

# Mokutaidikeyo 木耐協 マンスリーレポート

2025.1  
vol.  
313



1. 気多大社 境内
2. 気多大社 二の鳥居
3. 「能登のために、石川のために 応援消費おねがいプロジェクト」ロゴ

## 今号の表紙

2024年は、1月1日能登半島地震や9月21日奥能登豪雨によって石川・能登では大きな被害を受けていますが、被災や復興状況には地域差があります。石川県観光公式サイト内「いま行ける能登」では、羽咋市にある気多大社が紹介されています。国指定重要文化財の御本殿を有する気多大社では、地震翌日の1月2日から参拝者を受け入れ、その後復興祈願の神事が行われました。気多大社の名から「氣」が多く集まる神社と言われ、縁結びスポットとしても有名な場所です。ぜひ観光で復興を応援しましょう。

写真1提供：気多大社 写真2提供：公益社団法人石川県観光連盟  
URL：<https://www.hot-ishikawa.jp/notofukko/>  
石川県観光公式サイト内「今行ける能登」



特集

## できていますか？

### カスハラ対策

特集

## アンケートから見えてきた

### 消費者ニーズ





## クレームを未然に防ぐ 消費者対応のポイント

### 確実にできることのみ約束

お客様は事業者が要望通りの施工を行ってほしいと期待されています。そのため、「やってくれると思った」ことが行われないと大きな不満につながります。できること・できないことを明確に伝えましょう。また、専門用語ばかりで伝えたりもなると、誤解が生じてしまうため、お客様にもわかりやすい言葉や表現を心がけましょう。



### 常にスキルアップの努力を

建設業界では近年は大きな法改正が続き、様々な補助金が設けられるなど変化が大きいため、常にスキルアップすることが必要です。お客様はSNSやインターネットで情報収集し、事業者の我々よりも詳しいこともあります。木耐協からはマンスリーレポートやメールマガジンで様々な情報をお届けしますのでぜひ活用ください。

### 契約内容・打合せ内容は書面で確認し、双方で保管

打合せ内容や工事の変更依頼、仕様の変更は必ず書面に残しましょう。繁忙期や工期に追われている最中であっても、口約束ではなく書面で取り交わすことが重要です。契約書がないことで、気軽に契約解除できると考えられてしまうリスクがあります。いわゆる「言った・言わない」を防ぐためにも、過去のやりとりもさかのぼって確認できるようにしておきましょう。お客様と営業担当の間だけでなく、施工担当にも情報共有することが更なるクレーム防止につながります。



### ミスは認め、丁寧に謝罪する

万が一ミスがあった場合は、落ち度があった点についてきちんとした「謝罪」と「対策」の提案が必要です。予めクレーム／カスハラ対策マニュアルを作成し、クレーム対応の社内ルールを共有しておくことが必要です。

### 消費者対応の体制づくりがもたらす3つのメリット

#### 1 クレームを未然に防ぐ

クレームを少なくすることで精神状態も安定し、従業員が安心して働ける職場環境となり、離職防止につながる

#### 2 粗利の確保につながる

クレーム対応にとられる時間や過剰な値引きなどが生じないことで粗利が安定する

#### 3 お客様からの信頼につながる

契約や説明が適切に行われることでお客様の信頼感にもつながります



## 消費者対応体制チェックシート

- 打合せ記録をとる方法やフォーマットが社内で共有され利用が徹底されているか
- 企業トップがクレーム／カスハラ対策への取組の基本方針・姿勢を示しているか
- クレーム／カスハラ対応マニュアルを策定し、運用されているか
- 説明は専門用語を避けお客様に理解してもらえるように工夫しているか

クレーム対応の徹底がお客様・従業員の満足度向上に

▼お客様対応の体制を整備することで、クレームを未然に防ぐことができます。消費者保護の考えが広まる中で、いざという時のクレームが大きな問題にならないよう社内の体制や情報共有ができていくか確認しておきましょう。

## 〔特集〕従業員を守る消費者対応

# できていますか？ カスハラ対策



文：伊藤健三

離職・休職につながるカスハラ  
クレームとの線引きは曖昧

▼10月に東京都がカスハラ防止条例を可決させたことが大きなニュースとなりました。不当で過剰な要求であるカスハラ（カスターマー・ハラスメント）によって、従業員の離職や休職につながっていることが社会問題となっています。▼建設業は目の前の商品がなく、完成した商品がない状態で契約を結びます。そのため、顧客との間に認識のズレが生じやすく、クレームやカスハラにつながりやすい業界となっています。近年は消費者保護が前提となっており、書面や記録でお客様のクレーム

