



# 1. 絶対失敗しないリフォームのポイント

# 1、住宅リフォームと新築とは、全然ちがう

## 一般論

新築着工件数が年々減少しています。

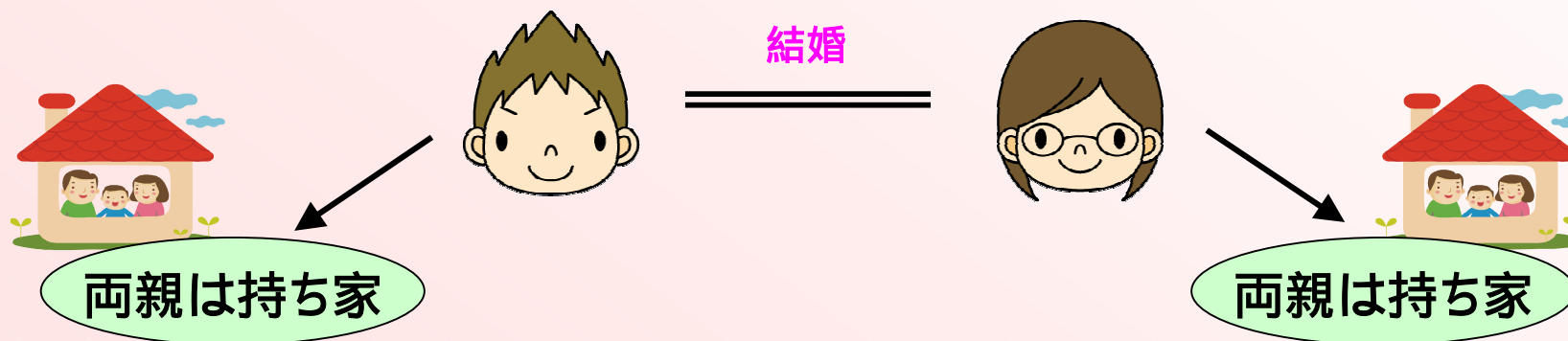
高知県において平成8年をピークとして現在ピーク時の6割にも落ち込んでいます。

この傾向は、今後も進行していくものと思われます。

今後新築着工件数が増える事はないと予測されています。

**その理由は、『少子高齢化』が考えられます。**

一般論として一家と一家のそれぞれの一人っ子の男性と女性が結婚したと仮定しましょう。



耐久性を別と考えれば、「どちらかの家に住めばいいので、家一軒はあまる。」ということになります。ましてや高齢化ということで、二世帯にリフォームすれば、両親も安心ということになる。あえて土地をかまえて、さらに新築するという必要はないのです。

# 1、住宅リフォームと新築とは、全然ちがう

## 新築とリフォームの違い

### お客様のほうが家のことについて知っている。

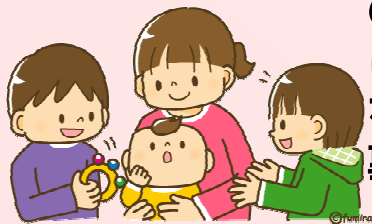
お客様は長年その家で暮らした歴史があるから、世界で一番その家について知っているはず。新築時は、ローンの関係で雨露をしのげばよいとして、塀、ガレージ、差し掛け、倉庫などはつけません。3年、4年と経っていくうちにこれからの部位を付加していくようになります。よって「この倉庫の裏に配管が通っていた。」とか「水濡れでこの壁がぬれたことがある。」とか「新築した時に、瓦の予備として10枚倉庫の中に眠っている。」のような情報を業者(工事店)以上にお客様は知っています。



### 長年住んでいる家には、業者にはわからない

### 住み手の思い入れがある。

お客様はその家で子供を生子、学校へ通い、悲しい出来事、うれしい出来事など家とともに成長し、そして終焉を迎えようとしています。業者の陥りやすい専門分野「建築基準法」での議論、たとえば、「道路からアプローチの邪魔になるのでこの木はのけましょう。」と子供さんがお生まれになった記念に植樹した木をお客様の気持ちも考えずにすぐに凶面から落としてしまうような事を急ぎすぎるのです。特に更地の上に新築するということのみやっている業者が陥りやすいことでもあります。



