



NPO法人
日本ホームインスペクターズ協会
Japanese Society of Home Inspectors

2024
APRIL

VOL. 31

HOME INSPECTORS JAPAN

ホームインスペクターズジャパン



巻頭特集

ジャーナリストが潜入レポート
インスペクターズ・
ブートキャンプってなんだ？

連載

WiSPのお部屋 (女子部の部屋 改題)
No.7 妹尾 和江さんの巻

ツールマニアックス 第5回

インスペクターのための
マーケティング講座 第10回

INDEX

01 巻頭特集 ジャーナリストが潜入レポート
インスペクターズ・ブーツキャンプってなんだ?

10 連載コラム ツールマニアックス
インスペクターの道具について語ろう! 第5回

12 連載 JSHI WiSP部会 リレーコラム
WiSPの部屋 No.7 妹尾 和江さんの巻

14 エリア部会報告

20 連載 インスペクターのためのマーケティング講座 第10回
「インスペクターの顧客コミュニケーション術」

25 協会本部より・事務局だより

法人賛助会員PR

13 株式会社イング

18 一般社団法人 街と暮らし環境再生機構

22 一般社団法人 住まいの屋根換気壁通気研究会

24 ベリーベスト法律事務所



今月の表紙

北海道D市K邸
[設計監理:株式会社 北工房]

ジャーナリストが潜入レポート

インスペクターズ ブーツキャンプ ってなんだ?

取材・文
住宅ジャーナリスト

山本 久美子



リクルートにて多くの住宅情報誌の副編集長を
歴任。宅地建物取引士、マンション管理士、ファイ
ナンシャル・プランナー(AFP)の資格を持つ。
「SUUMOジャーナル」「東洋経済オンライン」
「Yahoo!ニュース」等多数連載中。

はじめに

筆者は住宅ジャーナリストとして、SUUMOジャーナル
やARUHIマガジン、東洋経済オンライン、Yahoo!ニュース
など多くのメディアで住宅に関する記事を執筆していま
す。その関係で、日本ホームインスペクターズ協会(以下、
協会)にも何度か訪れていました。

ある日、協会理事 栃木渡さんから「インスペクションを
しているところを見たくない?」と連絡をいただきました。
依頼主の方の個人情報の問題もあって、実際にインスペ
クションの現場を見る機会というのはめったにありません。
「見たいです」と答えたところ、「ブーツキャンプという
のがあるんだよ」と栃木さん。「なんですか、それ?」(筆
者)といった会話をしているうちに、栃木さんに乗せられ
て、取材した内容を会報誌にまとめるということになって
いました。それが、今回のレポート記事です。

そうはいつでも、筆者はホームインスペクターでも建築
の専門家でもありません。どちらかという消費者と同じ
目線で、「インスペクターズ・ブーツキャンプ」の役割に
ついて、レポートしたいと思います。

3ステップでインスペクション実務を完全把握! Sagamihara
INSPECTORS BOOT CAMP
in 相模原
休日も選べる
2.12 (水) 2.13 (木)
2日間開催
開業・受注に一步踏み出すスキル・ルーティン・勘所が身に付く3つのステップ!
PROGRAM
● 開業日 2024年2月12日(水)・2月13日(木) 日本住宅産業
● 開催場所 神奈川県相模原市 申し込み後、詳細案内に案内 各自現地集合
● 参加費 18,330,000円(税込) ※21:00以降は別料金がかかります
● 受講定員 各会場8名 最少参加人数は3名 (0名に満たない場合は中止)
● 申し込み開始 1月18日(水) ● 申し込み締め切り 1月31日(水)
● 申し込み方法 会報誌のQRコードにて申し込みください。
http://www.jshihome.com/inspector-bootcamp/ 問い合わせ: info@jshihome.com

「インスペクターズ・ブートキャンプ」の役割

「インスペクターズ・ブートキャンプ」とは何か

協会の事務局に、まず、「インスペクターズ・ブートキャンプ」の目的を尋ねました。簡単に言うと、これからインスペクターとして仕事を始めようという人向けの実地研修です。公認ホームインスペクター資格試験に合格して会員登録をする場合、個人実務登録者と実務未登録者の2種類があり、未登録つまり、インスペクターとして仕事をしていない人が相当数いると言います。未登録ではあるが開業しようという意欲のある人に、一歩踏み出してもらうための研修を行い、インスペクターを増やしていきたいというのが、協会の考えなのです。

ブートキャンプとは、もともとアメリカの新兵教

練所のことですが、短期集中セミナーといった意味でも使われます。協会のブートキャンプは、一定期間に3つのステップの研修を行うことで、インスペクターの仕事のおおよその流れが体感できる構成となっています。座学ではなく、「まずはやってみる」という考え方です。

このブートキャンプはこれまで札幌、鎌倉で実施され、2024年2月開催の神奈川県相模原市が3回目。いまはまだトライアルの段階ですが、これをブラッシュアップしていき、将来的にはどの地域で開催しても同じ内容が受けられるように、統一カリキュラムで均質な内容にしていくということです。

開業・受注に一步踏み出すスキル・ルーティン・勘所が身に付く3つのステップ!

〈INSPECTORS BOOT CAMPの主な学習ポイント〉

事前ロープレの主な学習ポイント	現地研修の主な学習ポイント	事後研修の主な学習ポイント
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 開業準備に何から手をつける? ◆ 問い合わせがあったら... ◆ 契約までの必須事項 ◆ いかにもリスクヘッジをするか 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 必要な道具と扱い方 ◆ 床レベルの計測 (実際に行ってください) ◆ 打診調査 (実際に行ってください) ◆ 小屋点検 (実際に行ってください) ◆ インスペクション目視 (実際に報告書を作成します) <p>※物件のコンディションや時間の都合により実施できない研修もありますので、その場合はご容赦ください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 診断上手NEXTを使用して研修物件のインスペクション結果を報告書作成して頂きます ◆ 研修講師の模範報告書とご自分の報告書の比較 ◆ 報告書作成のコツ ◆ 作成報告書添削 ◆ 研修振り返りとインスペクションリスクあるあるの共有

では、どういった研修内容なのでしょう。協会の説明を基にそれぞれのSTEPの内容を筆者がまとめてみました。

STEP1 事前研修 受注までのアプローチ

インスペクションの仕事を受注する場合、インスペクションを検討しているという問い合わせメールの受信から始まることが多いでしょう。STEP1では、事務局がエンドユーザーとなって、ブートキャンプ参加者に問い合わせメールを送ります。その後のやりとりを実際に行ってみるといのが研修内容になっています。ここで重視されるのは、まず受注することです。

筆者がそのユーザーであれば、まずネットで色々調べます。たとえば、協会のサイトからインスペクターを

検索して、その中から数人を選び、指定された方法(メールや問い合わせフォームなど)で全員に同じ内容の問い合わせをするでしょう。それに対して返信が遅い、尋ねたことへの回答が不十分、何度もやり取りが必要で非効率といった人には、依頼しません。複数人を比較して、最も適切に対応した人に依頼すると思います。

たとえインスペクションのスキルが高くても、受注に至らなければ仕事にはなりません。そういった意味で大切なSTEPだと言えるでしょう。

STEP2 現地インスペクション研修 講師の下で実際の住宅を診断

受注したら、いよいよインスペクションの実施となります。ブートキャンプ参加者は、実地研修担当の講師の下で、同じ住宅をそれぞれに調査します。当日のスケジュールは、右のようになります。講師のほうで必要な道具を用意したり、適宜説明をしたりして、参加者をサポートします。

■当日のスケジュール(例)	
9:45~10:00	事前説明(道具の説明や調査手順等)
10:00~12:30	調査・研修 2.0h
12:30~13:15	昼食(各自で準備)
13:15~15:15	調査・研修 2.0h
15:15~16:00	不具合事象共有と原因推測
16:00~16:15	終了確認

STEP3 事後研修 診断結果を報告書にまとめる

インスペクションでは、報告書を作成して依頼者に提出します。ブートキャンプでも、現地研修後に参加者がそれぞれ報告書を作成して、事務局に提出します。報告書は添削されて戻ってきますし、ZOOMによるオンライン会議で意見交換をして振り返りもします。

報告書は、協会の報告書作成システム「診断上手NEXT」を利用すれば、最低限のものができます。ここで重要なのは、どう診断するかです。

栃木さんは、報告書に正解はないと言います。たとえば、医者が同じレントゲン写真を見たとしても、実際に患者と対面した医者が総合的に診断をするため、最終的な診断は医者によって異なる場合がある。というのと同じように、インスペクションも同じひび割れの事象からどう診断するかは、インスペクター次第ということです。

筆者が見た!これがブートキャンプの実態だ

ブートキャンプの概要が分かったところで、筆者自身も相模原のブートキャンプについて、参加者たちと並行して体験することができました。その実態を筆者の印象も踏まえて、レポートしていきたいと思います。

Report1 事前研修 診断結果を報告書にまとめる

「突然で申し訳ありません。相模原市にある木造の家を診断して頂きたいのですが、どのようにすれば宜しいでしょうか?」(名前:栃木・連絡先:メールアドレス)

上記が突然の問い合わせメールの文言でした。問い合わせしたのは、あまりインスペクションについて理解できていない人という想定なのだと思います。

筆者は、事務局から匿名の形で数人の参加者のメールのやりとりを閲覧させてもらいました。メールのやりとりを見た筆者の印象で言うと、ビジネスマナーを欠くメール(中にはタメ口に近い方もいました)だったり、専門用語が多くて説明が分かりづらい(エンドユーザーのレベルに配慮していない)メールだったりした場合、その方には依頼したくないと思いました。もちろん、連絡がタイムリーであること、説明は丁寧でもただららとしていないことなども、エンドユーザーは気にしていると思います。

とはいえ、このステップで重要なのは、受注までの手順をきちんと踏むことです。その点はどうだったでしょう。

まず、いきなりインスペクションの日程を調整しようとした方がいました。現地に行ってみたら何らかの

事情で診断できなかったなど、後でトラブルになる危険性があるように感じました。もちろん、メールの主の栃木さんは、適宜質問をして路線修正してくれますから、そのまま日程をフィックスすることはないのですが...