### クレームとカスハラの違い

クレーム	カスハラ
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 商品の不具合やサービスの落ち度の指摘は正当なクレーム</li> <li>■ 正当なクレームは業務改善やサービス向上につながるきっかけにもなります</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 顧客が企業に対して理不尽な要求や言動をすること</li> <li>■ 暴力や過度な拘束、土下座の強要などの嫌がらせを含むこともあります</li> </ul>

### カスハラの具体例

- 電話で1時間以上拘束する等、長時間に及ぶ過度の要求
- 暴力的・侮辱的な言動
- 土下座の強要
- 異性の従業員にセクハラまがいの言動をする
- 慰謝料を始めとした金品の要求

時に説明できないとお客様の要望が認められます。そのため、万が一クレームを受けても問題がない体制を整えておく必要があります。▼そこで、今回は（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターが公表している「トラブル事例集」をベースに消費者対応のポイントを特集します。

出典：（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター  
住宅事業者向け住宅トラブル相談事例集  
<https://www.chondor.jp/builder/index.html>

#### トラブル事例 1

追加変更に追われ見積りや記録もなく進めたが、追加工事代金を支払ってくれない



耐震補強工事や水廻りのリフォームでは請負工事契約当初とは、お客様の要望の変化や現場状況に応じて工事内容が変更となることがあります。そうした変更時、口頭だけで工事を進めたところ金額の認識に食い違いが生じた事例です。

工事内容や支払金額に変更が生じる場合、口頭だけではなく書面や音声データを残し共有しておく必要があります。

#### トラブル事例 2

設計図や仕様書なしで契約し追加料金が発生したが支払いを拒否された



契約書のみで工事に着工したところ、お客様の要望とは異なっていたため仕様変更となりました。仕様変更で費用も変わる旨は伝えていたが、「契約内容に含まれているはずだ」として、追加料金の支払いを拒否された事例です。

契約書の内容を示す、約款・設計図書内訳書も必ず書面を作成し説明するようにしましょう。

#### トラブル事例 3

設計完了後に「予算オーバーだから解約したい」と言われた



古くからの懇意にしていたお客様だったので、設計契約を結ばないままお客様の要望に合わせた設計をとりまとめました。しかし、「予算オーバーなので、解約したい」と言われ、これまでにかかった経費や設計費を請求したが、断られた事例です。

必要に応じた設計契約を結ぶのはもちろん、どの段階で経費や設計費がかかるのか十分な説明を行う事が必要となります。



# 消費者 ニーズ

特集 | 木耐協 2024年オンラインセミナー

## アンケートから見えてきた

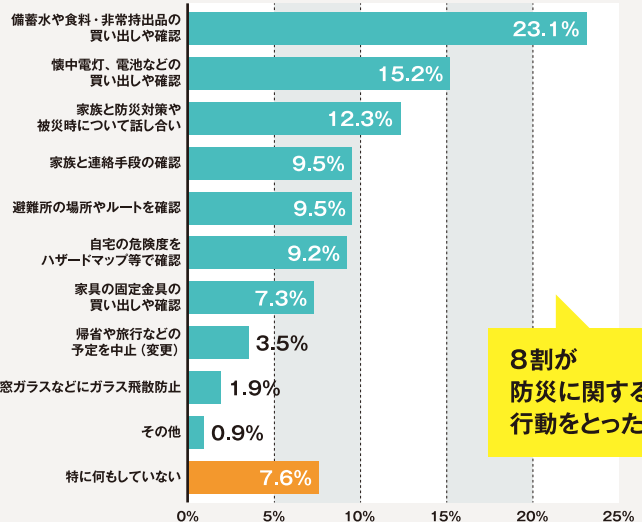
木耐協では、2021年から組合員様の集客ツールとしてもお使いいただける無料のオンラインセミナーを定期開催しています。2024年はのべ870名が参加され、受講後のアンケートも熱心に回答いただいています。今回はそのアンケートから見えてくる、消費者の意識やニーズの傾向をご紹介します。

文：澤美寿子

### 「南海トラフ地震臨時情報」の発表後 8割の人が何らかの防災アクション

▶ 防災関連で2024年8月8日～15日に気象庁が発表した「南海トラフ地震臨時情報（巨大地震注意）」についてアンケートを行いました。セミナー受講者は全国にわたりますが、臨時情報発表がされたことで約80%の人が防災・備えに関する行動を起こしたことが分かりました。その行動は「非常用の水・食料の買い出しや確認」、「懐中電灯、電池などの買い出しや確認」、「家族と防災対策や被災時についての話し合い」順に多くなりました。臨時情報で「日頃の地震への備えの見直し」が呼びかけられ、それに応じて実際に行動した人が多いことが分かります。

