

リフォーム業界実態調査



▲LINEでのやり取りの一部

油久

# 1日100枚、LINEで共有 現場にいなくても状況把握

愛知県を地盤にリフォームを年60件ほど手掛ける油久（名古屋市中区）は、施工管理で通話アプリのLINEを活用し、写真共有を行っている。同アプリのアルバム機能を使用し、職人から送られてきた写真を撮りためる。

- 油久**
- ①6000万円
  - ②100万円
  - ③3日（3日目は半日）
  - ④初日搬入、2日目施工、3日目最終確認
  - ⑤特になし
  - ⑥営業マン兼現場監督が1日1回
  - ⑦1時間以内
  - ⑧LINEで職人さんから写真をたくさん送ってもらう、ユニットバスなら100枚（日）
  - ⑨なし
  - ⑩LINE
  - ⑪LINE
  - ⑫紙



祖父江竜大氏

これだけ写真を撮影する理由は、営業担当者が他の用事で現場を離れていても、常に現地の状態を把握できるためだ。

「LINEなら、イレギュラーが発生しても瞬時に確認、対応が可能です。仕上がる前に確認できるので、施工管理の面で役に立ちます。同時に記録にもなるので、どこでどういう指示をしたかが一目でわかる。行き違いをしないですみませう」（祖父江竜大氏）

またLINEを活用するのは、職人が最も利用しているアプリだからだ。

撮影する部位は、現場全体や細かい角、端部分など。着工前の状態から養生作業、解体、配管、組立工事、接続工事、仕上りの状態と分ける。

「おそらく、1日で100枚以上は撮っています。作業前後のタイムラプスにスマートフォンで撮影してもらい、変化を自覚できるようにします。マニュアルは作成していませんが、一緒に担い手が増えたり指

方向も一つに限らない。特に配管作業や接続作業は多めに撮影。少しも変化があれば指示できるように。管理を合理的に行う。」

またリフォーム中は、風呂を使用できないことによるストレスをヒアリングする。施工に小さい子供がいる場合は、風呂を使えないことが生活負担になることも多い。

そこで、近所の銭湯や「あそこの風呂は口コミがいいですよ」と伝える。「ホテルに泊まったときに、近くのレストランを聞くも教えてくれる、あのホスレタリティを意識します」

ユニットバスのリフォームは2日間半の施工期間が大抵。初日は解体、2日目は商品の組み立てと搬入、3日目は要望を微調整、修正していく。営業マンが現場監督に向かい、1日1回は顔を出す。

示をするうちに徐々に覚えてくれます」

併せて指差し呼称の一例で、指の指した写真を撮ることでしっかりと確認したかを意識づけさせる。

施工中には、遮光を上げる方法やピンホケシない振り方なども指示。図面の共有もLINEで行い、写真と図面を比較して指示を出すこともある。社内サークルには約10年分の施工事例が溜まっている。

## 複数人で案件確認、品質向上に 若手社員の知識向上にも寄与



営業統括マネージャー兼エリア支店長 山本成美氏

大阪府堺市を中心にリフォームを手掛けるイズは、ユニットバスの工期を基本的にマンションが1日、戸建て住宅が3日で設定している。

工期が1日の場合、2、3人の職人をチームとして動く。営業統括マネージャー兼エリア支店長の山本成美氏はユニットバスの施工など全てできる職人さんでチームを組んでいるので1日で完了できています」と語る。この取り組みは昨年末から開始した。工期が1日ですむことを広告などに掲載したところ反響が上ったと山本氏は話す。「お客様から電話で『本当に実現できるのか』とお問い合わせを受けて、工程を説明すると現地調査をお願いしました。週末までに工程を終わらせるように工程を組む」



「特に1日で工事が完了する場合、全く余裕がないため現調ミスや指示書のミスがあると大打撃を被ります。そのため現調シートはとても重要です。注意事項などは赤ペンで書くなど気を付けています」

同社では、基本的には現地調査の写真や設備図面など必要なデータをアップロードする。また、現場管理者は担当営業が現場を管理する。現場の責任者が、その案件のチャットを閲覧できる状況にしている。職人当日の朝、給水管や配水管の解体後、配管工事終了後の写真などを同アプリにアップロードする。品質管理が現場の写真を確認して指摘などを行い、工事の品質の向上を狙う。これはいけないことが明確になるため、若手社員に知識を増やすことにも役立っている。

職人への業務指示、職人の業務報告、図面や工程表などの管理も同アプリで行う。「電話でやり取りすることはあっても、指示書類などは必ずANDPADに入れますし、その現場の注意事項などプラスアルファある時はANDPADで指示しています。そうすることで職人さんの見落としも減りますし、担当営業がきちんと指示しているかを同じ店舗の上司も確認しやすいです」（山本氏）

- イズ**
- ①13億5000万円
  - ②100万円
  - ③1日、もしくは3日
  - ④工期が3日の場合、1日目に既存のユニットバスを解体して廃材の搬出や積み込み、新しいユニットバスの配管の仕込みなどを行う。2日目にユニットバスの施工、3日目に入口の枠仕舞と接続などの工事を行う
  - ⑤週末までに工事が終わるように工程を組む
  - ⑥ユニットバスの施工管理の場合、営業マンが施工管理を担当する。基本的に工事当日の朝と完工のタイミングで施宅を訪問。
  - ⑦朝は5～10分、完工時は約30分
  - ⑧ANDPADを活用。現場の案件をさまざまなスタッフに共有することで工事の品質向上につなげている
  - ⑨ANDPAD
  - ⑩ANDPAD
  - ⑪ANDPAD
  - ⑫ANDPAD

「ANDPAD」だ。