

住宅部品点検の日シンポジウム「住まい手に点検をどう伝えるか」を終えて 住宅設備の保守点検を考えた 所有者とのコミュニケーションの取り組み

株式会社LIXIL 品質本部 山中 潤一

1. はじめに

日常生活で使われる住宅設備は、快適な住生活を追求し続けて進化し、種類の増大と高機能化が進んでいます。しかし、住宅設備機器には寿命があり、安全にお使いいただくには、日常のお手入れや、定期的な点検や部品の交換が必要なことはまだまだ理解されていない現状があります。

一般社団法人リビングアメニティ協会では毎年10月10日を「住宅部品点検の日」と銘打って、居住者の皆様に「住宅設備の点検」をお勧めする活動も始めており、今年も10月1日に都内でシンポジウムを開催し、「住まい手に点検をどう伝えるか」をテーマに講演と研究報告、パネルディスカッションが行われました。

筆者はこのパネルディスカッションにパネラーとして参加し、温水洗浄暖房便座自体が点検の時期をお知らせする「タイムスタンプ機能」の実施実績について報告し、加えて、消費者との専用コミュニケーションツールで経年の保守や点検などの情報をメールやおはがきでお知らせする「長期保証制度などの所有者登録制度」、消費者自らの保守・点検に対する意識を高める「消費者教育」についてもご紹介しました。ここでは、パネルディスカッションでの報告に解説を加えて再掲し、ディスカッションの内容を振り返ります。

2. タイムスタンプ(点検お知らせアラーム)機能

2-1 機能

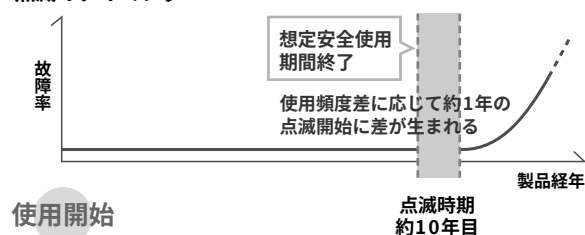
定期的な点検時期を所有者にお知らせするコミュニケーション手段として、機器の点検時期をランプの点滅などでお知らせする機能は、消費生活用製品安全法改正で定められた長期使用製品の安全点検制度で特定保守製品に定められた浴室用電気乾燥機やビルトイン食器洗機などに搭載されるようになってきました。LIXILでは、この制度改正に先駆けて、2001年のシャワートイレ(温水洗浄便座)新商品から「タイムスタンプ機能」として、点検時期をお知らせする機能の搭載を開

始しました。

「タイムスタンプ機能」は稼働後約10年で電源ランプが激しく点滅し、消費者にLIXILへの問い合わせを促す機能になっています(図1)。

お問い合わせを受けた窓口では、タイムスタンプは定期点検の時期をお知らせする機能であり、機器が故障したわけではないこと、この時期にメーカーの点検を受診されることをお勧めしていること、などをご説明しています。

点滅のタイミング



想定安全使用期間

標準的な使用条件の下で、適正な取り扱いで使用し、適正な維持管理が行われた場合に安全上支障なく使用できる期間として、設定される期間。

図1 シャワートイレタイムスタンプ機能

2-2 点検実施状況

シャワートイレがお買い求め以降何年で現役引退するかを示したグラフが図2です。タイムスタンプ機能により電源ランプが点滅し、点検時期をお知らせするお買い上げ10年後でも、6割を超えるシャワートイレが現役で稼働を継続しています。

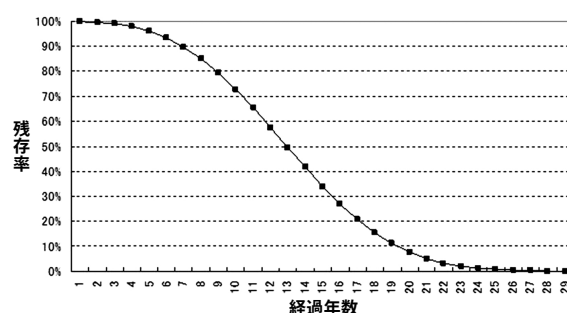


図2 温水洗浄便座の残存率の推移(市場調査による予想)