Q 「南海トラフ地震臨時情報」を聞いて行ったことはありますか？（複数回答可）



8割が防災に関する行動をとった

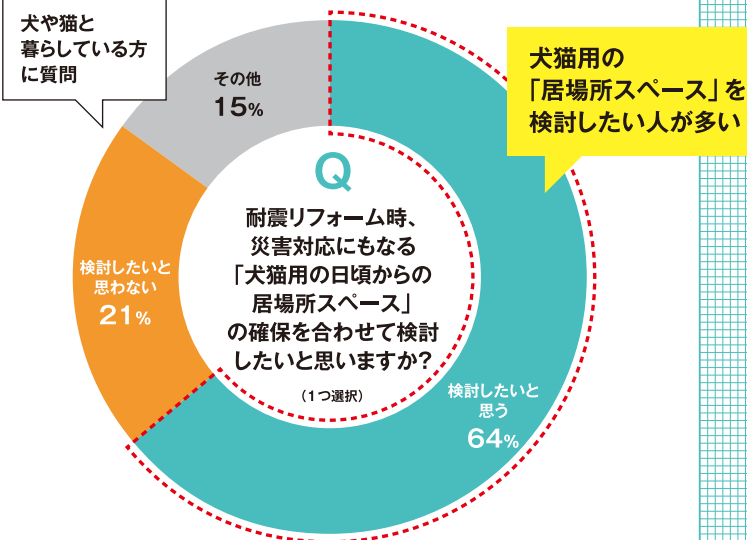
#### 開催概要

開催日 2024年9月7日（土）  
参加人数 約180名  
テーマ 木造住宅の耐震化 & 家族を守る防犯知識  
講師 鍵屋 一氏 跡見学園女子大学 教授  
小宮 信夫氏 立正大学 教授

参加者の声 「大丈夫」と思い、何も行動していない自分がある。臨時情報に耳を傾けない事に反省をし、これから自分で備える事について考えていきたい。

### リフォーム時、災害対応にもなる「犬猫用の居場所スペース」を検討したい人が64%!

▶ 犬・猫を飼っている方に、「リフォーム時、災害対応にもなる『犬猫用の日頃からの居場所スペース』の確保を合わせて検討したいと思いますか?」と質問。犬猫が日頃から逃げる場所（隠れ家）を自宅内に確保することで、非常時には緊急避難スペースになりますが、その「居場所スペース」を検討したい人が多いことが分かりました。



犬猫用の「居場所スペース」を検討したい人が多い

#### 開催概要

開催日 2024年10月26日（土）  
参加人数 約140名  
テーマ 住宅の耐震化 & ペット防災  
講師 山崎 登氏 国土館大学 名誉教授  
金巻とも子氏 かねまきこくほ空間工房 主宰

### 2025年も開催予定！ 次回は、「自社イベント」「OBツール」として活用しませんか？

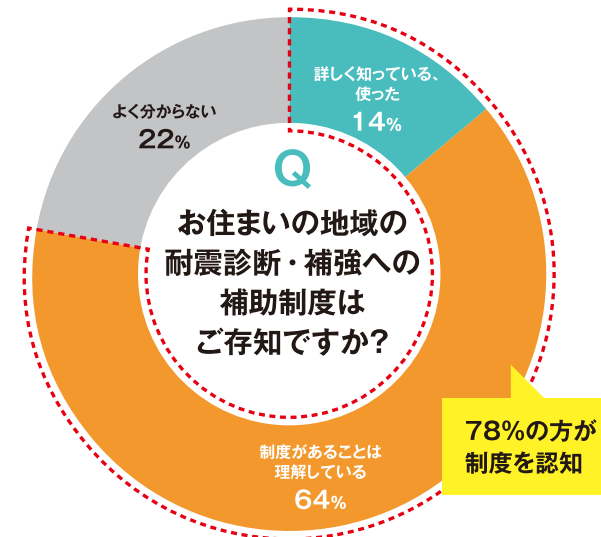
本セミナーは、組合員の皆様には、自社イベント（セミナー視聴後に相談会）やOB向けの案内として活用いただけます。チラシデータは無料です。