また、やり取りの中で「見積もりが欲しい」という言葉を額面通り受け取って、「延べ床面積××平米以下のフルインスペクション(全5項目、24種の診断)で、××円です」と回答した方もいました。フルインスペクションとは何か疑問に感じて、それに関する詳しい説明はなく、分かりづらい印象を受けました。

冒頭の栃木さんの問い合わせメールに対して、できるかできないか回答する前に、以下の情報を知らせてほしいと必要な情報を箇条書きにして返信した事例は、好感が持てました。ただし、メールの主の栃木さんは「耐震についても不安があるし、瑕疵保険というものに入れるかも気になる」とハードルを上げていきます。なぜなら、エンドユーザーは建物の診断に関することなら何でも相手を知っていると思いがちですから、周辺の知識も理解しておく必要がある、ということでした。

7割が失注!? 厳しい受注までの道のり

さて、栃木さんによると参加者の7割は失注しているだろうと言います。これが厳しい現実なのです。では、どういった点に注意すればよいのでしょうか。栃木さんからのアドバイスを紹介します。

なお、実際にはもっと詳しい解説をしてもらえますが、それをすべて会報誌で紹介してしまうと研修の意義が薄れると思い、主な点のみ紹介しています。

■ 栃木さんからのアドバイス

- まず、問い合わせメールを着信したことを伝える。
- 問い合わせには丁寧に返信する。ただし、長文や回りくどい文章だと相手を読む気持ちをなくしてしまう。
- 問い合わせの詳細を確認する。質問がある場合は、簡条書きで収集すべき情報について質問する。
- 耐震診断や中古住宅瑕疵保険などに関する問い合わせが来ることも多いので、正確な知識を把握しておく。
- サービス内容や見積額などを提示して、契約に向けて合意に至る。
- インспекターが対応できないことを明確にして、免責事項も合意しておく。

Report2 現地インスペクション研修

実際の建物の劣化から何を読み取るか

筆者は、ブートキャンプの現地研修の初日に取材にうかがいました。現地に集合した参加者は8名。講師は、現地研修担当の清水隆行さん。JSHI関東エリア部長も務めるベテランインспекターです。

参加者には、事前に「建築計画概要書」や「図面」、「地図」などが送られています。

そのほかに、「隣地への立ち入りは禁止」、「研修会場(所有者の好意により拝借)の破損・汚損は厳禁」、「自身の事故防止のためにも危険行為はしない」などの注意事項が連絡されています。

実地研修① 実地研修の実施方法や注意事項の共有

さて、9時45分に研修が始まります。まず、清水さんから実地研修の説明がありました。一般的なインスペクションの注意事項のほかに、右のような指摘もありました。

- 大きな劣化が見られたとしてもその場で指摘しない
- 一日で終わるように時間配分を考える
- 得意分野から始めたりせず、全体を見てから一つずつ見ていく
- 道具は、使うことを目的とせず、何を知るために使うのかを考えて使う
- 自分の専門性を押し付けない
- 調査するルートを自分なりに決めておく
- 触れるものは触ってみるが、けっして無理はしない
- 劣化事象(水染みなど)があれば、報告書をイメージしてその原因を考える
- 今回は一次診断であり、二次診断でやるべきこととは分けて考える
- 依頼者にはリスクの説明もしておく



▲ 集合して、まず注意事項や調査のやり方などを説明(右)、清水さんが用意した道具(左)を借りて使うこともできる



筆者が参加者に今の職業を聞いたところ、リフォーム会社や不動産会社、工務店に勤務している方、調査士(不動産鑑定士や土地家屋調査士等)、大工など様々で、不動産投資(賃貸オーナー)をしているという方までいて、その多様性に驚きました。これなら、清水さんの専門性や得意分野に対する注意事項もうなずけます。

また、劣化事象に驚いたり、その場で声に出したりするのがNGなのは、依頼者への配慮のほかにも、同じような建物が立ち並ぶ住宅地では、近隣にそれが

伝わって同じ施工不良が自分の家にもあるのではと疑心暗鬼になることを避ける、という意味合いもあるそうです。

さて、一般的なインスペクションでは、「外部→内部+傾斜測定→小屋裏→床下」といった順番で行いますが、今回は8名で一斉に調査をするため、スタートが外部からと内部からに、それぞれ4名ずつのグループに分かれました。また、今回は床下の調査がしづらいために任意となりました。

清水さんによる「一般的な調査当日の流れ」

【到着】

- 挨拶
- 依頼者との雑談
- 気になっている事などをヒアリング
- 事前に平面図を確認し、何が起っそうか考えておく
- 調査依頼の主旨を理解し、お客様が何を求めているのかゴール地点(目標)を設定する
- 調査の流れの説明、所要時間や調査手順、立ち入り禁止箇所の確認

【調査の基本手順】

- 建物の全体像を確認する(この時点で大きな劣化は気にしておくが良い)
- ひび割れ、傾斜、雨漏り痕、見て分かることを頭にいれておく
- 報告書用の概略写真を撮影しておくといふ
- ※成果物は報告書であることを忘れない、依頼者は見に来ていないことを想定すること
- ※建物の概略をどう伝えるかも重要な要素

実地研修② 実地研修スタート

いよいよ、調査開始です。清水さんは、内部からスタートするグループに、「事前の間取りから当たりを付けておくといふ」とアドバイスします。間取りからこの辺りにたわみがありそうだと意識していると、実際に傾いていることに早い段階で気づくといふます。

また、「報告書では、断定せずに可能性があるといふ」という注意点も。「もやもやするかもしれないが、断定しないのが身を守る術だ」とアドバイスします。さらに、報告書では事実を伝えますが、常に対処法の選択肢を提示することが大事であるとも。劣化は起こるものなので、最終的にどう対応するかはお客様が判断することなので、たとえば「この場所には本棚のような重いものを置かないようにする」といった生活上の工夫も、一つの選択肢になるということです。

次に清水さんは、外部からスタートしたグループのところへ。まず、「自分なりの回るルートを決めておく」ようにアドバイスします。たとえば、南から始めて東、北、西と回るなど決めておくと、撮影した写真の場所がわかりやすいといふ効果もあるからです。

実は清水さんは、研修日前日に、実際にこの家のインスペクションをしていました。その報告書は、研究会場を提供してくれた住宅の所有者に、拝借したお礼として渡されます。ですから、会場となる住宅の状態がよくわかっているのです。



▲ 水道の開栓状態を確認する

外から建物の裏側を見ると、窓まわりのサイディングの損傷が激しいことに気づきます。(次ページ画像参照)清水さんは、こうした事象の原因を考える際に、「表側の事象について、裏側はどうなっているかを常に考えることが大切」と説明します。

実は、この窓の内側は浴室になっています。浴室の窓から水漏れしている可能性があります。ただそれだけではありません。この窓の上を見ると、浴室の換気口があります。水は上から下に流れるので、換気口から水が流れ出た可能性もあるわけです。もちろん、雨水の影響も考えられますから、劣化事象の原因は必ずしも一つではないわけです。



▲ 外壁のサイディングに損傷が見られる

また、清水さんは外壁のシーリングが切れていることを指摘して、「だから、すべて打ち直しましょう」ということになるとお客様に多大なコストがかかることから、ここでも常に選択肢を提示することの重要性について説明しました。たとえば、応急処理をしてメンテナンスを定期的に行うといった選択肢も併せて提示するといったことです。



▲ 基礎のひび割れについて調査方法などを説明する

実地研修中は、参加者がそれぞれに清水さんに質問をしています。参加者が最も盛り上がったのは、道具の使い方やどんな道具が使いやすいかといったことでした。外部の調査では、屋根などの高い場所の撮影などに使う高所撮影用ロッドの話題になりました。清水さんは、11m伸びるものまで複数を持っていますが、3mまで伸びるものが使い勝手が良いのではないかと、参加者に紹介していました。その長さなら、屋根の状態を撮影することも可能だとか。参加者はどこで買えばよいかなどについても質問していました。