ここ数年の実績を見ると、10年経過して稼働を継続し、タイムスタンプ機能により電源の点滅が始まったと推定されるシャワートイレ所有者の約12%から「電源の点滅」に関する問い合わせをいただいています。

お問い合わせをいただいた所有者の約3/4が有料でのおまかせ点検を希望されています。

2-3 点検内容と結果

おまかせ点検の内容は下記の8項目で、点検の結果では、半数近くの機器に何らかの不具合が検出されています。

①機能の作動確認／②設置状況の確認／③外観の確認
④ヒアリング・現状確認／⑤水漏れ・止水状態の確認
⑥電源コード・プラグの確認／⑦漏電の確認／⑧シャワートイレ内部の確認

不具合の内容を見ると、軽微な機能不全が最も多く、次いで、部品のゆるみや欠損、破損、さびの順でした。点検をご依頼いただいた結果に不具合が多く見られたのは、すでに何らかの不具合にお気づきのところに「タイムスタンプ」の点滅が始まり、お問い合わせの後押しになった例が多かったのではないかと推察されます。また、パネルディスカッションでは、電源の点滅程度では消費者コミュニケーション手段として弱く、点検率が低いのではないかと、もっと積極的に点検時期を訴求する表示が必要だったのではないかと、との意見が出されました。

点検・作業が終了した後、点検結果を所有者に説明しています。修理が必要となった場合には、修理の見積もりを実施し、機器の劣化状態や補修用部品の保有状況によっては買い替えも提案しています。すぐに製

品事故につながる不具合ではないものの、長期にわたって放置すると製品事故につながりかねないものもあり、所有者にはご理解いただき、多くの場合、感謝もされています。

3. 所有者登録制度と長期保証サービス

3-1 郵便による所有者登録からWEBのマイページ登録へ

消費者の保守点検の利便性を向上するサービスとして、設備機器を購入いただいた消費者に所有者登録をお願いする仕組みを、各々の商品群で行ってきました。所有者に商品を登録していただき、お手入れや保守管理に関する情報を発信させていただいています。

これらの所有者登録は郵便による情報交換が主体でしたが、一般家庭でのインターネット環境の急速な進化を受けて、所有者様各人専用の「マイページ」を作成し、マイページへの登録移行を順次進めていただいています。マイページでは、LIXIL商品の所有者登録が出来、商品購入時には、長期保証サービスの購入も出来ます。これに加えて、製品に関するお手入れ情報、故障修理、部品の購入、製品に関する問い合わせ、快適な暮らしのサポートニュース、製品と暮らしのQ&A、製品レビューはもとより、「上質なくらしのブログ」で楽しい情報も発信しています(図3)。

このマイページの中に商品の保守・点検に関する個々のご家庭固有の経年情報を整理して発信していく予定です。これにより、点検のお知らせやアラームが突然届くのではなく、個々のご家庭に合わせた長期的な視点での計画的な保守点検を進めていただくことが可能になり、点検率も上がることが期待されます。



図3 製品所有者専用サイト・マイページ

3-2 長期保証サービス

長期保証サービスは5年もしくは10年の保証を製品の購入と同時に購入いただくサービスで、2014年度に水回り商品から販売を開始し、徐々に適用商品を拡大中です。きめの細かい保証内容を特徴としています(図4)。

「タイムスタンプ機能」をもつシャワートイレでは、10年契約の保証内容に「タイムスタンプ点滅時のおまかせ点検」を含めています。タイムスタンプ機能により電源ランプが点滅する頃合いを見計らって、定期点検のお知らせを発信することができるようになります。点検の日程調整も前もって余裕をもって計画していただけるように考えています。