# 1、住宅リフォームと新築とは、全然ちがう

## 新築とリフォームの違い

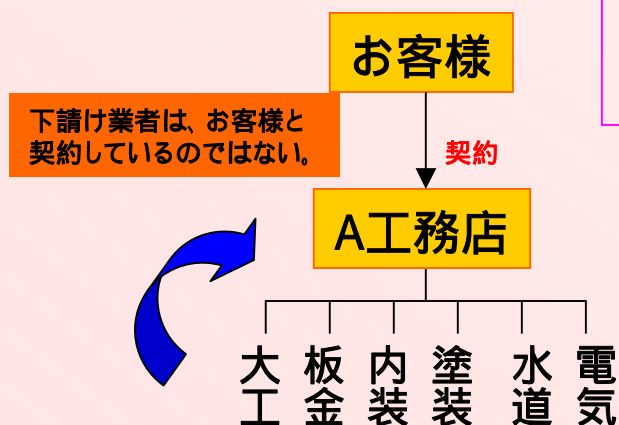
### お客様が現場監督である。

新築を建てる時、お客様が何回建築現場に足を運ぶでしょうか？せいぜい毎週土曜日か日曜日の半日程度ではないでしょうか？リフォームは、現場そのものがお客様の家です。すなわちよく自分の家のことを知っているお客様自身が、24時間現場監督をしているのです。

### 新築施工体制をそのままリフォームに持ち込むと 大変なことになる。

Q.建築業界の下請け組織を知っていますか？

現場に出入りする職人全員が、元請の会社社員と思っていないませんか？



お金の流れは左図のようになっています。  
下請け業者は、直接お客様からお金をいただいている訳ではないのでどうしても「約束を守らない。」「何時に来たか、帰ったかわからない。」「養生をしてくれない」「掃除はしない」など、あまりかんばしくないイメージが今だについてまわります。



新築の時は、あまりお客様も現場にくる機会がリフォームに比べて少ないからこのようなトラブルが発生する確率が少ないが、リフォーム現場ではこれこそ24時間お客様がそこにいるからトラブル続出ということになる。このような理由で

