



株式会社 KSK



化で飛躍するビルダー

東宝ホーム (福岡県北九州市)

“再構築”を目指して住宅マネージャーを導入 トライアル導入の成果を踏まえ全拠点導入へ

東宝ホームは、西日本の気候風土にあった高性能な注文住宅を年間500棟程度手掛ける。拠点ごとの独立性が強いなか、業務合理化を目的に基幹システムの導入を検討。福岡支店の一年間のトライアルの成果を踏まえ、このほど全拠点へ「住宅マネージャー」を導入した。



福岡支店 総務経理部

西村俊一郎

次長

東宝ホームは1989年に設立、北九州市を中心に福岡市、熊本市、飯塚市、広島市に拠点を置いて住宅事業を展開する。西日本の気候風土にあった高性能な住宅を手に取りやすい価格で提供、自由設計の注文住宅を年間500棟前後手掛けている。

夏は湿度が高く蒸し暑いが冬は寒い、そんな西日本の気候を踏まえ、同社は高性能な家づくりを大前提とする。蒸れから腐れが起こり、耐震性や耐風性が落ち、壁内部の結露がカビの発生や腐れを助長する。

同社は「外張り断熱工法」と外部と内部の2重通気の「エア・コントロール工法」をあわせ、気密性が高く、冷暖房効果が高い高性能のエコ住宅を実現した。断熱性は断熱等性能等級6、気密性はC値実測値平均0・4 cm²/m以下、さらに全棟標準で長期優良住宅の認定を取得しており、耐震等級3、劣化対策等級3などをクリアしている。「安心して住んでいたことが一番重要」（福岡支店 総務経理部・西村俊一郎次長）と考えている。

同社は企業姿勢として「出迎え三步、見送り七歩」の精神を掲げる。「お客様を迎える際には、自ら三步

進み出て温かく迎え入れ、対話を通じて心のつながりを深め、そしてお見送りの際には、さらに七歩進み出てお客様の姿が見えなくなるまで見送り、その出合いの時間の尊さを胸に刻む」というものだ。そのため出合いだけでなく、引き渡しからが本当の付き合いのはじまりと考え、自社で「お客様センター」によるアフターサービスを行い、「60年点検ホームサポートサービスシステム」を運用する。さらに第三者である日本住宅保証検査機構（JIO）の検査と保険も導入している。

地域に根差した展開を重視し、安易な価格競争に走らず、高品質な住まいに安心して住み続ける家づくりが高く評価されている。

将来的なアップグレードまで考慮 ランニングコストで選択

東宝ホームは2024年10月、住宅マネージャーを全社で導入した。以前は、管理、設計、営業、建設といったそれぞれの部門ごとにそれぞれが顧客データを管理しており、それぞれが何重にも登録を行っていたが、横展開の情報共有がなされていなかったため、情報が引き継がれず人的エラーなども起こっていた。

すでに年間400棟以上を手掛けるなかで、基幹システム導入の重要性が高まっていた。同時に、インボイスや改正電子帳簿保存法への対応も迫られていた。

一からオーダーメイドで基幹システムを組むには膨大な費用がかかることからパッケージ商品の導入

を検討、そのなかで白羽の矢が立ったのが「住宅マネージャー」であった。

使いやすさ、費用などもあったが、決め手となったのはランニングコスト。打ち合せのなかで「将来的なアップデートを含め柔軟な対応が期待できる」(西村次長)と採用を決めた。

実際の導入は、23年9月の福岡支店でのトライアル導入から始まった。まずは小さく導入し、その効果などについてみてみようという考え方だが、その背景には東宝ホームの北九州支店、福岡支店、熊本

支店それぞれが独自性を持って事業展開を進めていることも大きかった。そのため、一挙に一つの基幹システムを導入する難しさがあったのである。この導入の仕方はKSKでも初のケースであった。

そこで基幹システム導入の推進役の一人である西村次長が所属する福岡支店からトライアル導入を始めた。そこで徹底したことは「パッケージに合わせる」ということ。システム導入時の一つの課題として、社員が従前のやり方にこだわり、仕事のフローを変えられないことが指摘される。その部分について、導入推進役の西村

次長だけでなく、システムの考え方、使い方を理解した担当者が時間をかけて発信し続けたという。

その導入効果としては、紙でのチェックがなくなること、紙が減ったという目に見える効果はもちろん、一番大きかったのは作業時間の削減という時間効率であるという。例えば、月次処理にあたっての紙の整理には、建設部門と経理部門が協力しあっても2〜3日かかっていた。その作業がなくなること



住宅マネージャー導入による作業時間の削減により、それぞれの部署が本来やるべき本筋の仕事に時間をかけられるようになった

それぞれの部署が本来やるべき本筋の仕事に時間をかけられるようになった。「管理部門のさらなる効率化などを、さらに進めいくことができる環境が整ってきた」(西村次長)とし、次のステップに向けて足場が固まったという。

これらの成果を踏まえ、24年10月に全拠点に「住宅マネージャー」を導入したが、今後、その導入を通じた「再構築」に力を入れていく。「『今まではこうだった』と言い始めたなら再構築は難しい。福岡支店では導入に関わった人たちを中心にパッケージに合わせた仕事のやり方に切り替わってきている。全拠点、全社員がそうなるには1年以上かかるだろうが、そこらがスタート。そのなかで『このようにやったらどうか』といった言葉が出てきて初めて再構築が始まる」(西村次長)。

全拠点への「住宅マネージャー」導入は、再構築に向けた大きなきっかけとなりそうだ。



「出迎え三步、見送り七歩」の精神を掲げ、西日本の気候風土にあった高性能な住宅を手に取りやすい価格で提供する東宝ホーム

