

巻頭言

住宅部品業界に望むこと 住まい手にとってのひとまとまりの解決法 (Integrated Solution)を提供する

東京大学 生産技術研究所 教授 野城 智也



分業のあり方は住まい手を幸せにしているか？

本稿で申し上げたいことを、長い長いタイトルに込めました。英語でいえば「Integrated Solution」と表現できますが、その含意を日本語で表現するなら、「住まい手にとってのひとまとまりの解決法を提供する」ということとなります。

このようなことを申し上げたいのは、次のような理由によります。

1. いまの住宅部品産業をとりまく産業の分業のあり方が、住まい手・ユーザーにとっての顕在的・潜在的ニーズの「まとまり」からみて、必ずしも適切ではないということ
2. 言い換えれば、住まい手・ユーザーのニーズの「まとまり」と、産業の分業の隙間を埋めていくという発想から、住宅部品業界の今後のあり方が構想できること

個人的な体験で恐縮ですが、分業のあり方がユーザーにとって心地よくないことをいろいろと招いている例として、筆者の某大病院で薬の処方につわる体験を紹介します。その余り心地よくない体験は次のような経緯を辿りました。

1. 病院の診療科が処方箋を発行する際に一つの薬の記載を忘れた。
2. 院外の調剤薬局に処方箋をもっていったところ、薬剤師が記載漏れに気づき、病院の診療科に確認したうえで、その薬も処方してくれることになった。
3. 筆者が自宅に戻って記載漏れを経て処方してくれた薬が、間違った薬であることに気づき、薬局に連絡をとった。
4. 夜間ではあったが、当番薬剤師が謝罪するとともに、早速対応し、本来指定されていた薬を配達してくれた。
5. その後、件の病院の診療科で診療を再び受けた際に、診療科事務窓口で、前回来院時の処方箋記載変更で10円払ってもらおう、と告げられる。

6. 病院の会計窓口に行ったところ、他の患者が次々と支払いを済ませるのに、なかなか筆者は呼ばれない。おかしいと思って、窓口で訊くと、「10円の支払いの確認を診療科に確認をしているので待て」という。

7. 筆者も堪忍袋が切れて、上記1～6の経緯をお話し、「うっかりすると関係のない薬を服用する可能性すらあったのに、自分たちのミスで「被害」を被った患者に雪だるま式に不愉快な思いをさせるのは、病院全体としてのサービスはなっていないではないか」といったが、窓口職員はキョトンとするばかり。

他業界における「分業」のあり方が、他山の石になると思いましたので、あえて個人的な体験を紹介しました。ここで大事なことは、この体験に登場する、それぞれの関係者は真摯にその「持ち分」の職務を遂行しているのに、結果として顧客である筆者は愉快でない思いをしてしまった、ということです。問題の本質は個々の関係者の勤務態度にあるわけではなく、サービスを提供する分業のあり方、いいかえればサービス供給のアーキテクチャに問題があるわけです。

部品業界をとりまく業界の分業のあり方も、このような不愉快な思いをさせてはいないでしょうか？あるいは、分業のあり方は、住まい手・ユーザーがもっと便利になったり、心地よくなる可能性を奪っていないでしょうか？筆者は、次のような点に課題が潜んでいると認識しています。

1. 住まい手・ユーザーは住宅部品の維持管理について様々な潜在的・顕在的ニーズをもっている。しかしながら、故障した際に対応してくれる窓口を見つけ出すのも一苦勞であるというのが一般的状況であり、まして日常的な維持管理についての支援や、住宅部品をうまく使いこなして生活を豊かにしていくような支援サービスは殆ど受けていない。
2. 住まい手・ユーザーから見ると、大型家電・家具・什器・住宅部品の境目は曖昧になりつつある。一方では、既存住宅・建物の改修・用途転換にあたって、シャワーユニットや人力可搬型ロックダウ

ン式部品など、新たな部品化のニーズも顕在化しつつある。また端末としての住宅部品だけでなく、給排水・空調・エネルギー・情報を含んだトータルシステムとして「ひとまとまりの機能」を、要素間の齟齬無くなめらかに発揮することを求めている。

