

～法人マーケット開拓に役立つ～

住宅リフォーム業

13

## 業種別リスクマネジメント対処法

## ARICEホールディングスグループ

<http://www.arice-aip.co.jp>

株式会社A.I.P 代表取締役 松本 一成

## ◆株式会社A.I.P

平成20年7月に営業を開始。法人マーケットに対するリスクマネジメントを切り口とした提案や独自の制度に基づく支店展開によって業容を拡大している。現在は全国に16支店を持ち、損害保険17億円、生命保険27億円の取扱いを行う。2010年4月にはリスクマネジメントのコンサルティング及び教育等も視野に入れた総合的な組織体としてARICEホールディングス株式会社を設立し、理念を共有出来る代理店と積極的にノウハウやシステム、及びブランドの共有を進めている。

【本原稿は同社スタッフ共著】

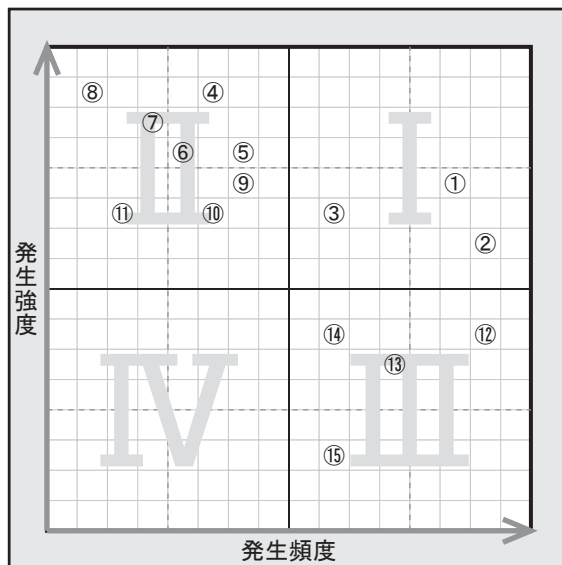
## 住宅リフォーム業のリスクマネジメント

## ◇住宅リフォーム業の特徴

住宅リフォーム業界の特徴としては、①需要は住宅がある限りなくなることなく、高度成長期に建設された住宅のリフォーム時期が到来しており、今後は需要が徐々に増えていくことが予想されます。②一定規模以下の住宅リフォーム工事には資格や免許・許可は不要なため、業界への参入が容易です。③増改築時の工事期間は3か月以内のもののが大半であり、工期が比較的短く、④高齢化の進展によるバリアフリー化や省エネへの関心、耐震化ニーズの高まりから消費者ニーズの多様化と共に、今後も市場の成長が見込まれています。以上のような特徴から、新設住宅着工件数の減少が続く中で、有望市場であるリフォーム市場には異業種の参入が相次いでいます。住宅リフォームは工事手順がシステム化しにくいいため、単価が割高になりやすいのですが、価格競争の激化により、セット料金や定価制を導入することで、料金を見えやすく、かつ低価格に抑える傾向にあります。工事は、一般的には居住用住宅の増改築や修繕等住宅の機能維持・向上のための改修工事を指しますが、具体的には、①家屋本体の増改築・修繕、②キッチン、バスの修繕・改善、③カーペット、家具の更新・据え付けのインテリア関係、④門柱、テラス、塀等のエクステリア関係に分けられ、営業形態としては①住宅・不動産業者、②大工・工務店、③建材店・ホームセンター等、④その他(デパート、スーパー、家電量販店)等に分けられます。

## ◇リスクマップの例

- I ① 競合の増加  
② 消費者ニーズの多様化  
③ 受注価格の低下
- II ④ PL事故  
⑤ 請負賠償責任  
⑥ 社長・役員等の死亡等  
⑦ 自然災害(台風・地震等)  
⑧ 火災  
⑨ 労災事故  
⑩ 自動車事故  
⑪ 施設賠償責任
- III ⑫ 工事対象物の損傷  
⑬ 人材不足  
⑭ 風評被害  
⑮ 窃盗(資材・設備等)