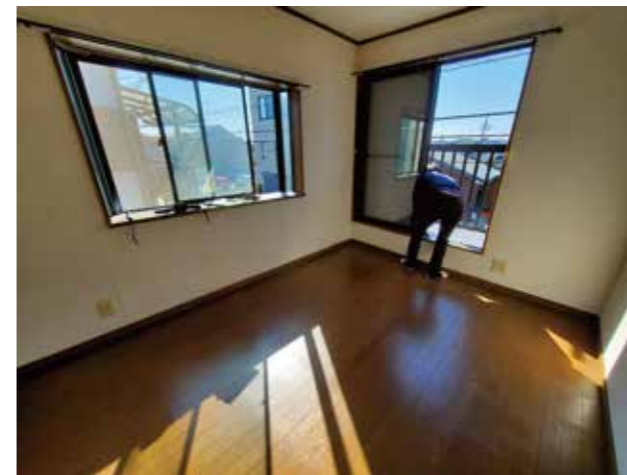
▲ 道具の使い方、選び方について説明する

一方、内部では、傾斜を測るレーザー墨出し器について質問がありました。清水さんは、効率性を考えると全方位で測定できるものを使い勝手が良いのではないかと、実際の器具を使って説明してくれました。実はインスペクション専用の道具というのがあるため、それぞれが独自の道具を使っているようで、参加者の関心も高かったようです。



▲ 傾斜測定の機器について説明する

このように、ベテランインスペクターに知りたいことを直接質問できるのも、ブートキャンプならではのメリットだと思います。ほかにも、打診棒は先端が回るものだと傷つけにくいのでお勧めであるとか、打診棒はひび割れ箇所を指し示すのにも使える、といったお得情報も紹介されていました。



▲ 持参した道具で室内やバルコニーを調査



▲ 清水さんに脚立を借りて小屋裏を目視



▲ ひび割れなどの事象をデジカメで撮影

実地研修で調査をする参加者たち

午前・午後それぞれ2時間程度の調査を終えると、4名のグループごとに互いの視点の違いや見落としがないかを確認しました。ひび割れや傾斜があることから、不同沈下の可能性を否定できないといった話がありました。ただし、これらをどのように報告するかは、報告書作成のスキルによるということです。

Report3 事後研修

その報告書で依頼者が満足するか

インスペクションが終了すると、次は報告書の作成です。事務局では、「報告書の提出は任意ですが、提出された報告書には添削して戻します」とアナウンスをしていました。ただ、インスペクションの目的物は報告書になるので、たとえ時間内にすべての調査を終えることができなかったとしても、いったん報告書にまとめてみる大切だと思います。

また、参加者には「模範報告書」として、今回で言えば清水さんの報告書が配布されます。筆者も、模範報告書と参加者の報告書をいくつか見せてもらいました。驚いたのは、報告書の総合判定で、模範報告書と参加者たちの報告書とでは、不具合の指摘箇所がかなり異なることでした。清水さんの模範報告書では、「事象の有無」で「なし」としたのは「屋内給排水管の著しい劣化、漏水やその形跡」のみ。しかも、通水ができていないという前提です。

一方、参加者の報告書では、「あり」は2カ所のみ。外壁のシーリングが切れていることなどから「早期に修繕が必要と考えられる箇所」は「あり」としていますが、「建物が不同沈下している可能性」は「あり」のほかに「なし」という事例もありました（代わりに「構造耐力上主要な部分の著しい損傷・腐食・変形の有無」で「あり」としていました）。

栃木さんによれば、「参加者が初心者マークのドライバーであるのに対して、清水さんはF1レーサーのようなものなので、報告書の内容には大きな差があって当たり前」ではあるが、実際のインスペクションであれば「不同沈下」は「重大な瑕疵」に相当するので、見落としがあれば、後日に責任を追及される可能性があると言いました。不同沈下の可能性すら指摘しない報告書を基に、依頼者がその家を購入したら、責任を免れません。とはいえ、「責任の追及が怖いからといって実地経験を積まなければ、インスペクションの技術は向上しないので、経験を増やすことが大切」ということも忘れずに。

また、参加者の報告書では、断定的な記載が見えたり、選択肢の提示が全くなかったりといったこともありました。模範報告書と自身の報告書を見比べることで、新たな気づきが数多くあると思えました。

筆者も素人ながら現地の建物を見て、それなりに状態が良いと思ったので、模範報告書のように多くの不具合を指摘されるとは想像もしませんでした。また、自分の家がこれだけ多くの不具合があると分かったら、がっかりしてしまうような気もしました。ただし、模範報告書を読み込むと、どういった現象が起きていて、その原因にどんなことが考えられ、どんな対処法があるかについても説明されています。これなら、インスペクションの費用は相応にかかりますが、その費用を負担しても納得できると思えました。

Report4 事後研修

研修全体を参加者と共に振り返る

さて、報告書の提出期限後に、日程を調整したうえで2グループに分かれて、振り返りのオンラインミーティングが行われました。このオンラインミーティングに、筆者は初回に参加しました。当日は、オンラインに上手くつなげなかった人もいて、参加者3名と栃木さんの4名のミーティングに筆者が加わる形になりました。

振り返りミーティング:STEP1

まず振り返るのは、STEP1の受注までのメールロopleについて。参加者のほとんどが「慣れていないので戸惑った」と言います。栃木さんのアドバイスによると、たとえば「くらしのマーケット」でもインスペクションをクリック一つで探せる時代なので、効率よく話を進める必要があり、事前に返信用のフォームを用意しておくのがよいということです。その際に、免責事項も送るようにするとよいそうです。

総合判定

事象	有無	位置及び事象の説明
著しい建物の傾き	なし	2階の床・壁に6/1000以上の傾斜が見られました。LDK上部の2階部分床には梁のたわみによるものと思われる傾斜傾向が見られます。
	● あり	
建物が不同沈下している可能性	なし	玄関まわりを中心に沈下が生じている可能性があります。基礎のひび割れや床の傾斜が玄関まわりに集中してみられますので、詳細な調査が必要と思われます。
	● あり	
継続していると考えられる雨漏りの形跡	なし	外壁のシーリングの劣化や外壁の貫通部分等から雨漏りをしていく可能性があります。内側から確認する限り著しい木部の劣化はみられません、注意が必要です。
	● あり	
著しい施工不良と考えられる箇所	なし	外壁の納まりに施工不良と思われる事象が散見されました。外壁の通気層が無い為、サイディングのジョイントや割れ、シーリングの劣化部分から直接的に透湿防水シートに雨水が当たっている可能性があります。透湿防水シートの劣化が生じている可能性も考えられますので、注意が必要です。
	● あり	
構造耐力上主要な部分の著しい損傷・腐食・変形の有無	なし	小屋裏の梁にひび割れが見られました。2階床梁等にもたわみが生じている可能性があります。
	● あり	
屋内給排水管の著しい劣化、漏水やその形跡	● あり	リフォーム等により給水管の更新はされているものと思われませんが完全な漏水が出ていませんので、詳細の確認をお勧めします。
	なし	
詳細な調査を行うことが望ましいと考えられる箇所	なし	・外壁劣化に伴って生じている水染みや外壁内部の劣化事象等・玄関まわりの基礎のひび割れに付近に集中している床の傾斜傾向について詳細な調査をお勧めします。
	● あり	
早期に修繕が必要と考えられる箇所	なし	外壁からの雨水の浸入については木部に影響を与える可能性があるため、早急な対策が必要と思われます。
	● あり	

備考

建物として現状で仕上げや設備の更新を施せば使用できる状態になると思いますが、長期的な視点で考えた場合には、外壁の納まりや玄関まわりに発生している床の傾斜・基礎のひび割れについては対策を講じておくべきと思われます。木造住宅は特に雨漏り等による劣化が生じやすいため、これらの対策は最優先事項と思われます。現状の外壁でシーリングを打ち直した場合には、シーリングの厚みが確保できない状況にありますので、比較的早期にシーリングの破断が生じる可能性があります。それらを踏まえたうえで、外壁のやり替え等も選択肢を含めて止水性の確保を検討することをお勧めします。

STEP1のランディングは、業務委託契約書を取り交わすことです。契約書は協会のひな型がありますが、それぞれの事業者や依頼状況に応じてアレンジして使ってほしいそうです。また、協会では、相談に応じることはありますが、免責事項のひな型などは提供していません。免責事項も事前に自分なりに用意しておくといふことでした。

なお、ユーザーの中には、表面上は通常のインスペクションの依頼という形を取りながら、実際には訴訟などの材料として報告書を使おうとするケースもあるそうです。そうした人が欲しいのは、欠陥があるという情報ですから、迂闊に施工不良だと断定すると訴訟などに巻き込まれたり、欠陥はないという診断をすると逆切れされたりといったこともあるといふので、慎重な対応が求められます。

