

建材商品を販売する建材商社が、 施工店向けに無結露保証制度を構築 最長30年の無結露保証！ 制度立ち上げ数ヶ月で 100社を超える会員！



オーパスはお客様に「安心・安全・健康」な本物の住まいを提供したい、との思いをもとにした全国約700社の工務店ネットワークの本部である。世界中の良質な素材を集め、時には自社商品の開発を進めたり、独自の輸入ルートの確立を進めたりすることにより、「本物の素材」を「適正な価格」で提供している。

また、全国の約700社の工務店と共に必要な資材を定期的に大量に購入することにより、安定して「適正な価格」で全国へ届けることを可能とした。

そのオーパスが、開発した内断熱「ファイバーエース」の販売促進に当たり、無結露保証をつけた。新たに「一般社団法人セルロースファイバー保証協会」（以下CEGA）を立ち上げ、第三者組織である協会

Opus

株式会社オーパス
代表取締役 吉富 広紀

が保証を行なう体裁をとることで権威付けを行なった。保証を行なうに当たって施工基準を合わせるため、協会が提供する施工資格を持ったものが施工した場合だけを保証対象とした。協会は資格制度の運営や、施工店に対する研修を行なう。

保証制度構築によりオーパスが得た**メリットは3つ**ある。

- 1.販売者である施工店の営業力アップ。
- 2.自社の商品が起こす可能性のある事故リスクのヘッジ
- 3.施工レベル向上による事故の可能性の低減

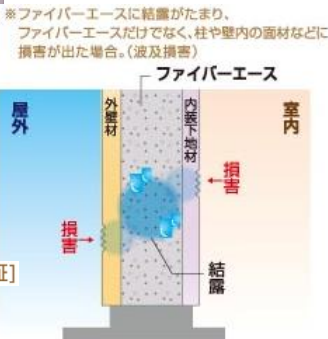
オーパス、施工店、消費者の3者にとってメリットのある保証を構築することに成功したと言えるだろう。

第三者保証機関として「CEGA」を設立し、施工店の加盟基準とライセンスの付与を行ない、権威ある団体となる。





[ファイバーエース無結露30年延長保証]



保証構築前には、ファイバーエースに関して、その商品力をアピールすることが非常に難しい状況であった。

●販売者である施工店が、その保証を基に商品知識レベルが大幅に向上。

日本の住宅の寿命が短いのは内部結露。セルロースファイバーは、無結露を謳い、それは湿気を吸収し放出する調湿性があるので内部結露から躯体をまもること。

欧米では、40年から100年、それ以上の長寿命の住まいがたくさんある。日本の住宅寿命はたった22～30年程度。この日本の住宅を長持ちさせることを目的に。

ファイバーエース（セルロースファイバー）4つの特徴

1. 防火（燃焼・延焼防止）国交省：準不燃材料の認定
2. 防虫 安全性と殺菌効果
3. 防音 騒音吸収効果
4. 調湿 内部結露防止効果

消費者の「本当に結露が来た場合になるのか？」の問いに対して明確な答えを持てずにいた。

●内部結露防止商品としての自社の責任範囲が明確ではなく、施工不備による事故に対する責任について等による事故が起きた場合にリスクがあった。しかし、これらに対する、自社や取引施工店を保護するようなメニューが無かった。

開発商品の提供者として、無結露を商品として謳ってはいるが、その効果アピールには施工店の営業レベルに大きく依存する部分があった。実際に、施工店によって営業レベルはばらばらであり、商品価値を伝えきれていなかった。

そしてこの現状に対して商品を提供する本部として有効な施策を打てずにいた。

事故が起こった場合には無結露を謳っている本部にも責任が生じるのか？

どのようなケースなら本部に責任は無く、どのようなケースなら本部に責任をとらなければならないのか？

事故が起きた場合のリスクをどうにかできないか？
そもそも、事故が起こらないように施工技術レベルを上げることはできないのか？

本部として様々な問題・不安を抱えていた。

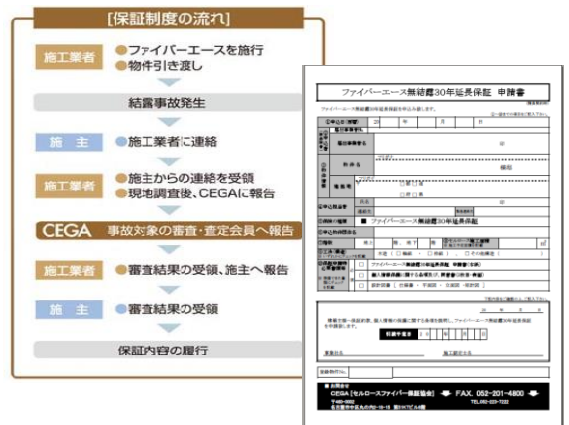
●保証を活用した販売戦略。

様々な不安を抱えていたオーパスだったが、それらの不安を解決する方法が保証だった。

当時の役員が内山との接点があり、話をした結果として保証制度構築により問題が解決できるのではないかと考えた。

そこで内山とともに企画の策定を行い、取引先との情報をもとに保証制度構築をすることになった。

自社の抱える問題・不安・リスクと、保証制度構築によるメリット、そしてかかる費用を明確にした。



保証制度構築による反響の大きさ

取引先とのニーズを確認し、保証制度構築は動き始めた。担当役員が東京に月数回打合せに通いながら、数ヶ月の協議の上で、CEGAの設立や保証の内容をつめていった。

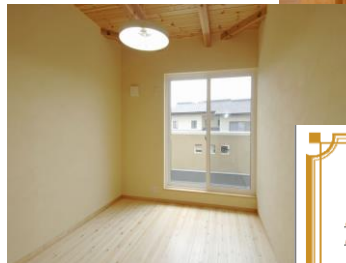
その際に、オーパスが持つ豊富な実験データやマニュアル類は保証構築において大きく役立つことになった。

こうして保証制度が完成し、いざ加盟店募集を行なったところたった数ヶ月で100社を超える加盟があった。保証に対するニーズがかなり多くあったことが分かる。オーパスでは会員向けに更なる保証制度を検討し、本部のコンセプトに理解を深めた加盟店を広く募集することを目指している。

保証制度構築だけに終わらない現場サポート

保証制度を構築には、第三者保証をベースに団体の設立による組織づくり、そして業務フローの整備。そしてその業務がスムーズに運営されるまでのサポートが必要となる。

現在も事務局の運営から、加盟店の募集まで、細かくサポートを行っており、常に改革を行なうように心がけている。



保証に基づく施工例



ファイバーエース