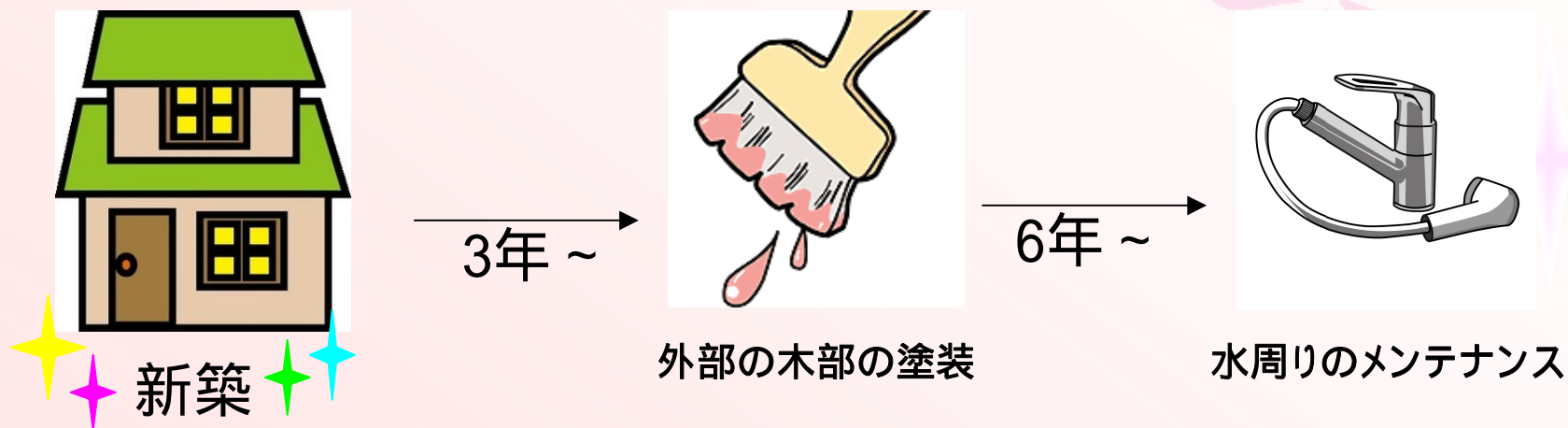
新築とは違う施工体制、社員教育、関連業者との

約束が重要になってきます。

## 2、リフォーム需要の発生周期

## ハードの要素

住宅のメンテナンス、営繕的な比較的小規模の需要



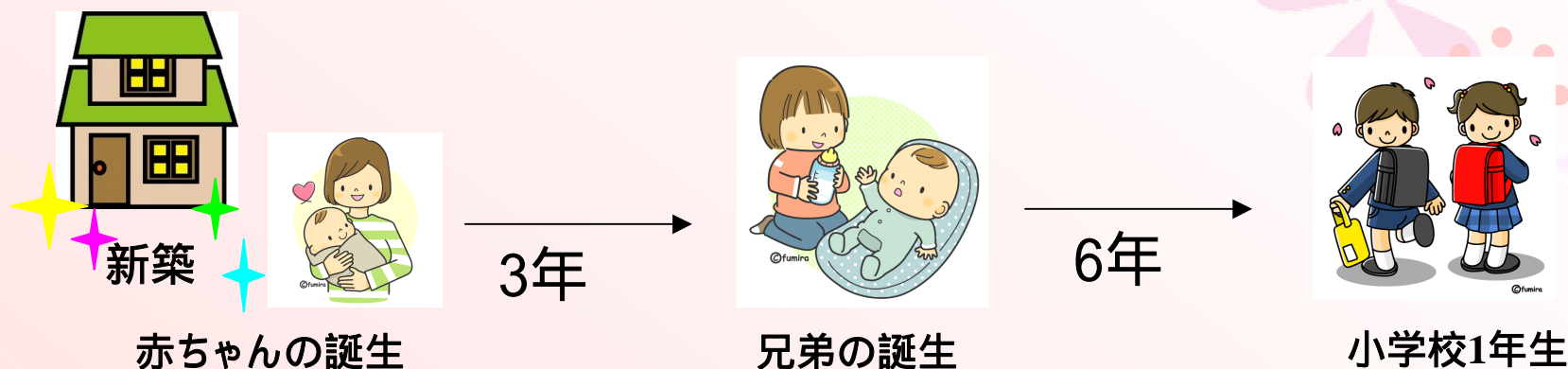
6年間の間には台風、大雨などの自然災害も  
1件ぐらい発生して屋根からの雨漏り、さしかけの破れなどがおこる

10年経つと塗装の塗り直しや給湯器の取り替えなどが発生し始めます。  
このように3年ごとぐらいにメンテナンス、営繕的な比較的小規模の需要が  
発生して工事を実施しないと家の寿命を極端に縮めるということになります。

## 2、リフォーム需要の発生周期

## ソフトの要素

### ライフスタイルの変化にともなう需要



新築した時を1年とすれば、家を建てて6年たてば、住み手の家族もみんな6歳年をとる。1歳の赤ちゃんが小学校1年生になるという事です。

ライフスタイルに合わせて、家に対する欲求が変わってきます。  
「自分だけの部屋が欲しい。」「母親と一緒に住む事になったのでバリアフリーにしないといけない。」「子供が独立したので今までの子供部屋をご主人の趣味室にしたい。」など、家の築年数に関係なしに、リフォームが発生し、かつ比較的大規模な工事となります。

### 3、業者の見極めポイント

## 業者と自分とフィーリングが合うこと

お客様のお家が現場です。お客様の生活に入って行って仕事をする訳ですから自分とフィーリングが合わないと工事期間中、毎日が憂鬱になります。又、質問や疑問などを気軽に聞くことができませんので。結局仕上がり具合に満足せずクレームとなって気まずい思いが残ってしまいます。ですから自分と気が合いそうだと思う業者に発注すべきです。では、そのポイントとはというと、最初に電話を掛けた時の対応、現場でのその会社の社員の接客態度、その後の何度かの打ち合わせの態度、見積もりなどの説明方法に対して納得がいくか、など工事を決定するまでに自分とフィーリングが合うかどうかの機会はたくさんありますので、妥協することなく決定してください。

## 時間をかけること

何と無く使い勝手が悪いのでリフォームしたい、とかカントリー調の部屋にリフォームしたい、あのテレビの主人公のあの部屋のようにリフォームしたいなど要望が抽象的です。この抽象的なお客様の要望を具体化して図面を書き、見積もり金額を積算していくという作業をしないでなりません。この具体化するという作業が大変なんです。お客様の好き嫌いという嗜好が入ってきますので、お客様と私達業者との間の言葉でのコミュニケーションが、思い違いとか、専門用語のやりとりなどで上手くいきません。十分コミュニケーションを図る為には時間が必要なのです。工事業者としては、早く契約までの時間を短くしたいのは山々なのですが、お客様が完全に納得してからの契約でないとなれば後々必ずクレームになります。特にお客様の家族間で話し合いをして、一致協力してリフォーム工事にとりかかるということがないと、工事中や竣工後家族全員が喜んでくれることがありません。

