられます。部下たちには、その先のビジネスを見据えながら、お客様と一緒に進んでいく大切さを知ってほしいのです。その視点を持って臨めば、結果的に両社の発展につなが

ることを知ってほしいですね」

また同時に「公共建築物木材利用促進法」施行にまつわるビジネスの動向の調査にも力を入れている。「震災の影響で国の審議も停滞していましたが、不透明だった部分が徐々に明らかになってきています。今は、どこに商機があるか、メーカーと情報交換中です。自分たちだけでなく、業界全体が発展する仕組みを創ることを常に念頭に置いて進めていきたいですね」

10年後の木材建材 業界を予想!

今、住まいの強固さ、耐震性というものに、業界各社、消費者からの関心が集まっています。昨年、当社はオリジナルの制震装置を発売しましたが、震災後は売り先だけでなく、消費者からのお問い合わせも急増。安心・安全な家を提供するために、自分たちも含め、業界全体の耐震への意識向上に努めていきたいですね。(木暮さん)



- 本社：東京都千代田区神田神保町2-22
- 事業内容：全国31の「リッチモンドホテル」の運営など
- 従業員数：630人（パートタイマー含む）
- 売上高：141億3,600万円（2010年12月期）
- HP：http://www.rnt-hotels.co.jp/

■アールエヌティーホテルズ株式会社

考える現場が生み出す プラスのスパイラル

**顧客の声に
耳を澄まし5年連続
CSナンバーワン**

5年連続CS（顧客満足）ナンバーワン（※）と、高い評価を獲得し続けるリッチモンドホテル。2004年の設立以来、業績は右肩上がりです。顧客の消臭スプレー。今でこそ多くのホテルで目にするのが、これを業界で初めて置いたのがリッチ

モントだ。リッチモンドには全国31の店舗のメンバーでつくるCS向上のための横断組織がある。5年前のある日のこと。お客様アンケートの結果を見て、メンバー全員が驚いた。予想していた新聞や朝食の無料サービスを抑えて「消臭スプレーを置いてほしい」との声がダントツの1位だったからだ。委員会はさっそく経営陣に消臭スプレーの設置を提案、経費も速やかにこれを受け入れた。「コストは問題ではありませんでした」と成田社長。「時代のニーズ」なので。しかも他社がまだ手がけていないサービス。じゃあすぐやろう、と。

**8割が非正社員
「教育こそ
最重要投資」**

630名の従業員のうち、8割が非正社員という点もリッチモンドの特徴だ。フロントメンバーの多くは、契約社員や「クルー」と呼ばれるアルバイト。主婦や学生も少なくない。「フロントは正社員」との慣習が残るホテル業界にあって、これほど非正社員が多いホテ

ルは珍しい。ねらいは顧客満足と効率アップだ。ホテルが慌ただしくなるのはチェックイン、アウトの時間帯。したがってその時間帯に人員を揃える必要があるが、その他の時間帯は限られたメンバーで対応できる場合が多い。それゆえバランスの取れた人員構成が求められる。その点、チェックイン時に働ける学生やアウト時の主婦はホテルにとって貴重な人材というわけだ。「その分、教育は徹底していきましょう。クルーも正社員もお客から期待されることは何ら変わりありませんから」と成田社長。こうした考えに基づき、正社員はもとより、クルーの接遇スキルを高める「リッチモンドアカデミー研修」を全国で実施中だ。「教育こそ最重要投資」と考えています。そして投資する以上、リターンを得ることが大切。その点、当社は良い投資ができていると自負しています。

トスタッフは聞き逃さなかった。以降、ツインルームをハリウッドタイプに変更したところ、子連れ客が増えた。「現場の最前線に立つスタッフの声はお客様の声。ですからスタッフが気軽に発言できるムードが大切です。そのため当社には、誰の意見に対しても否定から入らないという暗黙のルールがあります」。