振り返りミーティング:STEP2

次に、STEP2の実地研修を振り返ります。参加者の多くは、「どこから見るのが良いのか分からなかった」、「道具の使い方がよくわからなかった(特に傾斜測定)」という状態だったので、「自分で思ったよりも調査できてないことが、報告書の作成段階で分かった」と言います。

栃木さんが、「調査するのにどの程度の時間が必要と思うか」と尋ねると、ほとんどの人が5~6時間は必要と答えました。ビジネス的にはコストパフォーマンスも考える必要があるので、栃木さんはより短時間で調査ができるように意識すると良いと助言しました。また、「診断上手NEXT」は見る順番通りに報告するようになっているので、それを頭に入れて効率よく回るルートを作るとよいということです。

振り返りミーティング:STEP3

栃木さんによる「インスペクションあるある」の一つが、「報告書作成時に撮影したのがどこの写真かわからなくなる」こと。撮影時に養生テープを貼って、テープに書き込んだり、色の違いで使い分けたりするといった方法も有効だといったアドバイスがありました。

以下、栃木さんによる報告書の極意を紹介します。

- 依頼者が報告書を見るときには、最初の数枚に注力するので、総括部分はとても重要
- 報告者では、事実→それに関する技術的なコメントの順番に。事実については、自信がないと余計なことを書いてしまいがち
- 不具合事象の原因は1つではない。可能性が高いと含みを持たせて、ほかの可能性を狭めてはいけない
- 判断するのはお客様なので、買わない方がよいとも買ってよいとも言えない

振り返りミーティング:意見交換

最後にそれぞれの感想や質問などになりましたが、インスペクションは経験を重ねることが大切ということから「経験をどう積むか」が話題になりました。知人などの周囲に声をかけてとにかく建物を見ろといったことから、経験が少ないので低価格で実施すると呼びかけるといったことまで、さまざまな方法をやるしかないということに。

ほかにも、参加者はそれぞれに、栃木さんや清水さんの助言のなかで、新たな気づきが数多くあったと言います。経験不足を補うためにも、同じようなブートキャンプがあればまた参加したいと、口々に言っていました。

筆者雑感

インスペクション技術に加え、コミュニケーション力も磨く

さて、筆者もブートキャンプの隅っこを並走したわけですが、コミュニケーション力の重要性を強く感じました。受注に至るまでのやり取りでも、訪れた現場における依頼者とのやり取りでも、報告書のコメントでも、共通するのは、プロとしての立ち位置を守りながら依頼者の立場を理解して説明をしていくことの重要性です。それには、コミュニケーション力が求められます。

ユーザーからのクレームが協会の事務局に入ることもあるそうですが、該当のインスペクターはトラブルになっていることに気づいていないことも多いといえます。というのも、ユーザーから見て説明不足と感じるのに、インスペクター側はできていると思っているなど、ユーザーの期待値とのギャップが生じていることが原因となっているからだ。

また、清水さんに、インスペクションで大切なことを尋ねた際には、「診断をする際に、数値に当てはめるだけではだめで、自分なりに診断の基準を持つこと」だと。さらに、インスペクターに必要な適性としては、「技術は習得できるものなので、コミュニケーション力が重要」というのが回答でした。したがって、これからインスペクターとして仕事を始めようという人には、インスペクションの経験を積んでスキルを高めることと同時に、ユーザーとのコミュニケーション力を磨く必要もあると思えました。

協会理事の栃木さんですら、初心者マークのときには多くの失敗をしたといえます。皆さんには、協会のブートキャンプなどを利用して、失敗を怖がらずに一歩踏み出してほしいです。そうすれば、健全な住宅市場の形成につながると、筆者も大いに期待しています。

連載 ツールマニアックス TOOL MANIAX

第5回

インスペクターの道具について語ろう!

スペシャル版 株式会社イング -前編-

インスペクターの道具にまつわる偏愛と発見! 何気なく使っている道具に対するこだわりをたっぷり
と語っていただくツールマニアックス。

第5回はスペシャルとして、会報誌広告などでも皆さんご存じの賛助会員、株式会社イングさんのお話をお伺いしました。

話し手 株式会社イング 東京営業所 営業部 永木 亮典さん
聞き手 ホームインスペクターズジャパン編集部 三原 広聡

「安全に点検したい」という思いから生まれた製品たち

編集部 いつも「たかみ君」や「マルチ点検カメラ」の広告を拝見しています。INGさんは建築関連の専用道具を制作される会社なのですね。

永木氏 はい。建築作業や点検作業をされる皆さんの現場の声をお聞きして、必要な製品を開発させて頂いています。弊社が企画するというよりは、現場のご要望に合わせて開発するというスタイルです。ハウスメーカーさんとの長い取引の中で製品開発を培ってきた会社ですので、現場の声を集める仕組みがあるんです。ご要望があればワンオフの製品も作っていますよ。

編集部 インスペクション業界とのお付き合いはどういった経緯で始まったのですか?

永木氏 お取引のあるハウスメーカーさんから「地上から安全に効率良く点検が出来ないか」とのご要望があり、点検作業員さんの意向を取り入れながら、何度も改良を重ね完成に至ります。今では様々な点検分野、シーンで多数の方々にご利用頂いております。その中で、JSHIさんの住宅診断にもご利用いただけるのではないかとのお話になりました。

編集部 利便性や付加価値というよりは「安全の確保」が開発のきっかけで今に至っているのですね。インスペクション作業では「危険な作業は行わない」ことが重視されていますのでとても相性が良いかと思います。

「たかみ君」…進化に通底する「アナログの使命感」



編集部 イングさんというと、真っ先に頭に浮かぶのが「たかみ君」ですね。

永木氏 ありがとうございます。「たかみ君」は地上にいながらして屋根を点検する機材です。25年ほど前にハウスメーカーさんの依頼で開発がスタートしました。今は「たかみ君6」が現行バージョンとなっています。

編集部 伸縮式のポールの上にカメラが搭載されている

のですね。シンプルに見えるのですが現在バージョン6となると、結構ご苦労されてきたのでしょうか?

永木氏 いやあ…もう、いろいろと(苦笑) 一番苦心させられたのがカメラですね。基本的にカメラ部分はカメラメーカーの既製品を使っているのですが、そちらが廃番になったりするとその都度ソフトやハードを一から作り直すなくてはなりません。初号機から4号機までは有線仕様でしたので断線による破損リスクにも悩まされましたし、Wi-fi仕様となった後も屋外で使う機器としての信頼性向上に時間を掛けてきました。

どなたでも安全に使える機材として横転問題などの解決にも多くのトライ&エラーがありました。が、「よし、これでできた!」という頃にカメラの

機種が廃番になって振出しに戻るんですよ。

編集部 高所の撮影と言えば、最近はドローンなども出てきました。

永木氏 はい。ハウスメーカーさんも独自にドローンのソフトを開発するなど、活用する会社も増えてきましたね。でもドローンにはない利便性がたかみ君にはあると考えますので…我々としてはお客様の選択肢の一つとして「たかみ君」は残していると思っています。アナログを残していく使命みたいなものですね。製品としてはそろそろ完成の域に来ているのかなとは思っています。



【参考】たかみ君による屋根点検撮影の手順

- ① たかみ君をセットして
- ② 高精度カメラで屋根全体を画角に納める
- ③ 不具合部分などを拡大してチェック

機材のプロだからこそそのノウハウがぎっしり!

編集部 軒下などドローンでは高度な操縦技術を求められる部分もあると聞きます。そういえば「たかみ君」のカメラユニットはUFOみたいなかたちをしていますよね。



永木氏 中にカメラ本体を納めているのですが、極力風の影響を受けないようにデザインしています。カメラは下方と正面、およそ90度のチルトと左右175度のパン範囲で撮影が可能になっています。ユーザー様の方からは平均2~4カ所のポイント設置で屋根全体の点検が約30分~60分ほどで行なえると伺っております。

他に特徴を挙げるとすれば「設置して操作まで時間が掛からない」「パン・チルト・ズームを覚えるプリセット操作でお客様へ見せたい箇所に一発でカメラを動かせる」「防雨仕様で多少の雨でも点検できる」などスタンド式で手をそえてするのでお客様に画像を説明しながらの撮影点検が可能といった特徴があります。

編集部 なるほど、ハンドフリーで点検できるとお客様とのコミュニケーションも円滑に行えますね。

永木氏 また、本体のポール部分にはエアダンパーが備わっており、接合部分が緩んで落ちて来た時も手を怪我しにくいように配慮されています。屋外で誰もが安全に使えるように進化してきた製品なんです。

編集部 まさに至れり尽くせりですね。様々なリスクを先回りして、現場の声とイングさんのノウハウで磨き上げられた製品だと感じます。

永木氏 スペック的に追及するのは良いのですが、個人営業のインスペクターさんの装備としては高価な部類に入りますし、ハウスメーカーさんからも個人用装備として作業員分揃えるのは難しいとも言われます。

あと、スタンド式ですのでそこそこ重量もあり、女性がハンドリングするにはつらいところもあると思います。ところで今回は「たかみ君」のお話だけということでしょうか?