Link to Good Living

安心・安全を、 先々まで。 LIXIL 長期保証サービス

「LIXIL長期保証サービス」は、通常1～2年の無料メーカー保証を、お得な料金で安心の5年または10年保証に変更できるサービスです。メーカーによる長期保証サービスだから安心！

対象商品

LIXILならではの対象追加！ 2015年4月から！









玄関ドア用電気錠 電動シャッター 天窓(電動型) シャワートイレ システムバス システムキッチン 洗面化粧台



LIXIL長期保証サービスのメリット

① 保証期間は業界最長の10年間^{*1}	② 対象商品のトラブルに何度でも無料で対応^{*2}
③ 長期保証の料金は、1回の修理費用とほぼ同額^{*3}	④ お手入れ情報など暮らしに役立つ情報を配信
⑤ シャワートイレの10年プラン加入で6,900円のおまかせ点検が無料に	
⑥ 玄関・窓商品は「電動機構部の点検調整サービス」が付き、加入から1年間は1回無料^{*4}	

^{*1}: 2014年9月末時点。当社調べ ^{*2}: 有料となる場合があります ^{*3}: 商品や保証期間によって、サービス料金は異なります。 ^{*4}: 2・③の詳細はWEB「LIXIL長期保証」でご確認ください ^{*5}: 玄関ドア用電気錠、電動シャッター、天窓(電動型)の電動機構部について、保証期間開始後1年経、保証商品の点検に関わらず、商品カテゴリごとに各1回に限り、不具合修理対応時の点検調整費用を無料とするサービスです

① 保証期間は業界最長の10年間

通常1～2年の無料メーカー保証を、お得な料金で安心の5年または10年保証に変更できます。

従来メーカー保証

長期保証サービス5年プラン

長期保証サービス10年プラン



^{*}保証期間は、お客さまによる本サービスへのお申し込みが完了した時点から開始され、引渡日または購入日を起点とした所定期間(5年または10年)の末日に終了します。そのため、実際の保証期間は、引渡日または購入日からお客さまのお申し込みが完了するまでの期間の分だけ、所定期間より短くなります

図4 長期保証サービス

4. 消費者教育

4-1 背景

製品が絡んだ事故には、住宅設備の経年劣化に気づかず事故が起こってしまう事象に加えて、階段での転落事故や、キッチングリルに堆積した油脂類から出火した火事、老人のヒートショック、暖房便座での低温やけどなど、住宅設備側の対策でだけで防ぎきれず、お使いになるうえでの安全上の配慮を消費者にお願いせざるを得ない事象も存在します。事故の未然防止に向けての製品安全に関する消費者教育もメーカーが実施すべき施策ととらえています。

4-2 Safe lifestyle gallery

江東区大島にLIXILの各個社設立の経緯、設立以来の特徴的な商品とその開発コンセプトを実物展示するLIXIL資料館を設立しました。この一角に「Safe lifestyle gallery」を設置し、製品安全に関する展示も合わせて行っています(図5)。



図5 Safe Lifestyle Gallery

資料館のご案内は、製品と企業の起源に始まり、製品の魅力をご説明し、製品事故の予防を訴えて、ご視察順路を終わるようにしています。実際の事故を再現した生々しい展示や、NITEが提供している事故再現ビデオ、KIDSデザインの着眼点と要求項目を実現した製

品などの展示は、訪れた人の興味を引き、消費者教育の重要性を十分ご理解いただけていると思います。

特に製品を消費者に販売し設置していただいている流通関係者さまには、製品安全についての知識を持っていただき、製品を消費者にお届けする際に伝えるべき重要事項の大切さについてお伝えするようにしています。