写真提供：株式会社 青藤建設

### 地域の耐震に関する補助制度の認知度78%。詳しい人は14%

▶ 能登半島地震の発生を受け、防災意識の高まりからセミナー受講者がたくさんいらっしゃいました。「能登半島地震の発生時（2024年1月1日16時10分）にどこにいたか」という質問では、73%が自宅、14%が帰省先の家（実家・親族宅）で、87%が在宅していたことが分かりました。  
▶ また、お住まいの地域の耐震診断・補強への補助制度の認知度について伺ったところ、制度があることへの理解は64%、詳しく知っている・使った人は14%でした。多くの方が補助制度を知っているため、耐震案件の打合せでは早めに制度についてご案内し、制度利用の場合も説明できるようにしておきましょう。



78%の方が制度を認知

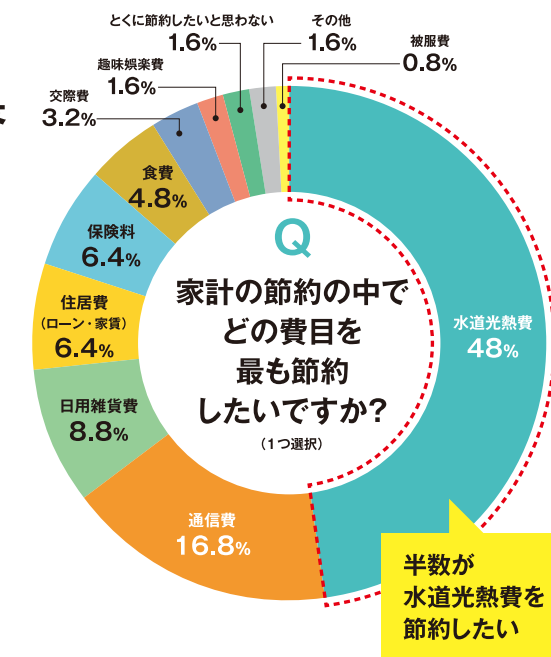
#### 開催概要

開催日 2024年4月20日（土）  
参加人数 約310名  
テーマ 能登半島地震と今後の備え & 住まいの耐震対策  
講師 平田 直氏 東京大学 名誉教授  
関 励介 木耐協 事務局長

参加者の声 M7クラスの地震は日本中のどこでも起きうる地震だということが分かった。常に備え、2000年基準は最低でも達成しないといけないと感じた。

### セミナー参加の半数が「『水道光熱費』を最も抑えたい」と、回答

▶ 節約意識についてアンケートを行いました。「家計の節約をしたいと思うか?」の質問では、「はい」が89%、「いいえ」が3%、「どちらでもない」が8%という結果に。続いて家計の中で最も節約したい費目を選択する質問では、半数は水道光熱費という回答となり、昨今の値上げでの節約意識の高まりと考えられます。



半数が水道光熱費を節約したい

#### 開催概要

開催日 2024年6月22日（土）  
参加人数 約150名  
テーマ 水害への備えと熱中症対策 & 暮らしの節約・節電術  
講師 澤野次郎氏（一社）防災教育普及協会 常務理事  
和田由貴氏 節約アドバイザー

耐震に関する相談や質問について、技術的な根拠となる資料を元に回答しております。本紙面で以前掲載した内容から特にお問い合わせの多い質問事項について、木耐協「技術向上委員会」の見解も交えてご紹介します。

今回は耐力壁に設けるアンカーボルトの設置基準について解説します。

**Q** 耐力壁に設けるアンカーボルトの目的・効果・設置基準について教えてください。

**A** 耐震補強工事では壁基準耐力の大きい(強い)耐力壁を配置することで、土台から浮き上がりやすくなるので注意が必要です。土台や壁の浮き上がりや転倒を防ぐためにアンカーボルトを設置します。今回は、(一財)日本建築防災協会の『木造住宅の耐震補強の実務』に示されている事例をご紹介します。