代表取締役
成田 鉄政さん



- 1 すぎ間のないベッドも顧客が発した一言から生まれた
- 2 5年以上にわたってCSナンバーワンを獲得しているホテルはごくわずか
- 3 高いCSを実現しているのは「クルー」と呼ばれるパートタイマーの皆さん
- 4 宿泊客の6割はビジネスユース。広いデスクは仕事がしやすいとビジネスマンに好評
- 5 女性専用客室のアメニティ。スチーム美顔器を置くなどならではの気づかい
- 6 非正社員を含めた充実の

研修制度が5年連続CSナンバーワンの原動力
7 シャワーカーテンのレールには緩やかなカーブが。バスタブを広く感じさせるための工夫だ
8 カード1枚でチェックインやアウトが可能。会員ポイントシステムも兼ねて導入したホテルはリッチモンドが初
9 業界初の消臭スプレー
10 「お子様に楽しんでいただきたい」。スタッフの気持ちから生まれたフロントのキッズコーナー

**考える現場へ。
「地域ナンバーワン」
しか選ばれない**

マニュアルにもならぬこのこだわりがある。リッチモンドのマニュアルは、最前線のスタッフが10日間にわたる合宿などを経てつくりあげたもの。本部主導ではなく、自分たちで考え抜いたマニュアルだからこそ実用性があるのです」と成田社長。

こうした現場主導のスタイルは、価格設定などにも見られる。リッチモンドでは、その日の宿泊料金を現場のスタッフが決める。「電車がストップし、家に帰れなくなった」近くで学会が開かれるので泊まりたい。こうした突発的で地域的なニーズを本部で把握するのは不可能だからだ。「現場に裁量を与えて、どうしたらもっとお客様にご利用していただけるか、そして喜んでいただけるかを自分たちで考えてもらう。自ら考えることで結果も出るし」次はもっとという気持ちになる。そうした良いスパイラルをこれまで以上に回していきたいですね。

「地域ナンバーワン」。成田社長の言葉はシンプルだ。「お客様はまずその地域で一番のホテルに泊まりたいとお考えになります。だから何が何でも地域ナンバーワンになりたい。2番手ではダメ。ナンバーワンだけが選ばれる」。そういう強い気持ちで、大競争時代を勝ち抜いていきたいと思えます。



Biz Topics プラス ビストピックス

ビジネスにプラスになる情報を、お届けします。



住友林業 ニューズ

家事や子育ての負担を軽減できる家

「mamato(ママト)」新発売

住友林業は、「ママも家族もハッピーになれる家づくり」をコンセプトとした生活提案型商品「mamato(ママト)」を6月2日に発売した。育児中及び育児を経験した女性社員が中心となって開発を行い、子育て世代に共感いただける仕様を盛り込んだ商品。

現在の住宅マーケットは、団塊ジュニア、ポスト団塊ジュニアを中心とした、初めて住宅を取得する子育て世代が主要な購入層になっている。当社の戸建注文住宅も、20代・30代の世代からの受注割合が50%となっており、そのうち子供のいる世帯が70%を占めている。「mamato」は、家事の負担を減らし、子育てがしやすい家を求める、多忙なママたちの要望に応える商品。働きながら子育てや家事をこなしている当社の女性社員の家庭での経験や意見を、30の参考プランの中に取り入れている。毎日快適に過ごすために、設計や仕様、設備に工夫を凝らし、専業主婦、共働きを問わず、全ての「ママをハッピーにする」多彩なアイデアを商品の柱として提案していく。



(右) 多目的に使えるダイニングを中心に家族が集まる住まいを提案
(左) 玄関からキッチンの動線上に「サブクローゼット」を配置し、家事効率を向上

商品概要

- 商品名：mamato(ママト)
- 発売日：2011年6月2日
- 販売エリア：全国(沖縄を除く)
- 構造：ツーバイフォー構法、マルチバランス構法、ビッグフレーム構法
- 本体価格：3.3㎡あたり45.3万円から(ツーバイフォー構法・税込)
- 初年度販売目標：500棟