消費者を代表する有識者の方や、他社の製品安全担当者とのダイアログの機会も増え、今後の製品安全活動の方向性も確認させていただく場として活用しています。

4-3 消費者コミュニケーション

LIXILでは、住まいや暮らしに関する製品とサービスをお客さまに提供する企業として、社員がオリジナル教材を使って消費者の皆さんとコミュニケーションする機会を作ってきました(図6)。地域の子どもたち(その両親や先生も含む)への授業を通じて、「地球規模での水の大切さ」や「世界のトイレの問題」、「家の中に潜む危険と未然防止」を話題として出前事業を行い、地域の皆様と各地の工場従業員とのダイアログも開催しています。



図6 製品安全コミュニケーション活動

今年度は、学校教材として、小学校の授業でご利用いただく安全教育授業プログラムキット(図7)の無料配布を始め、製品安全教育の拡大を目指しています。

教材のセット内容

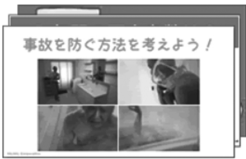
教材名	安全教育授業プログラム ～家の中の安全を考えよう～		
内訳	DVD付き指導手引	CD *補助教材として下記①と②のデータファイルが入っています。	
	・小冊子 (A5版12ページ) ・DVD (約13分) 	①スライド(19ページ) * / パワーポイント 	②ワークシート (A4版2枚) *PDF (出力コピーして使用) 
内容	身近な事例をドラマにしたDVDとモデル授業案のセットです。	授業の進行や説明を補助するスライド資料です。	自分の家について調べる発展課題用のワークシートです。

図7 安全教育授業プログラムキット

5. パネルディスカッションにて

パネルディスカッションに先行して行われた山崎滋賀大学名誉教授のご講演では、消費者による設備点検が思うように進まない背景には、「居住力の低下」があるのではないかと報告がありました。家業が家事と連動していた時代は、家主である男性が自身の持つ技を次世代に継承しており、家庭内で家主の男性が「住の管理」に責任を持ち、「設備や機器、構造のメンテナンス」を行っていました。家主の男性はこの技術の継承を誇りに思い、大黒柱としての貫録もありました。

また、廃棄物の処理及び清掃に関する法律には大掃除が定義されており、この大掃除は時期を決めて地域一斉清掃として自治体が推進し、地域一斉清掃に絡めてたとえば畳を上げて床下の状況を見るなどの「住」の点検がされ、不具合があれば修理も行われていました。

山崎先生の仮説は、「戦後の経済の発展と共に家業中心の経済は次第に減少し、男性は家業を離れ、外に働きに出て、廃掃法からも大掃除の定義が消え、男性の居住力の低下と共に住の点検に関して責任者不在の状態が続き、住まいの点検が住まい手の意識から消えてしまった。」というものです。

パネルディスカッションでは、この仮説を受けて、「住宅部品点検の日」は貴重な着眼点であり。古き良き

時代の「一斉清掃」にかわる全国一斉の住宅点検として力強く推進すべきだとの意見で一致しました。また、点検の日の推進には所有者もさることながら、流通にかかわる人たちもしっかりと関与していただく国を挙げての施策の展開が必要だとの議論が交わされました。

6. おわりに

安全で快適に住宅機器を消費者にお使いいただくには、製造者の情報発信と流通業者の適切な消費者への情報伝達に加えて、情報を受け取る消費者の理解と実践が必要です。

シンポジウムで話題となった「居住力の低下」は個別の事業体では到底太刀打ちのできない社会現象です。「住宅部品点検の日」シンポジウムに集まった各団体の一丸となった活動で「居住力の強化」をキーワードに点検を定着させる施策が推進されることが期待されます。間近に迫った長期使用製品安全点検制度の法定点検に向け、各業界の商流から消費者へ所有者登録と点検実施のお願いを着実に実施することが、共通施策のわかりやすい例だと思われます。この施策に合わせて、法定点検制度以外の商品へ、シャワートイレのタイムスタンプのように活動を広げる動きが活性化することを期待したいと思います。