編集部 いえ、そういうわけではないですよ。

永木氏 実はその辺の問題の解決を目指している製品があるんです。

編集部 もしかして今、広告を展開している「マルチ点検カメラ」ですか? では前編・後編に分けてご紹介しましょう。今回は「マルチ点検カメラ」について詳しくお聞かせください。

たかみ君6 10m仕様 (iPadは含みません)

通常販売価格 ¥685,000

JSHI会員
キャンペーン特価 ¥450,000
(消費税別・数量限定)

セット内容



ios版選択時のみ:登録用ライセンスコード
Windows版選択時のみ:点検ソフト「たかみ君6」USBメモリ



顧問 近畿エリア部会 妹尾 和江

WiSP部の部屋

(女子部の部屋 改題)

JSHI 寄稿

「建物状況調査に係る法改正について」

本年2024年4月1日、「建物状況調査」に関する標準媒介契約約款が一部改正施行された。

「目的物件が既存の住宅である場合において、あっせん『無』とするときは、その理由を記入すること。」
→あっせん無しの場合の理由を明記することになった。(例:売主の了解が得られなかった等)

また、「注 建物状況調査の結果は瑕疵の有無を判定するものではなく、瑕疵がないことを保証するものでもありませんが、住宅の品質に関する情報を提供することにより、売主・買主が安心して取引ができるよう、目的物件について、目視を中心とした非破壊調査により、劣化事象等の状況を把握し、明らかにするものです。」
→建物状況調査が瑕疵の有無を判定するものではないということが明記された。

6年前、2018年に、不動産の媒介契約締結の際の「建物状況調査」の制度説明義務化がなされた。

国土交通省の2年前の発表ではインスペクション実施率は約37.5%とされている(肌感覚では2割くらいだが)一方で、宅地建物取引業者があっせん無しとしたケースは約74%の数字があがっている。理由としては、大半が「面倒だから」というのが現場の声。

「基本、宅地建物取士」は、建物の劣化状況も診ることが出来なかったらいけない」と折りあるごと(講演などで)に話をしている。宅建士は、最低限、変色、ひび割れ、建物の傾きなどについての知見、ホームインスペクションの技能を身につけ、買主に十分に説明して納得の上で購入してもらえば、後のトラブルも避けることが出来ると考える。

というわけで、日本の人と不動産の幸せな関係を構築するため、ホームインスペクションの普及に向けて活動した15年、また頑張ろうと改めて誓った今回の法改正であった。



NEXT ▶▶▶ No.8
久世 妙さん

短期～長期のインスペクションに!!

住宅診断等点検機材

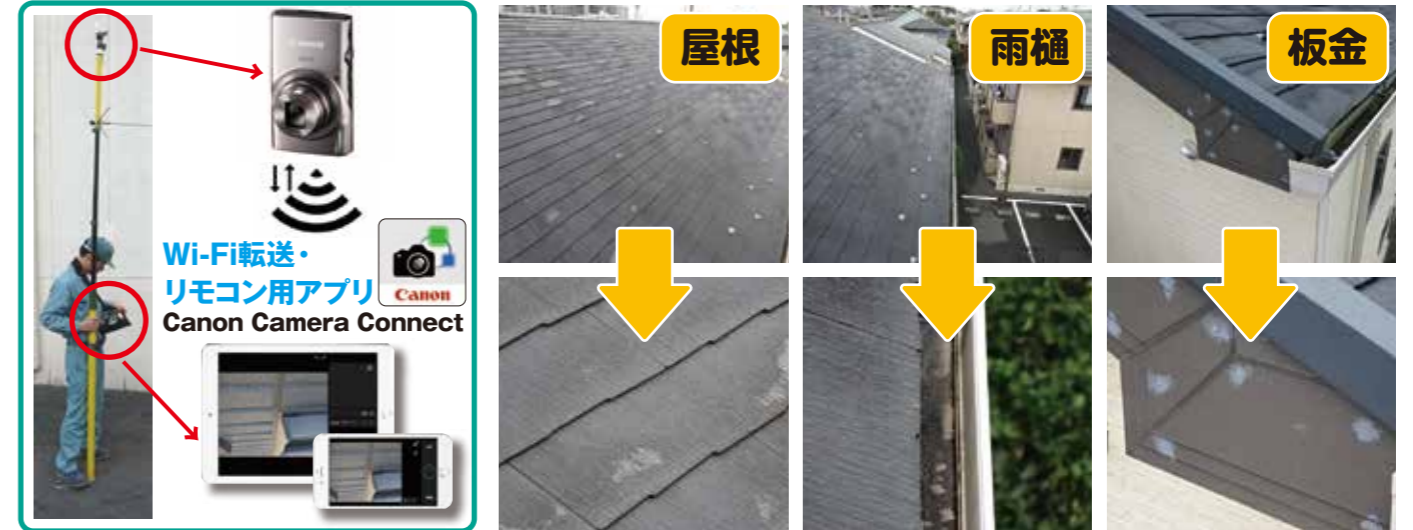


マルチ点検カメラ

安全

効率

2階建て戸建、集合住宅などの各所(屋根、雨樋、板金、外壁、目地、軒天等)の点検に対応が可能です。



※豊富なオプションもご用意しております。ご使用の際は、別途Wi-fi機能付きのデジタルカメラ及び操作端末(iPadまたはスマートフォン)が必要となります。

マルチ点検カメラ用リモート運台

新発売 無線チルト雲台

- 2段階スピード調整
- 軽くてコンパクト
- 無線でスッキリ!



- 誰でも簡単に設置・操作・鮮明な画質で記録出来ます。
- 非常に軽量で持ち運びにとっても便利です。
- 無線チルト運台は、マルチ点検カメラ用のオプションとなります。(単体での販売はできません)

【製品に関するお問い合わせ】

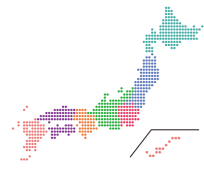
住宅安全機器開発

株式会社 イング

http://www.ing-n.com/

- 本社 〒574-0045 大阪府大東市太子田3丁目4番31号
TEL:072-875-7331 FAX:072-875-7333
- 東京営業所 〒141-0031 東京都品川区西五反田8-7-11アクセス五反田ビル801
TEL:03-5496-1491 FAX:03-5496-4877
- 九州営業所 〒816-0921 福岡県大野城市仲畑2丁目14番17号
TEL:092-502-2232 FAX:092-584-2022

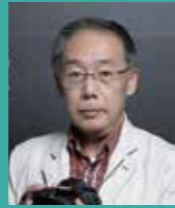
【広告ページ】



FROM JSHI エリア部会活動報告

北海道エリア部会

北海道エリア部会長
古田 昌之



インスペクターズ ブートキャンプ in SAPPORO

- 2023年12月2日(土) 9:00～(事前研修は11月23日より開始)
- 会場:江別市大麻の物件(現地集合)
- 参加人数:2名
- 開催目的:インスペクション実務未経験者のための実務・実践研修

ブートキャンプ in SAPPORO 反省会

- 2024年2月6日(火)
- 会場:Zoomによる開催
- 参加人数:2名
- 開催目的:
インスペクターズ ブートキャンプ実施上の改善点等の確認



参加者の声 (一部抜粋)

2023年3月にインスペクター資格試験に合格し、5月にJSHIに会員登録をしました。さあインスペクターとして活動を始めよう!!と考えましたが右も左もわからない状態です。最初に感じたことは『自信がない』でした。実務をできるだけ多く経験したいがどうしたらいいのだろう?と思っていた時に今回の『インスペクターズ ブートキャンプ』に出会いました。実に充実した内容で、この研修のお陰で私は成長と一歩目を踏み出す自信を手に入れました。インスペクター試験に合格したものの、私のように右往左往している方は多くいるのではないのでしょうか?一つの現地研修で全てを手に入れることは不可能ですが一歩目を踏み出すには十分な研修だと感じています。このような現地研修の数を増やして頂けると非常に助かります。

関東エリア部会

関東エリア部会長
清水 隆行



WiSP・関東エリア部会合同座談会

- 2023年11月28日(火) 14:00～16:00
- 会場:ふれあい貸し会議室 新富町東新
- 参加人数:12名+オンライン2名
- 開催目的:関東エリア部会・WiSPのキックオフを兼ねた座談会



中部エリア部会

中部エリア部会長
加藤 大輔



中部エリア部会研修会

- 2023年10月12日(木) 18:30～20:45
- 会場:ウインクあいち908会議室 ●参加人数:8名
- 開催目的:ホームインスペクションの実務研修、調査道具の使い方



中部エリア部会現地研修会

- 2024年2月7日(水) 13:00～16:30
- 会場:静岡県富士市戸建て
- 参加人数:7名
- 開催目的:ホームインスペクション現地調査ポイントと道具の使い方