設置場所

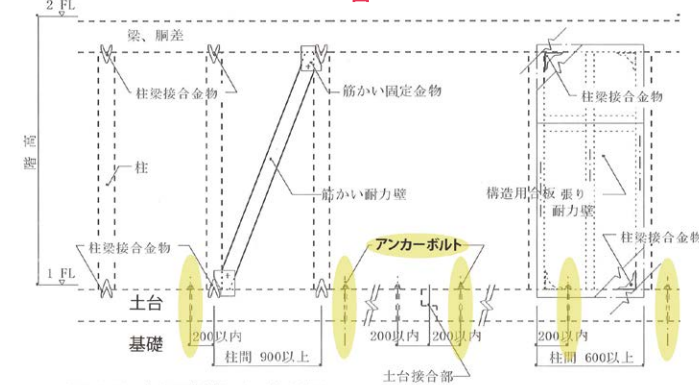
- ① 耐力壁の下部
- ② 土台の継手・仕口箇所

設置時の留意事項

- ① 耐力壁の柱頭・柱脚部を金物で補強し、耐力壁の強度を確保する。
- ② アンカーボルトを正しい位置(柱と土台を接合する金物が取り付け箇所は必ず柱の200mm以内)に配置し、上屋が基礎を水平移動したり、基礎から浮き上がらないようにする。
- ③ アンカーボルトを配置し、耐力壁(筋かい、構造用合板など)が浮き上がり転倒しないようにする。
- ④ アンカーボルトは“樹脂接着系”のあと施工アンカーとし、施工要領はメーカー取り扱いの説明書に準拠する。

※施工方法の注意事項については『木造住宅の耐震補強の実務』p.51をご覧ください

図



アンカーボルト及び梁・土台固定金物の取り付け位置

出典：  
『木造住宅の耐震補強の実務』  
—リフォームにあわせて耐震補強のすすめ—  
発行：(一社)日本建築防災協会

今月のテーマ

# アンカーボルトの 設置基準について

今月の  
ポイント

壁補強と合わせて  
あと施工アンカーボルトも設置  
柱から200mm以内に  
設置し、浮き上がり等を防ぐ

住宅コンサルタント清水大悟が解説！

これから  
どうなる？

# 住宅産業界

▼住宅産業界をとりまく状況は刻一刻と動いています。人々の住まいに関わる住宅産業界として、知っておきたい時代の動きを住宅コンサルタントの清水大悟氏に解説していただきます。

## No.40 最終回

# 工務店経営で 生き残り、さらに 成功する為に

40回にわたる連載も、ついに最終回となりました。今の時代は一ヶ月もすれば新しい情報やエッセンスが次々と出てくるため、それらを学び、適切に対策を講じることが不可欠です。しかし、工務店経営におい

て生き残り、さらに成功を収めるために重要な要素が多くある一方で、多くの会社がそれに気づきにくく、十分に取組んでいないのが現状です。そこで今回は、最終回として10の重要ポイントを整理しました。

こうしたポイントを自社のみで全て解決するのは困難です。様々な企業と連携を図り、次世代の知恵や発想を活かすことが、これからの鍵となるでしょう。お悩みの際はお気軽にご相談ください。

## ポイント

- 1 販売店・商社・メーカーの意見を把握し、業界動向を先読みして事業計画を立てる
- 2 法規を理解し、それが業界や業務に与える影響を把握する
- 3 新築事業では「設計」の方針を「汎用性」にシフトする
- 4 設備パッケージを提案する販売店との取引を進める
- 5 施工管理をDX化し、ジャストイン配送を前提に工程計画を立てる
- 6 リフォーム事業で不動産・金融知識を活用し、集客・営業を行う
- 7 在宅介護や医療、避難に対応し、IoTを活用した高資産価値住宅を提供する
- 8 作業時間を削減し、成果を向上させる業務改革を進める
- 9 若い世代に権限の半分以上を引き継ぐ
- 10 人材育成への投資を強化し、学習機会を拡充する

〒114-0011 東京都北区昭和町1-9-18 ☎03-3810-1565  
清水英雄事務所WEB > <https://au-shimizu.co.jp/>

### プロフィール



清水 大悟

事業・経営コンサルティング  
清水英雄事務所株式会社  
代表取締役社長

Twitter, Instagramなど  
SNSで情報発信中



### 木耐協技術部 | 駒井隆広

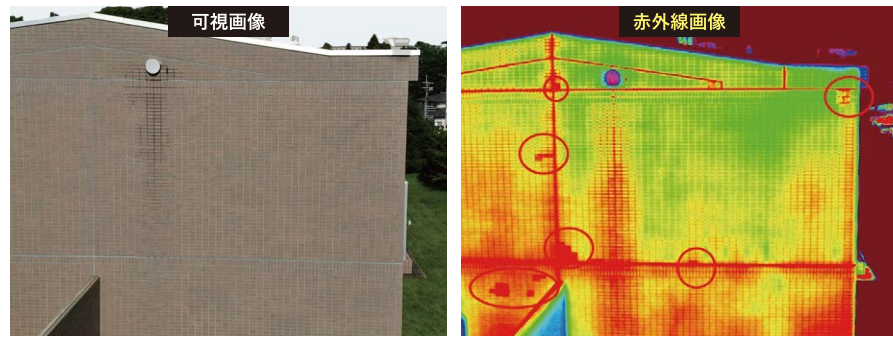
埼玉県生まれ。2級建築士。2012年より木耐協の技術担当。耐震技術認定者講習会や耐震診断・補強設計研修会など組合の研修で講師を務める。