製品紹介

キャビネットに世界初のステンレス新素材を採用 清潔、長寿命、エコの三拍子揃った ステンレスキャビネットキッチン 「新クリンレディ」登場



▲ステンレス製キャビネットなら、汚れやにおい、カビがつきにくく、衛生的

◀7つのクリーンポイントを装備した新クリンレディ

製品の特徴

- 1 世界初のステンレス新素材「NSSC FW1(フォワードワン)」を採用。微量スズ添加による耐食性強化により、クロムやニッケルなどのレアメタルを約46%削減(SUS304ステンレス比)。
- 2 ステンレスキャビネットは解体しやすいシンプル設計で、リサイクルを推進。また、接着剤の使用を極力抑えた低VOC仕様で健康にも安心。
- 3 キャビネットがステンレスになっても木製キャビネット時と同価格。基本プランは598,000円(税抜き)からと、お求めやすい価格を実現。

お問い合わせ

クリナップ株式会社 カスタマーセンター
TEL: 03-3810-8216

編集後記

from editor



梅雨も明け「節電の夏」本番到来。我が家も2年ぶりに緑のカーテン・ゴーヤ栽培に挑戦中。前回の反省を踏まえて大き目のプランターを用意し、更なる実りを期待して水遣りの日々。改善策が奏功してか、元来熱帯アジア原産種だけあって、連日の