近畿エリア部会



近畿エリア部会長
松田 貞次

定期例会

- 2023年6月9日(土) 18:30~20:30
- 会場:大阪産創館 6階AB
- 参加人数:20名
- 開催目的:会員の資質向上と交流

開催内容:

「**工程検査でよくある施工不良?について**」

講師:近畿エリア部会 副部会長 増谷建築設計工房 代表 増谷 年彦

「**中古住宅診断時の珍しい現象! 依頼者にどのように報告しますか?**」

講師:近畿エリア部会 部会長 有限会社マツユウ住宅 ホームインスペクション京都 代表 松田貞次



木造住宅の構造と断熱

- 2023年8月19日(土) 9:00~16:30
- 会場:ディオス北千里3階パフォーマンスホール
- 参加人数:6名
- 開催目的:
木造住宅のキットを作りながら構造と断熱の仕組みを学ぶ



木工家(家具職人)の視点からみた「住まいのメンテナンス」とは

- 2023年10月22日(土) 10:00~16:00
- 会場:大阪市住まい情報センター3階ホール
- 参加人数:27名
- 開催目的:
住まいに使われているセルフメンテナンス可能な金物の調整方法の解説と実践セミナー



ゴルフコンペ

- 2023年10月25日(水) 8:30~15:30
- 会場:ムロウ36ゴルフクラブ
- 参加人数:7名
- 開催目的:会員の交流



定期例会

- 2024年3月7日(木) 18:30~20:30
- 会場:大阪産創館6階AB
- 参加人数:20名
- 開催目的:会員の資質向上と交流

開催内容:

「**阪神・淡路大地震、東日本大地震、熊本地震 見てきた地盤屋が 能登半島地震を実際に見て思う事**」

講師:西日本住宅地盤事業協同組合 理事長 株式会社 伸洸 代表取締役 西村 伸一



「地震保険について」

講師:損害保険鑑定人、
ホームインスペクターズ協会近畿エリア部会役員
エムスタイルホーム 代表 宮島 隆章

懇親会

講師を含む16人が参加



中国・四国エリア部会



中国・四国エリア
部会長
吉富 淳

中国・四国エリア部会研修会

- 2023年8月25日(金) 1:00~17:00
- 会場:株式会社ティーケーピー ガーデンシティ広島 ルビーの間
- 参加人数:4名
- 開催目的:中国・四国エリア会員様向け啓蒙活動、
および意見交換を主とした懇親会



佐伯区民まつり 相談ブース出展

- 2023年11月12日(日) 9:00~17:00
- 会場:佐伯区民文化センター・五日市中央公園
- 参加人数:5名
- 開催目的:
住宅診断(ホームインスペクション)の普及活動・自宅の不具合相談



九州エリア部会



九州エリア部会長
森田 伸幸

第2回研修会 2名講師による「リアルにこだわる。リアルを活かす」

- 2023年10月21日(土) 17:30~20:00
- 会場:福岡市 はかた近代ビル1階 106号
- 参加人数:30名
- 開催目的:既存会員向けのインスペクション意識の啓発と
応用知識の準備

開催内容:

「**ザ・ホームインスペクター~10年間の実務報告~**」

講師:熊本 茂仁

「**損保鑑定とインスペクション
~建物調査のバリエーションとして~**」

講師:大久保 新



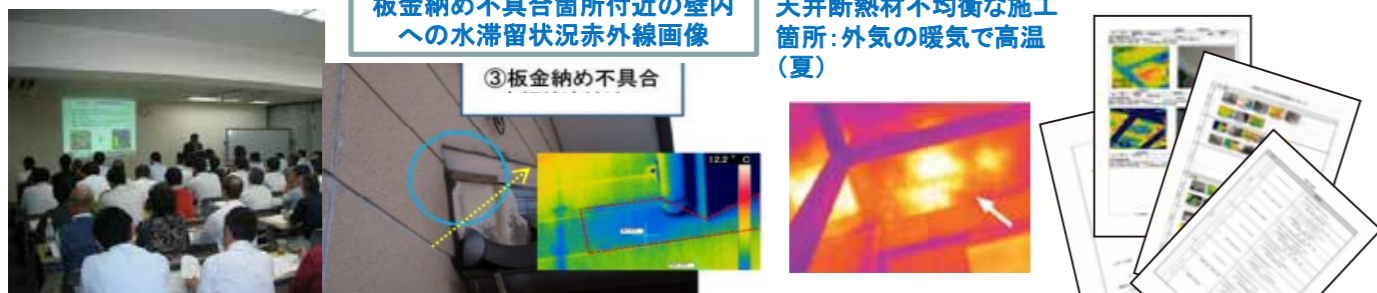
日本ホームインスペクターズ協会 研修費用特別割引 『赤外線建物診断技能師』研修・資格試験のご案内

赤外線建物診断は「雨漏り原因・侵入ルートの特典」、「外壁浮き・剥離箇所の特定」、「断熱欠損箇所・気密状態の可視化」等に活用されています。目視では確認できない劣化状況を可視化することにより、お客様に分かり易く説明することができる診断技術です。

この技術を正しく身に付けていただく『赤外線建物診断技能師研修』と『資格認定試験』をご案内させていただきます。

一般価格30,800円(税込)のところJSHI協会特別価格28,050円(税込)にてご受講いただけます。

(研修風景) (赤外線画像例) (赤外線画像例:断熱) (インスペクション活用例)



赤外線建物診断技能師研修・認定試験:カリキュラムと費用

赤外線建物診断実務知識を学ぶ座学中心の研修と実務知識レベルを認定する資格試験です。

赤外線建物診断技能師研修・試験概要		
種類	研修	試験
会場・日程	高知会場:2024年4月10日(水)	高知会場:2024年4月23日(木)
	札幌会場:2024年4月17日(水)	札幌会場:2024年5月10日(金)
	仙台会場:2024年5月8日(水)	仙台会場:2024年5月21日(火)
	福岡会場:2024年5月15日(水)	福岡会場:2024年5月30日(木)
	沖縄会場:2024年5月22日(水)	沖縄会場:2024年6月7日(金)
	名古屋会場:2024年6月4日(火)	名古屋会場:2024年6月20日(木)
	東京会場:2024年6月11日(火)	東京会場:2024年6月26日(水)
	広島会場:2024年6月25日(火)	広島会場:2024年7月11日(木)
	金沢会場:2024年7月2日(火)	金沢会場:2024年7月17日(水)
	大阪会場:2024年7月10日(水)	大阪会場:2024年7月25日(木)
研修時間	9:30~16:30	9:30~11:30
受講料・受検料	特別価格:28,050円(税込)	13,000円(非課税)
申込み締切	研修日1週間前まで	試験日1週間前まで
申込方法	本お申込書mailによるお申込み。また、TERSホームページからのお申込み	財団法人職業技能振興会ホームページ http://www.fos-jpn.org/

項目
赤外線建物診断とは、
赤外線サーモグラフィを使用した赤外線診断手法
赤外線サーモグラフィを使用した赤外線建物診断実務
赤外線診断の実務事例:雨漏り診断、浮き・剥離診断
赤外線サーモグラフィ操作
画像解析・診断手法・事例
赤外線診断の進め方と注意点
試験対策

※WEBからお申し込みの際には、紹介者欄にJSHI紹介と記載ください。左記割引適用になります。

※お申込み、受講料お振込み後受講票をお送りいたします。

※上記研修費用のお振込み方法は、お申込み後請求書送付いたします。

※研修費用振込み後、お客様都合のキャンセルの場合は、費用の返金いたしません。

※試験合格者は認定登録料として別途3,000円を要します。

※認定登録は2年更新制となります。

※更新時の更新料は、6,000円が必要になります。

info@ters.or.jpまでmailにて(社)TERS宛にご送付ください。

※下記ご記入の上、FAX送付お願い致します。お問合せは 044-201-7411 (社)TERS 担当:青木、中嶋 まで

●赤外線建物診断技能師研修・試験:お申込ご希望の会場名、日程を記載してください。

※各研修会場は決定次第ご通知いたします。

(会場名: 会場) □ 月 日 研修 □ 月 日 試験 に申し込む。

法人名	ご担当者名
ご住所	
お電話番号	e-mail
研修受講者お役職	研修受講者お名前

※なお、個人情報保護法に基づき、本研修・資格試験において得た受講申込者の個人情報につきましては、本資格研修・資格試験の実施に関わる業務以外には、使用いたしません。

