

注文住宅における顧客視点からの窓口機能の研究

— 顧客と供給側の接点機能に注目して —

M031824 曾我部 清

はじめに（本研究の趣旨）

注文住宅の建設において、消費者の利益を守るために、消費者側と供給側との調整的役割を担う機能を、顧客視点からの「窓口機能」と呼び、この機能の必要性を考察し、その具体的な業務内容を定義する。また、現存しないこの機能を、新たな試みをしている組織集団を現状分析し、その組織集団に改善等を加えることによる導入可能性、また、実現可能性について検証する。

1. 住宅産業の現状と課題

住宅産業の現状把握のために、戦後の住宅産業史を概観し、現在の住宅産業の実態を、①住宅産業の組織構造と住宅の供給形態、②その縮図である住宅建設会社の仕組み、③住宅産業を含む建設業の特性の視点で整理する。また、住宅産業が抱える課題を考察する。

2. 顧客視点からの窓口機能

既存の理論である「顧客関係性マネジメント」と「コンストラクション・マネジメント」から消費者側と供給側に関する関係等を概観・考察し、既存の住宅供給に関する消費者意識調査に基づき、住宅産業に対する消費者ニーズを整理・考察し、消費者の利益を守るための機能の必要性を考察し、その具体的業務内容を定義する。

3. 供給機能からの取り組み

住宅産業が直面する課題に対する「供給機能」面から、新たな取り組みを試行する「建築市場」と、従来の住宅産業界（住宅メーカー）とを比較し、消費者にとってより望ましい「供給機能」の姿を検討する。その結果、「金融機能」や「設計機能」は、両者の差異は殆んど見られなかった。しかし「供給機能」では、「建築市場」の方が消費者にとって非常に有益であることが明らかになった。ただし、顧客視点からの「窓口機能」の導入可能性には至らなかった。

その中で、「建築市場」の特徴の一つである工事監理における Web 端末カメラを利用した管理システムの検証を筆者が試みた。その結果、工事監理の合理化・効率化による生産性向上、顧客へのタイムリーな情報開示などの有効性が実証された。

4. 設計機能からの取り組み

本来の建築設計事務所のあり方は、顧客との「窓口機能」と「設計機能」を建築設計事務所が受け持ち、「供給機能」は各種・専門工事が受け持つことが理想である。しかし、一部の建築設計事務所を除き、多くの建築設計事務所は、住宅の供給側と元請・下請関係などで強い繋がりを持ち、顧客のニーズや要望を反映した、顧客にとって望ましい設計が必ずしも行なわれない可能性がある。またその監理にあたり、顧客の利益優先ではなく、供給側の利益優先で行なわれることも懸念される。故に、建築設計事務所の置かれている現状と課題を検討し、顧客に対して積極的な活動を行なっている建築設計事務所から成る H 設計集団を対象に、アンケート調査と一部関係者にヒアリング調査を実施し、「窓口機能」に対する意識や供給機能との関係の把握を試み、建築設計事務所が消費者にとって望ましい設計・監理を行なっているか、また、顧客視点からの「窓口機能」を担い得るか、について検証する。その結果、消費者にとっての有益性や「窓口機能」の可能性については、ないと言わざるを得ない結果となった。

5. 結論

現状では顧客視点からの「窓口機能」の存在や導入可能性はなく、新たなビジネス主体である顧客エージェントに託さざるを得ない結果となった。この新たなビジネス主体を実現する一つの可能性は、既存の主体をコラボレーションすることであると考えられる。個人や企業間のネットワークの構築が重要であり、特に建築 EDI の構築が重要となる。そして、現実のものとするためには、顧客創造のための、二つの基本的機能（マーケティングとイノベーション）の課題解決が必要である。しかし、本研究では課題解決にまでは至らなかった。

また、今後の課題として、消費者利益の最大化を図るためには、顧客視点からの「窓口機能」（金融、設計、供給機能）に、「メンテナンス機能」（維持管理）を包含したプロジェクト・マネジメント（PM）、あるいは「ストック機能」（住宅の流通）までも包含した住宅におけるフロー&ストック・システムの構築が必要と思慮される。