猛暑をモノともせずグングン生長するも、ご覧の通り右端に偏って「緑のカーテン」には程遠く……。機能を発揮できる方向性とバランスを取り戻さねば。



編集室より

広告掲載・製品紹介のご相談、誌面に対するご意見、ご感想は建材マンスリー編集室専用アドレスまでお寄せください。

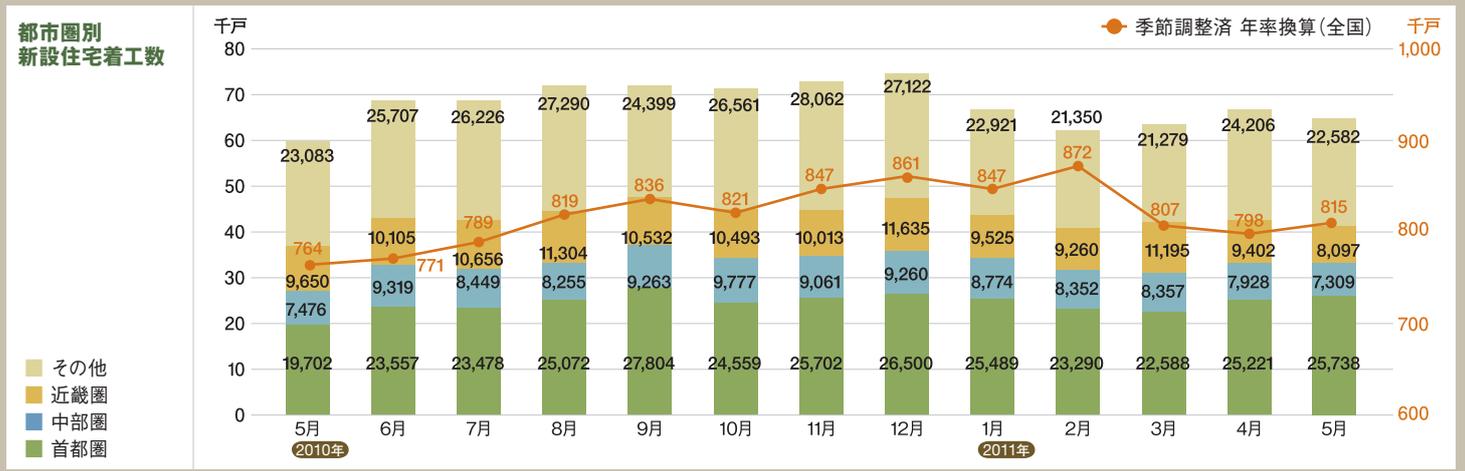
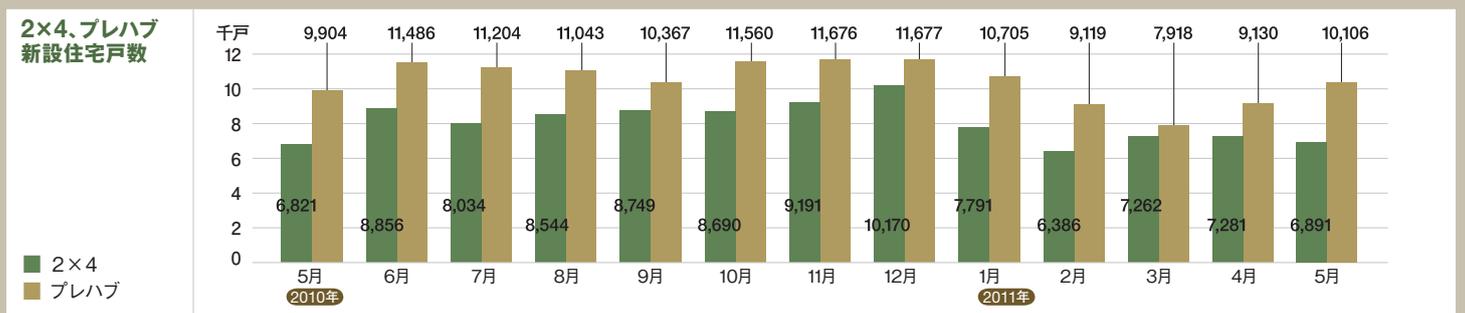
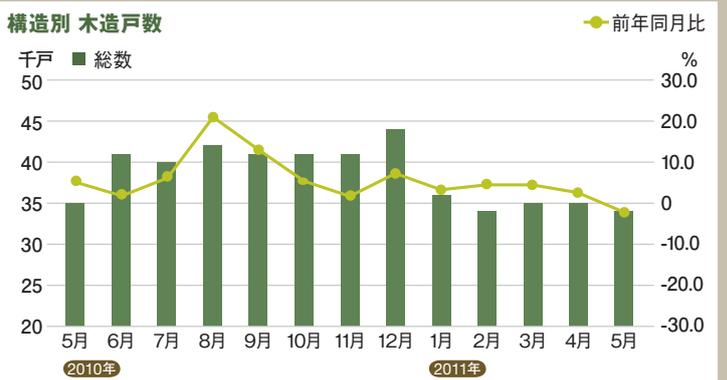
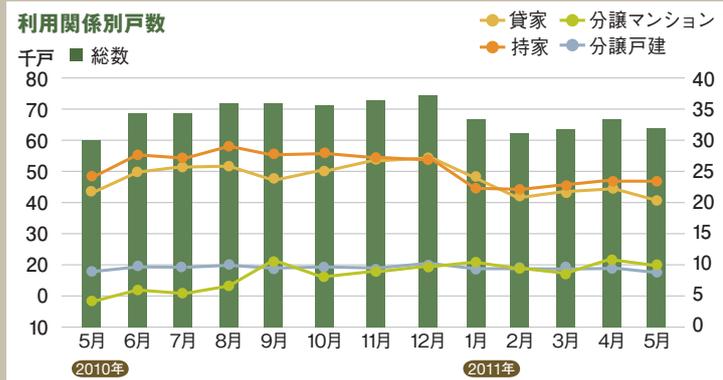


kenzai-monthly@sfc.co.jp

住友林業株式会社 木材建材事業本部(岸本・齋藤)