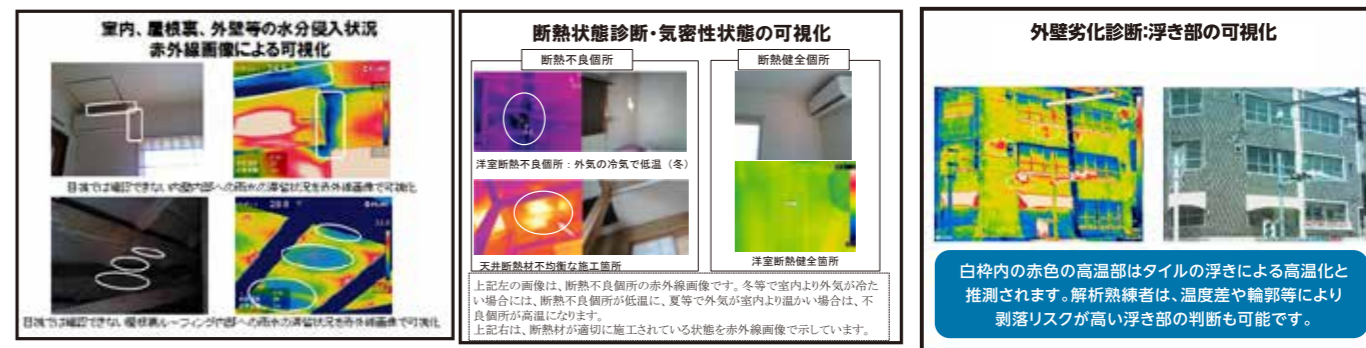
一般社団法人 TERS 街と暮らし環境再生機構
Town and living Environment Reproduction Society

〒210-0852 川崎市川崎区鋼管通4丁目5番3号
Phone: 044-201-7411
E-mail: info@ters.or.jp http://www.ters.or.jp

【広告ページ】

赤外線サーモグラフィの活用 赤外線建物診断への活用事例・活用法

■赤外線サーモグラフィを活用してこんなことができます。



■赤外線サーモグラフィで建物診断を行うためには正しい知識が必要です。

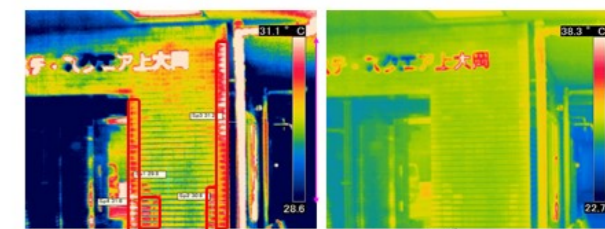
赤外線建物診断の注意点:基本必要事項

- どんな環境条件で撮影しなければならないかご存知ですか?
--- 例えば、天候は晴れの時間帯、では、気温は?風速は?
- 撮影時間帯によっては、劣化判別が不可なことご存知ですか?
--- 例えば、季節は午前中、では、他の季節は?
- 診断種類(雨漏り外壁劣化)、対象物件種別(戸建住宅、マンション等)により、どんな仕様のサーモグラフィが必要か?
--- 例えば、撮影する以上の外壁劣化診断には、解像度600×600以上等
- 劣化判別の際、どのような温度幅で判別するかご存知ですか?
- 劣化判別するときに誤診をしてしまうような、要因(ノイズ)については、知っていますか?

赤外線に関する性質、熱に関する性質、壁面内の水分に関する熱作用、外壁浮き部の熱作用等知識がなければ赤外線サーモグラフィを活用した劣化診断はできません。

赤外線建物診断の注意点:解析

同じ画像データでも温度幅を変えると、赤外線画像で、タイルの浮き部が判別できないこともある。



このような温度幅の赤外線画像で、定期報告制度の外壁診断でタイルの浮き等に問題がないと報告しているも診断実施企業も実在します。

赤外線建物診断を習得したい方向けの技術レベル別 研修種別

簡易診断、建物状況調査(インスペクション)、営業提案等の赤外線建物診断の簡易基礎技術レベルを学びたい方は、

赤外線診断アドバイザー
eラーニング講座受講

http://www.ters.or.jp/e14.html

本格的な赤外線建物診断の基本知識、実務知識を学びたい方は、

赤外線建物診断技能師研修受講

赤外線建物診断の現場実務ノウハウを深く学びたい方は、

診断技術ステップアップ研修受講
※赤外線建物診断技能師資格者対象

お問合せ先
担当:青木、中嶋

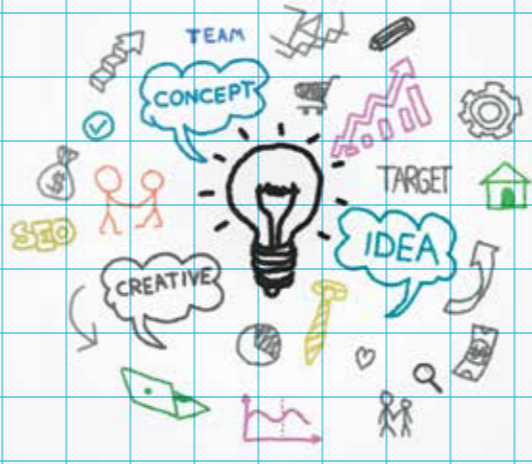
一般社団法人 TERS 街と暮らし環境再生機構
Town and living Environment Reproduction Society

〒210-0852 川崎市川崎区鋼管通4丁目5番3号
Phone: 044-201-7411
E-mail: info@ters.or.jp http://www.ters.or.jp

【広告ページ】

連載

ホームインスペクターのための マーケティング講座



第10回 インスペクターの顧客コミュニケーション術

現代のマーケティングでは、いかにお客様とコミュニケーションするかを非常に重要視しています。顧客情報をいかに取得して、事業に生かすかが極めて現代的な課題といえるでしょう。ところが、マーケティングがお客様(顧客)個人について意識し始めたのは実は1990年代から。意外と最近の事なのです。今回は現代マーケティングにおけるお客様の位置づけと、コミュニケーションのあり方について考えてみましょう。



マーケティング
アドバイザー
三原 広聡

もともとマーケティングは個人を重視していなかった?

経営学の一領域としてのマーケティングは1950年代頃のアメリカで確立してきました。その時の命題は広大な土地を持つアメリカで、自社の製品をどのように知らせ、流通に乗せて、いくらかで販売するかでした。少しでも自社の製品を有益に見せることにしのぎを削っていた時代です。

この頃、顧客は大多数の中の一人でしかなく、マーケティング的には「大多数の人は何を求めているのか?」こそが知りたい事であり、お客様を一人の人間としてあしらう事はありませんでした。むしろその辺はセールス技術的な問題だったのです。

豊かさが増えるごとに「個人」への対応が必要になった80~90年代

1980年代に入り、技術競争の結果多くの分野で事実上の差別化が無効となり、商品選びの基準が製品デザインやブランドのイメージにシフトしました。

この流れは必然的に、製品はお金を払う人が選ぶのではなく、実際にその製品を使う人が選ぶという状況を作り出します。(クリスマスプレゼントをもらう側の子供がリクエスト)

このような時代の要請で、お客様「個人」の嗜好や考え方をマーケティングに取り入れるという考え

が生まれ始めたのです。ニーズの細分化と言っても良いかもしれません。

最近ではIT技術の援用も盛んで、皆さんもWEBサイトの閲覧履歴をもとに「あなたはこれが好きでしょう?」とお勧めしてくるリスティング広告などは、(うとうとしくも)見慣れた光景になったのではないのでしょうか。まあ、マーケティング屋としてもあまりお勧めできるものではありませんが(笑)

お客様と自社の関係性を把握して、 お客様の満足度を高めるのが現代のマーケティング

さて、マーケティングで言われる「顧客第一主義」というのは「お客様は神様です」という話ではありません。正確にはお客様にいかにな得し、満足いただくかという「顧客満足度第一主義」ともいえる考え方なのです。1960年代なら良い製品を売れば「満足」していただけのお客様ですが、現代は「個人のニーズを満たす」ことができなければ満足していただけません。ましてや、ファーストコンタクトで「この人は自分の事を分かってくれない、満足させてくれない」と感じるや否や、即決で離れていくのが現代のお客様なのです。

また、現代マーケティングでは「生涯顧客価値」を大切にします。これは、お客様にご満足いただける関係性を続けることで、生涯にわたって自社に利益を落として頂くという考え方です。

では、お客様の心を掴むコミュニケーション術はあるのか?

さて、それではファーストコンタクトでどのようなコミュニケーションが求められるのでしょうか?大切なのはまず、インスペクションを依頼するお客様が誰で、どのような問題を抱えているのかをきちんと把握する事でしょう。

例えばインスペクションをお願いされるのが住宅購入を目論む夫婦である場合、大概が「不安を払しょくしたい」「将来的なリスクを見える化したい」「騙されたくない」「自分の選択が良いものだ」という確信を持ちたい」といった心理が裏にあると推察されます。多くの場合、家を守る奥様が最大の受益者となることに着目したいところです。

※第3回、顧客ニーズの章も併せてごらんください。

ここで注意したいのが、ホームインスペクションが高度に専門化されたサービスであるという事です。マネジメントの大家、ピーター・Fドラッカーは技術的に高度になるほど顧客コミュニケーションが上から下への一方的なものになりやすい。顧客との情報格差を意識して、相手に伝わるコミュニケーションを心掛けるように提唱しています。専門用語を使いたいところをグッと我慢して、相手にわかる表現に置き換える、お客様が知りたい事を熟慮する(但し断定はせずに、どう対応したらよいかの知見を共有する)などの対応が大切になると思います。また、一生に何度もない大きな買い物にまつわる依頼ですから、当然「きちんとお客様として遇されている」と感じていただく事も大切です。

まとめると、ホームインスペクターが志向すべきコミュニケーションとは…

1 お客様と「問題意識=本当のニーズ」を共有する。

- そのお客様が何をもちて満足できるのか?(建物の状況そのものか、今後のコストを知る事かetc.)を知る。
- 状況に関して現実を伝えられた側の心の動きに気を遣う。

2 専門的、技術的なことも、お客様が理解・納得できる表現で伝える。

- わかりやすく状況をつたえる。
- わからないことは「わからない」とはっきり伝える。
- お客様が取りうる選択肢を用意・示唆する。

3 きちんと「お客様として遇する」。

- 迅速で誠実な対応。
- 丁寧で感じの良い言葉使い。

4 プロとしての毅然とした対応も大切!