技術的な  
質問や相談を  
お送りください

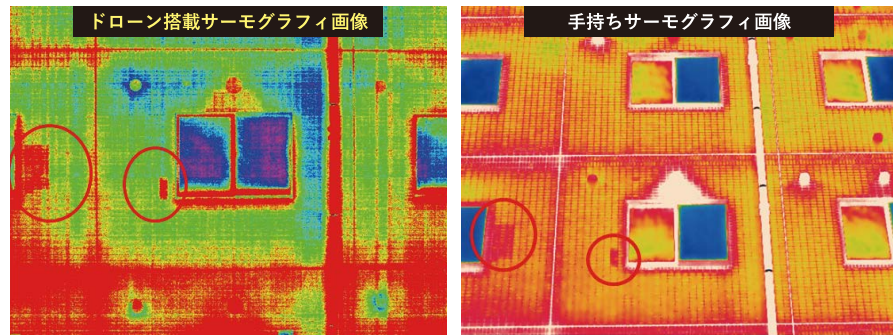
Mail [mts@mokutaikyo.com](mailto:mts@mokutaikyo.com)

Tel 048-224-8316 (木耐協事務局)





【画像1】ドローン搭載サーモグラフィ外壁調査赤外線画像：浮き部が鮮明に判別できます。赤枠内浮き部



【画像2】ドローン搭載、手持ちサーモグラフィ画像比較：浮き部が同等に判別できています。赤枠内浮き部

**赤外線建物診断技能師 資格の状況と普及**

赤外線建物診断技能師制度は2010年に発足し、これまでに4千500名以上の方に受講いただきました。赤外線サーモグラフィが活用されるようになったきっかけは、2008年の建築基準法改正により定期報告制度が導入されたことです。2022年の法改正でドローンによる赤外線調査が制度上認められたことでさらに普及しました。昨年だけで700名を超える資格取得者を輩出し、過去最高を記録しています。

**ドローン搭載サーモグラフィの進化**

ドローン搭載サーモグラフィは、小型軽量化と性能向上により、建物診断で手持ち機器と同等の精度を発揮できるま

**コロナ禍による認知度向上**

新型コロナウイルス禍では、空港や飲食店での体温測定への利用やテレビでの露出を通じて、サーモグラフィの普及が進みました。これにより一般ユーザーの認知度が高まり、販売台数が一時期3倍に増加するメーカーもあり、市場の拡大が見られました。赤外線建物診断は専門的な技術分野ではありますが、これまでのニッチな活用から一般的な活用のされ方になっていくように感じています。

赤外線建物診断講座は今回で最終回となりますが、この技術が正しく理解され、広く活用されることを期待しています。ご購入、ありがとうございます。

赤外線診断に関するご相談・お問合せはこちら

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

担当 青木、中嶋 ※お問合せの際は「木耐協マンスリーレポートを見た」とお伝えください。

Phone 044-201-7411 | E-mail info@ters.or.jp

<http://www.ters.or.jp>

# 赤外線

## 建物診断講座

サーモグラフィで  
建物の状況を可視化

第5回  
最終回

# 赤外線サーモグラフィを 活用した今後の展望

本講座では、赤外線サーモグラフィを活用した建物診断について解説します。最終回では、赤外線サーモグラフィを活用した建物診断の今後の展望について説明します。

## News

### 少額工事でも油断禁物

今月の事件簿★木耐協24時

工事保険の事故は、請け負った工事が少額であっても、1000万円近い賠償請求につながることもある。今回紹介する事例が、まさにその典型例である。

工事内容は雑居ビルのトイレのリフォームだった。請負金額は50万円にも満たず、わずか1日で終わる予定の工事だった。しかし、作業中にトイレの配管を損傷させてしまったことで、事態は思わぬ方向に進む。破損箇所から漏水が発生し、当該フロアだけでなく、階下の部屋にも水が流れ込んでしまったのだ。この影響で、階下の店舗は営業を停止せざるを得なくなり、休業補償の請求が加わり、大規模な賠償問題へと発展した。



写真はイメージです

事故後は、汚損箇所の修復工事をはじめ、漏水で壊れた電気機器の修理や交換に加え、休業補償の金額交渉も必要となった。賠償額の調整には何度も協議を重ねる必要があり、対応が完全に終わるまでに半年近くを要した。事故の原因は、リフォーム中に小さな異物を誤って配管内に落とし、