上記の第一点は、住宅部品産業の時間軸(ライフサイクル)上での分業のあり方にかかわってくる課題を提起していると考えられます。また第二点は、住宅部品産業の空間上での、及び住機能上での分業のあり方にかかわってくる問題を提起しています。このことを、もう少し具体的に考えてみましょう。

ライフサイクルにおける分業のあり方を見直す

筆者らは、(財)バタリーピングが主催する「住宅部品の維持管理システムに関する調査研究WG」に参加して、住宅部品の維持管理について、住まい手・ユーザーがどのようなニーズをもっているのかを探ってきました。その詳しい検討内容は、野坂俊司氏が本誌でレポートしています(野坂俊司、住宅設備機器維持管理とメンテナンスの事業化について、ALIA NEWS、vol.83、2004.9)。ご一読いただければ、住まい手・ユーザーが、故障の修繕という緊急性のあるレベルにおいても必ずしも高い満足度をもっているわけではなく、ましてや、住宅部品の手入れや、その活用方法については、殆どサービスを受けていないという現状が浮かび上がってきています。

これは、住宅部品産業が時間軸(ライフサイクル)上での自らの分業上での位置づけを、住宅に部品を納入して機能することを確かめたらその使命は基本的には終了する、と暗黙的に自己定義していることと無縁ではないと思われます。このような自己定義に従えば、維持管理支援は、クレーム対応・アフタケアということになります。もし、現在の経済上の付加価値がユーザーのニーズの満たし具合から生まれるのだとすれば、住宅部品業界は随分と勿体ないことをされているように思われます。

筆者は、その現状の暗黙的な固定観念を捨てて、「ライフサイクルにわたって、住宅部品を「装置」に、住まい手・ユーザーに住生活の豊かさ(サービス)を提供する」と、住宅部品産業の役割自己定義を変えて行かれることを提案します。折角、素晴らしいキッチンセットがあるのに、使い方がわからず、つつい電子レンジでチン、というのでは、どうも変です。折角だったら、時間のある週末は、その機能をフルに使って、手料理を作って家族や友人と至極の時間を過ごしたいものです。また、健康住宅ブームといいながら、キッチンのフィルターが数年間も交換していないというのも

哀しいことです。さらに、今後IT環境の進歩で双方向の通信がもっと日常的になれば、トイレを介しての諸チェックも含め、在宅での健康支援・介護を住宅部品を介して行う技術的シーズはどんどん膨らんでいきます。にもかかわらず、「それは、よその業界の領分で、住宅部品業界とは関係がありません」などと殻に閉じこもってしまっているのでしょうか？

ライフサイクルにおける、住まい手・ユーザーへのサービスを、従来のクレームや修繕への対応という受動的な業務でなく、むしろ、新たな付加価値を生んでいく能動的に取り組むべき領域として発想し、様々なビジネスモデルを開拓していくべきだと筆者は思います。そして、その手がかりになりますのが、Integrated Solution(住まい手にとってのひとまとまりの解決法を提供する)ということなのです。

このような発想に現実感を与えるには、いくつかの地道な取り組みも必要になります。その一つとして、個々の住宅部品のトレーサビリティを高めることが挙げられます。住宅部品の現状の流通では、住宅部品メーカーからみて、どの製品を、一体どのような住まい手・ユーザーがどこで使っているのか把握する術がありません。供給者と、住まい手・ユーザーの間には、自動車業界では実現している双方向の連絡回路がありません。この双方向の回路がないと、前記の新たなビジネスモデルの可能性も絵に描いた餅になってしまいます。

そこで、筆者らは、(財)バタリーピングとご一緒に、ICタグを活用して住宅部品のトレーサビリティを高める方法を探っており、研究会(建築分野におけるICタグ活用方策の検討委員会)も開催しています。ご興味のある方は、(財)バタリーピング研究企画部にお問い合わせ下さい。