- ホームインスペクションの本質について共有・ご理解いただく。
- インスペクターとしての倫理に背く行為はきっぱりと断る。
- 真の目的がインスペクションの本義に合わない場合はお客様として遇さない。

もちろん、インスペクションの現場では常にお客様に心地よい状況が出てくるわけではありません。しかし、そういう時こそ、お客様の意識に寄り添ったコミュニケーションを心掛けたいものです。

現代マーケティングのキーワードの一つに「生涯顧客価値」というものがあります。お客様と良い関係性を築くことで、その後も掛かりつけ医のように、住宅の健康に関してお客様とずっとお付き合いしていただける関係を築くことができるのではないのでしょうか?



住まいの耐久性
大百科事典Ⅰ
**改訂
増補版**

定価 2970円(税込)
ページ数 251ページ

定価 2640円(税込)
ページ数 238ページ

住まいの耐久性大百科事典Ⅰの改訂増補版が、上梓の運びとなりました。全体の情報を最新のものに改訂、また、新たに防火に関する項目を追加しました。耐久性と防火は相反するものになりやすくその辺りの基本的な知識が入っています。是非ご一読ください。

住まいの耐久性 大百科事典Ⅰ

住宅建築のキーワードは「耐久性」
日本で初めての
ビルディングエンベロップの教科書

細部の納まり、部材などを詳細に、豊富なイラスト、写真、図面を加えて丁寧にわかりやすく編集、出版となったものが本書です。

住まいの耐久性 大百科事典Ⅱ

工事や設計で問題となる部分の
施工解説書としての各論の書

「住まいの耐久性大百科事典Ⅰ」と併せて
「住まいの耐久性大百科事典Ⅱ」をお役立ていただければ日本の住宅の耐久性向上に寄与できるものと信じています。

本誌の執筆陣 (五十音順)

- | | | | |
|--|---|--|--|
|  石川 廣三
東海大学名誉教授
工学博士 |  岩前 篤
近畿大学副学長 |  宇都 正行
株式会社栄住産業 |  大西 祥史
株式会社ハウゼコ
商品開発部部长 |
|  神戸 陸史
株式会社ハウゼコ
代表取締役社長 |  坂本 雄三
東京大学名誉教授
工学博士 |  長村 貞治
株式会社ミサワホーム
総合研究所 テクノロジーセンター
材料・耐久研究室主任研究員 |  西山 祐幸
住まいのリスク研究所
代表 |
|  藤井 義久
京都大学名誉教授
農学博士 |  松尾 和也
株式会社松尾設計室
代表取締役 |  水上 点晴
国立研究開発法人
建築研究所
主任研究員 |  宮村 雅史
国土交通省
国土技術政策総合研究所
建築研究部 構造基準研究室 |

住まいの耐久性大百科事典Ⅰ・Ⅱは、住宅外皮マイスター資格試験の公式資料です。(四択択一式試験に持ち込み可)

お問い合わせ：担当者 平 (たいら) まで FAX 06-4963-8267 info@sumaikanki.jp

一般社団法人 住まいの屋根換気壁通気研究会

〒542-0081 大阪府大阪市中央区南船場 2-10-28 NKビル 6F info@sumaikanki.jp

【広告ページ】

購入申込書

一般社団法人 住まいの屋根換気壁通気研究会 編

住まいの耐久性 大百科事典Ⅰ 改訂増補版 住まいの耐久性 大百科事典Ⅱ

申し込み日 令和 年 月 日

書籍購入ご希望の方は、以下に必要事項をご記入の上事務局にファックス、メールで送付ください。

住まいの耐久性 大百科事典Ⅰ 改訂増補版 を _____ 部 購入いたします。

定価 2970円(税込) ページ数：251 ページ

住まいの耐久性 大百科事典Ⅱ を _____ 部 購入いたします。

定価 2640円(税込) ページ数：238 ページ

送料 1冊 360円、2冊以上の申し込みは送料無料

納期 購入申し込み書確認後、1週間程度。

請求書を同封いたしますので書籍到着後指定口座にお振り込みください。

フリガナ	
御社名	部署名
フリガナ	
ご担当者様氏名	
フリガナ	
送付先ご住所	郵便番号
	都 道
	府 県
TEL	携帯電話
FAX	E-mail

送付先

一般社団法人 住まいの屋根換気壁通気研究会

〒542-0081 大阪市中央区南船場 2-10-28 NKビル 6F Tel. 06-4963-8266 担当 平 (たいら)

Fax. 06-4963-8267 info@sumaikanki.jp

【広告ページ】

顧問契約数 1,600社以上

月額3,980円(税込)からの 顧問弁護士

全国の担当顧問弁護士が業種別・分野別の
本店専門チームに所属する弁護士と連携

専門チームに蓄積された豊富な実績とノウハウが、
高度な法務サービスの提供を可能としています。

ベリーベストの顧問弁護士サービスのメリット

- 顧問弁護士の存在を示す証
でトラブルを防止
- 50種類の「契約書雛形」進呈
- トラブルに巻き込まれた時の
スピーディーな対応
- 「メールマガジン」で
コンプライアンスレベルが向上
- 気軽に相談できる「相談料割引」と
有事の際に安心な「代理人費用割引」
- 福利厚生として、役員・従業員と
そのご家族まで弁護士費用を割引
- グループ内の専門家(税理士、社労士、弁
理士など)と連携した高度なご提案
- 英語・中国語など対応可能で
国際案件も解決

詳しくは、無料相談窓口にお問い合わせください

0120-767-049 平日 9:30~18:00

お電話の際、チラシをご覧いただいた旨お伝えください。



ベリーベスト法律事務所 〒106-0032 東京都港区六本木一丁目8番7号
MFPR六本木麻布台ビル11階

●オフィス所在地/札幌、仙台、郡山、東京、水戸、宇都宮、高崎、大宮、川越、所沢、越谷、千葉、海浜幕張、船橋、柏、新宿、錦糸町、池袋、練馬、北千住、八王子、立川、町田、横浜、川崎、横須賀、湘南藤沢、小田原、新潟、金沢、甲府、長野、岐阜、静岡、浜松、沼津、名古屋、豊橋、岡崎、津、滋賀草津、京都、天王寺、大阪、堺、岸和田、豊中千里中央、東大阪布施、神戸、姫路、奈良、和歌山、岡山、広島、福山、高松、松山、北九州、福岡、久留米、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、那覇

●ベリーベスト弁護士法人(第一東京弁護士会所属)

【広告ページ】

事務局だより

事務局より

今回札幌と相模原でブートキャンプを行いました。一連の流れを経験できたという声が多く、手応えを感じています。

物件が出て来次第になるところは心苦しくありますが、また開催できればと思います。

編集後記

新感染症の影響も去り、各エリアで活発な活動が始まりました。他エリアの活動はとても参考になると思います。今回、主催するエリア部会長の皆様の想いもお聞きできました。より良い紙面を作れるように頑張っていきます。

＝ JSHIクラックスケール 販売中 ＝

二次元バーコードを読み取ることで協会の販売サイトに移動できます。



5枚セット
税込1,650円

<https://infojshi.base.shop/items/68994205>



3枚セット
税込1,100円

<https://infojshi.base.shop/items/68885161>



読者アンケートにご協力下さい。

より一層会員の皆様のお役に立つ誌面にしていくために、アンケートにご回答下さい。誌面作りの参考とさせていただきます。



右二次元バーコードにてスマホで簡単に回答できます。



日本ホームインスペクターズ協会会報誌
HOME INSPECTORS JAPAN VOL.31
2024年4月号

| 発行 | 特定非営利活動法人 日本ホームインスペクターズ協会
〒060-0001 札幌市中央区北1条西15丁目1-3 大通ハイム1111号室
Tel. 011(688)7913 Fax. 011(688)7914
公式ウェブサイト <http://jshi.org/>

ご注意
本誌は非売品です。また本誌掲載記事の無断転載を禁じます。
無断複写・複製(コピー等)は著作権法上の例外を除いて禁じられています。