写真はイメージです

たことだと判明したが、わずかな不注意が招いた被害は計り知れなかった。

大型工事に限らず、少額のリフォームであっても油断は禁物で、事故につながるリスクは変わらないのだ。工事の大小に関わらず、慎重な作業とリスク管理が欠かせないことを、この事例は教えている。

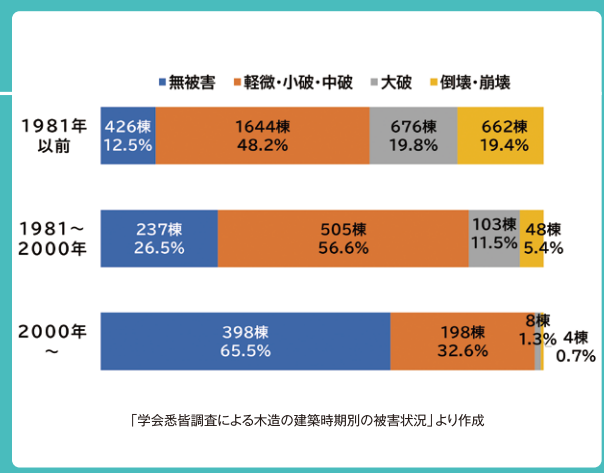
### 今月の教訓

少額の工事でも油断禁物。  
些細なミスが重大事故を招くことも。

## News & Topics

### 能登半島地震「現行耐震基準が倒壊・崩壊の防止に有効」～国土交通省 建物被害の分析結果 公表～

国土交通省の「令和6年能登半島地震における建築物構造被害の原因分析を行う委員会」は2024年11月1日、能登半島地震の建物被害の分析結果を取りまとめました。木造の建築時期別の被害状況は右のような結果となりました。分析結果から現行耐震基準（2000年基準）が今回の地震に対する倒壊・崩壊の防止に有効と結論づけています。今回、耐震改修を行った建築物の被害状況もまとめられていますのでぜひ確認してみましょう。



「令和6年能登半島地震における建築物構造被害の原因分析を行う委員会」  
中間とりまとめ  
[https://www.nilim.go.jp/lab/hbg/iinkai/notohantouzisinninakai/file/241101\\_torimatome.pdf](https://www.nilim.go.jp/lab/hbg/iinkai/notohantouzisinninakai/file/241101_torimatome.pdf)



Book

今号の理事長オススメはこの一冊！

「わかる」とは何か？  
発行から20年のロングセラー



148冊目

『わかつたつもり 読解力がつかない本当の原因』

著者／西林克彦  
発行／光文社新書  
価格／700円(税別)

日頃からはたくさん読みますが、自分の「読解力」が確かなのか自信は無いので、タイトルに惹かれて読んでみました。サブタイトルで「あなたも本当の読解力は身に付いていないんじゃないの？」と言われていたようです。小説でもノウハウ本でも、文章を「理解しているつもり」で読み進めています。それが本当に「わかつてる」のか怪しいのではないかと。原点に返って「わかる」を点検してみよう！という問いかけの本です。しかし、普段はあまり考えない「わかる」の本質を定義した内容であるために、なかなか難解で、何度も読み返さないと本の主張自体が素直に頭に入って来ません。大学教授の書いた本で、最初は兎に角、理屈っぽくて途中で挫折しそうになるのですが、ここで負けじと読み進めます。落ちていてじっくりと読んでみると、なるほどいちいち考えさせられ、読みながら考え、考えながら読むという、小説などには無い、ある意味で新鮮な感覚を持ち得ました。

内容は、それぞれの項目で例文を使い、「わからない」「わかつたつもり」「わかる」「よりわかる」と段階的に事例を紹介しながら話を進めるので、じっくり向き合えば、理解し難い本ではないと感じました。し、折角なら「よりわかる」領域に達したいと思いました。読み終えてから気が付いたのですが、初版発行はちょうど20年前(2005年)で、既に35刷！どれほど売れている本でしょうか！(それ程、自分の読解力に自信のある人は少ないでしょう)

常日頃、本を読む人は「求める人」なのだと思います。キリストに教えられるまでもなく、手に入るかどうか重要なのではなく、何事も「求める」、そしてその為に行動を起こす勇氣を持つことが大切なのだと、心から思う今日この頃です。

木耐協メーカー賛助会員様からのご案内

【MDF かべつよし 施工写真】



**いつでも、どこでも受講**

オンラインなので、事務所やご自宅など場所を選ばずに受講可能です。

**無料で、修了証発行!**

研修会の受講費用、資料、修了証発行等全て無料です!