家族全員が理解してくれるということがややもすると抜けがちです。



## 3、業者の見極めポイント

### 見積書の項目について納得のいくこと

さていよいよ見積もりということになります。複数の工事業者に見積もりを出すことを「相見積りをとる」といいますが、新築の場合は設計事務所に設計を頼んで、図面、見積書作成をしてもらいますので、複数の工事業者に見積もりを頼んでも大体同じ内容の工事を積算することになります。リフォーム工事の場合、このことが大変むづかしいのです。「何と無く使い勝手が悪いので便利にして欲しい」というお客様の要望に対して複数の工事業者が見積もりをした場合、まったく違ったリフォーム内容になってしまう場合が多いのです。また、見積書に\*\*\*工事一式いくらという内容からは、建築に素人のお客様がどういう工事内容か、想像することは不可能です。ですから自分で納得のいくまで業者に聞くことが大切です。カタログなど参考資料も添付するように業者に頼んで下さい。

### ショールームに行くこと

各メーカーのショールームが高知市内にあり、ショールームアドバイザーが親切に教えてくれます。メーカーにはそれぞれ特徴がありますので複数のショールームをぜひまわって下さい。カタログを集めて価格、特徴などを比較して下さい。比較することにより各メーカーの特徴がより鮮明に分かってきます。

実際に物を見て触ってみることは大変重要なことです。

たとえばキッチンであれば自分の身長と使い勝手が体感できます。

浴槽であればバスタブに入ることができますので洗い場から跨いで入りやすいか、蛇口の操作はしやすいかなど自分の体型に合うかどうか検討できます。

特に手すりをつける場合は、体格、右利きか、左利きか、握力などによって左右されますので実際に体感することが重要になります。





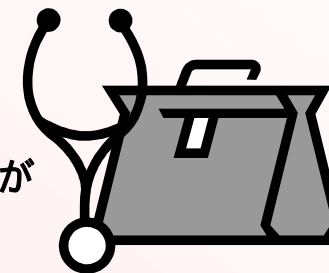
### 3、業者の見極めポイント

#### 専門誌、インターネット、友人、知人に聞くこと

本屋さんに行けば、素人向けのいろいろな雑誌が並んでいます。またインテリアや小学生向けの「私の部屋」など、自分と趣味や嗜好が合う雑誌を見て下さい。電力会社やガス会社住宅メーカーなどが出している雑誌なども大変充実しています。大抵無料で見るすることができますから参考になります。ホームページで検索して下さい。ものすごい資料を見ることができます。住宅メーカーもほとんど自社のホームページをもっていますので、資料を無料で送ってくれます。また大体のレイアウトがホームページの指示に従って入力していくとパースができるような高度なホームページもあります。質問コーナーもあってわからないことをホームページから問い合わせることもできます。又、同じ立場のエンドユーザーとしての掲示板もあり、悩みや価格が適正か?など情報を共有することもできます。近所の人や親戚、職場の人など信頼できる人で同じような工事をした人に相談して下さい。価格が適正か? 業者の評判は良かったか?など大変参考になります。

#### アフターサービスが充実していること

自分の健康を守る為に、かかりつけの医者がいるように住宅にもいつも正常な機能を発揮できるようにハウズドクターがいるものです。毎日生活をしている訳ですから必ず何かが起こります。何かがあった時、家の構造や修理経歴の知っているかかりつけのハウズドクターがすぐに直す為に信頼できる業者を選び一生のお付き合いができることが大切です。



#### 業者が建設業の資格を持っていること

建設業法という法律では、500万円以上の設備に関する工事をお客様と請負契約をして工事をする場合「建設業」の許可を受けていなければなりません。この「建設業」の許可を受けるには、専門知識のある主任技術者や会社の運営していく上での知識、資金が一定以上ないと受けられません。また、許可を受けた場合、会社の見やすい場所に許可番号ほかの内容を書いた看板を掲げなければなりません。頼みたい工事業者を訪ねた時、建設業の看板を確認して下さい。またその会社のパンフレットやホームページで建設業許可を受けているかどうか確認して下さい。