[2011年5月の新設住宅着工] △は減

		5月					4月	3月	2月
		対前月比 (戸) (%)		対前年同月比 (戸) (%)					
新設住宅計		63,726	△3,031	△4.5	3,815	6.4	66,757	63,419	62,252
建築主別	公共	935	△815	△46.6	△1,401	△60.0	1,750	2,016	1,238
	民間	62,791	△2,216	△3.4	5,216	9.1	65,007	61,403	61,014
利用関係別	持家	23,528	△26	△0.1	△715	△2.9	23,554	22,863	22,126
	貸家	20,669	△1,489	△6.7	△1,090	△5.0	22,158	21,763	20,840
	給与住宅	707	△15	△2.1	△29	△3.9	722	689	442
	分譲住宅	18,822	△1,501	△7.4	5,649	42.9	20,323	18,104	18,844
	うちマンション	10,006	△806	△7.5	5,804	138.1	10,812	8,670	9,420
	うち戸建	8,796	△617	△6.6	△157	△1.8	9,413	9,324	9,382
資金別	民間資金	54,675	△1,480	△2.6	4,970	10.0	56,155	52,421	52,226
	公的資金	9,051	△1,551	△14.6	△1,155	△11.3	10,602	10,998	10,026
	公営住宅	829	△561	△40.4	△1,325	△61.5	1,390	1,712	793
	住宅金融機構融資住宅	5,049	△740	△12.8	887	21.3	5,789	6,016	6,049
	都市再生機構建設住宅	55	△193	△77.8	55	-	248	0	307
	その他住宅	3,118	△57	△1.8	△772	△19.8	3,175	3,270	2,877
構造別	木造	34,126	△1,156	△3.3	△833	△2.4	35,282	35,425	33,532
	非木造	29,600	△1,875	△6.0	4,648	18.6	31,475	27,994	28,720
	鉄骨鉄筋コンクリート造	405	△89	△18.0	△104	△20.4	494	665	448
	鉄筋コンクリート造	18,304	△2,111	△10.3	5,270	40.4	20,415	18,221	17,911
	鉄骨造	10,784	319	3.0	△515	△4.6	10,465	9,006	10,249
	コンクリートブロック造	73	27	58.7	30	69.8	46	51	70
	その他	34	△21	△38.2	△33	△49.3	55	51	42

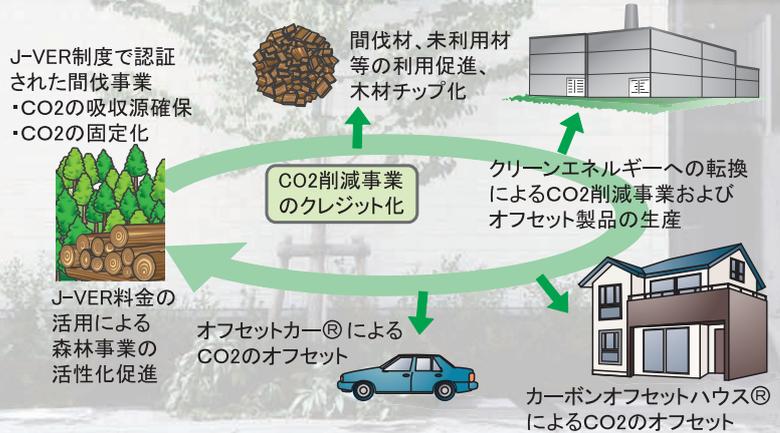


循環型社会の 実現をめざして

～ カーボンオフセットへの取り組み ～

ニチハが目指す 持続的循環システム のイメージ

生産工場におけるCO₂排出量削減活動に加え、J-VER制度を活用したカーボンオフセット製品によるカーボンオフセットハウス®への仕組みづくりを計画しております。



※カーボンオフセットハウス®とは、J-VER制度において間伐した木材を原料とし、間伐時に創出したクレジットを付加した当社グループ製品を使用することで各家庭や事業所から排出されるCO₂の全部または一部をオフセットする住宅のことをいいます。