かべつよし設計・施工技術者研修会  
オンライン研修開催中!

天井・床を壊さない**低コスト**壁・補強キット

ホームページからお申込みください

- ① お申込み  
ホームページからお申込みください。研修資料をお送りします。
- ② 研修受講(動画視聴)
- ③ 修了証を発行します

スマホからカンタンにお申込みいただけます



エイムオンライン説明会  
https://www.aimkk.com/seminar.html

エイム株式会社

～防災と省エネで社会に貢献～

電話：048-224-8160  
メール：aim@aimkk.com  
ホームページ  
https://www.aimkk.com/

屋外から施工可能な外付けHD金物『いのちまもる』や耐震診断ソフト『木耐博士N』もご紹介します。詳しくはホームページをご覧ください!



エイムキャラクター かべつよし


## 事務局通信

●編集後記●  
外に出ると冷たい空気で背筋がシャンとなる季節になりました。夜明けの凜とした空気感や温かい飲み物、美味しいお鍋が嬉しい季節である一方、近年は指先のあかぎれに悩まされています。今年もたっぷり保湿し、絆創膏もまめに貼りながら一番好きな冬を楽しみたいと思います。(伊藤)

**報告：11月28日(木)「現地調査実践研修会」4年ぶりに開催しました**

「現地調査実践研修会」を2024年11月28日(木)に開催しました。コロナ禍を経て、木耐協主催の研修会としては4年ぶりの開催となりました。

旧耐震基準の木造住宅である「木耐協 埼玉研修所」で行う実践的な研修のため、診断のイメージがしやすくなります。2025年も開催予定ですのでぜひご参加ください。



**2025年組合員証を送付しています**

2025年度の賦課金をご入金いただいた組合員様へ、「2025年度組合員証」をお送りしています。ぜひ貴社事務所でご掲示ください。また、ホームページの公開情報確認の用紙を同封していますので変更がある場合はご返信をお願いします。本年もよろしくお願いたします。



# 信用度アップ↑ 受注力アップ↑ 住まいのハウズドクター 耐震技術認定者 資格活用術



▶全国で活躍している耐震技術認定者にフォーカスを当てる本コーナー。認定者資格を取得したメリットや耐震を通じたお客様とのエピソードをご紹介します。木耐協ホームページでは認定者の検索やインタビュー記事も公開しています。

第15回

木村和督様

株式会社 K & K 建築工芸  
(東京都世田谷区)



認定者検索



インタビュー



**Q** 認定者資格を取得して変わったことはありますか

**A** 工務店は意匠中心なので、耐震技術認定者講習会を通じて木造戸建て住宅の基本的な構造について勉強できました。資格を取得することで、構造の面からお客様に自信を持って話をできるようになりました。

**Q** 耐震補強工事で心がけていること

**A** 耐震補強工事は、工事後に事前調査では確認できなかったことがわかり、工事内容を変更することが多くあります。そのため、お客様には契約金額時に工事内容の内訳を説明します。工事中に工事金額の追加が必要となった時はお客様に事情をお伝えし、了承をとってから進めるようにしています。耐震補強工事は通常のリフォーム以上にイレギュラーなことが多いので事前にお客様と共通認識を持つことが大切です。

**Q** 補強したお客様とのエピソード

**A** 耐震補強工事は基本的にお客様が住みながらの工事です。補強工事で使用するアンカーボルトや筋かいプレート、耐力壁の施工に使用するビスをお客様にご覧いただけます。そうすると完工後、「あれだけの金物を使って丈夫にいただいたので安心できます」というお声をいただけます。

**Q** 診断・補強で大変だったこと

**A** 三尺・六尺ではなく間崩れしたり、増改築を繰り返した住宅の現地調査は特に大変でした。また、世田谷区内のある程度古い住宅は床下が人も入れないほど狭く、床下がないとさえ感じることも多く、床下調査に苦労します。

**Q** 診断結果を伝えるときに工夫していること

**A** 柱のホゾ抜けを説明する時はお客様に椅子からお立ちいただき、私が横から押します。そうすると片足が浮き上がるので「これが住宅のホゾ抜け現象です」とお伝えすると理解していただけます。診断法の細かい数字や理論は説明不要で、お客様にも補強工事のイメージが伝わるような工夫をしています。



▲筋かいを用いた耐震補強工事

▼資金契約や設備、工事内容を詳しく伝える「家づくり勉強会」を定期的に開催