空間上・住機能上での分業のあり方を見直す

ユーザーから見れば、キッチンセットと大型冷蔵庫の感覚的境目はなくなってきています。また、ユビキタス社会の進展とともに、住宅部品と家電・家具・什器の機能上の連携も高められていき統合化されていくであります。一昔は、例えば、あくまでバスユニットという部品の一部品としてテレビや情報機器がはめ込まれていましたが、これからはむしろ住宅部品と家電・家具・什器の機能はネットワーク化されて複合化していくであります。このような、現状の産業の分業の枠を越えた、機能融合が起きようとしている際に、住宅部品業界が、過去四半世紀余りのなかで固定化されてきた、空間上・機能上のまとまりの殻のなか

ザーの利益になるのでしょうか？

筆者は、固定化されてきた殻のなかで、日本の住宅部品メーカーが、如何に住まい手・ユーザーの安全性・利便性を考え、文字通り痒いところに手が届くような感覚を鋭敏にもって技術革新を進めてこられたのか多くのことを学ばせていただきました。またそれに親近感や同志意識を抱かせていただいています。だからこそ、これからのすすみゆく機能融合のなかで、殻に閉じ籠らずに、住宅部品なのか家電なのか家具なのか什器なのか判別はできないが、しかし住まい手・ユーザーに豊かさをもたらす装置・製品を開発していただきたいと思っています。そのためには、固定化してきてしまった空間上・機能上の分業上のまとまりにはこだわらず、住まい手・ユーザーにとって何がIntegrated Solution(住まい手にとってのひとまとまりの解決法を提供する)になるのかを考え続ける発想は必要であると考えています。

加えて、コンバージョンやリーフォームなど、既存住宅・建物の改修・用途転換が市場として高まってくなかで、シャワーユニットなど新たな部品化のニーズが顕在化しつつあることを見落としてはなりません。また、このことは、その施工・搬入条件の制約をクリアするために、またリユース・リサイクルを推進していくために、人力可搬型ロックダウン式の部品、着脱式の部品など、従来の住宅部品の要素構成を見直すべきニーズも生んでいます。

さらに、重要なことは、既存住宅・建物の改修・用途転換では、住宅部品というシステム端末を現場に納品したら事足りるということではなく、それは給排水システム・空調システム・エネルギーシステム・情報システムの一部として機能しなければ、住まい手・ユーザーとしては納得できないということです。ところが現状では、誤解をおそれずに申し上げるなら洗練された工場生産住宅部品が、新築現場では、工場とは比べものにならないほどに泥臭い方法で改修・用途転

換現場で取り付けられています。このような状況を住宅部品業界の分担の外側と考えることには大なる疑問があります。むしろ、分担の範囲を給排水システム・空調システム・エネルギーシステム・情報システムにも広げ「ひとまとまりの機能」を住まい手・ユーザーに提供する、という発想に立つべきように思われます。筆者らは、安孫子義彦先生・大塚雅之先生の全面的サポートで、既存住宅・建物の改修・用途転換用の床システムを開発しました(西本賢二、信太洋行、野城智也、安孫子義彦、大塚雅之、谷圭一郎、インフィルを動産化するための床システムの開発、日本建築学会技術報告集、no.18、2003.12)。これは強制排水システムとモジュール化した床パネルを組み合わせることで、簡易に着脱可能な配管配線システムを構成しようとした試みです。

現在の住宅部品の空間上・機能上のまとまりと、それを前提にした分業のあり方は、新築工事を暗黙の前提としたものでしたが、改修・用途転換の成長は、住まい手・ユーザーに対してIntegrated Solution(住まい手にとってのひとまとまりの解決法を提供する)を提供し、その分業のあり方を見直すことを迫っているのです。

おわりに

以上、Integrated Solutionという言葉を手がかりに、住まい手・ユーザーのニーズのまとまりが那邊にあるかを発想の基軸に、分業のあり方を見直ししていくことを提案させていただきました。これは、過去、四半世紀余り、住宅部品業界が積み上げられてこられた蓄積を否定するものではなく、むしろ、その積み上げてきた素晴らしい経営資源、特にその人材とノウハウ・知識を基盤に新たに発展させていくための提案であると受け取っていただければ幸いです。