## ◇住宅リフォーム業の特徴的リスク

特徴的なリスクとしては、継続的なニーズ及び多様化を伴うニーズの増加、業界参入の容易さからくる①競合の増加が考えられます。しかしながら、②消費者ニーズの多様化に対応が出来なければそれも大きなリスクを抱えることになるでしょう。また、競争が激化することによって③受注価格の低下をもたらす可能性もあり、採算性を考えて事業を構築していくことが必要です。頻度は低いですが、④PL事故や⑤請負賠償責任については損失が甚大になるケースがあるため、普段の安全管理が必要でしょう。中小零細企業の場合は、⑥社長や役員死亡が経営に大きな影響を及ぼすケースもありますし、自社ビルや資材置場等を所有し、資産を多く持っている場合は、⑦自然災害(台風・地震等)や⑧火災の事故が大きな損失に繋がる可能性もあります。また、仕事の性質上リスクとして必ず存在するのが⑨労災事故の発生です。工事中の労災事故はもちろんですが、工事用の機械や設備を運ぶために自動車を用いることも多く、⑩自動車事故の発生もリスクとして考えられます。工事中の事故については管理している施設内で発生した事件・事故についても⑪施設賠償責任を負うケースがありますので注意が必要です。損失は大きくありませんが、頻度が高いリスクとしては、⑫工事対象物の損傷や特殊技術を持った⑬人材等の不足、⑭風評被害による受注減少や⑮窃盗(資材・設備等)による財物損失及び収入減少等が考えられるため、注意が必要です。

## ◇住宅リフォーム業の具体的リスク対策

住宅リフォーム業界で会社が永続的に存在意義を維持し続けるためには、多様化する消費者ニーズに敏感に対応し、増加する競合他社との差別化を絶えず図っていくことに尽きると考えられます。具体的にはオリジナルなデザインや商品・提案等で独自性を差別化要素とするケース、工事内容や料金体系の明確化や定価制の導入による差別化、工事能力の向上やアフターフォローの充実等のサービスや工事情質による差別化等が考えられます。それと同時に、コスト競争の激化を想定して効率化を図ると共に、ITの活用を通じた工事管理・顧客管理・財務管理を行っていくことも必要です。近年では消費者の業者選定においてホームページを活用することも多く、ホームページ上での見積り等も有効と考えられます。発生頻度が低く、発生強度の大きなリスクとしては、PL事故や請負賠償責任事故、労災事故や自動車事故及び自然災害や火災があり、保険による対応が一般的ではありますが、事故発生に伴う風評被害や人的損失を伴うことがあるため、出来る限り起きない努力と損失を最小限に抑える環境作りが必要不可欠です。そのためには、従業員のリスク感性を上げると共に、技術的・倫理的な教育をしっかりと行っていく必要があるでしょう。また、地域密着で事業を営む会社の場合は社長や役員信用や技術力が受注に繋がっているケースも多く、死亡や長期離脱によって既存のお客様が離れる可能性もあるため、早めの事業承継対策が必要と考えられます。

## ◇住宅リフォーム業における保険活用

住宅リフォーム業においては、賠償責任保険の活用が非常に重要な意味を持ちますが、特に注意を要するポイントは以下の2点です。①「工事中の事故か完成後の事故(PL事故)か?」:水回り工事が絡む場合などでは、一連の事故であるにも関わらず工事中と完成後の両方において損害が発生するケースが多く、請負業者賠償と生産物賠償の両方をセットしておくことが必要です。かつて経験した事故例だけを頼りに、保険料節減のために安易に片方の保険をカットしてしまうのはリスクが高いでしょう。②「仕事の目的物の損傷について」:リフォーム業においては既存建物に作業を加えるため、建物そのもの(仕事の目的物)に損害を与える可能性が高いのですが、保険会社によって約款が異なるため「特約(管理下財物担保特約etc.)を付帯しなければ免責」となる場合と特約が不要な場合とがあるため注意が必要です。

また労働災害に関する保険において注意を要するのが下請業者を使う場合です。一括りに下請業者と言っても「一人親方」「中小事業主」「中小事業主に使用されている職人」などは政府労災での取扱いも異なりますし、傷害保険や労災総合保険といった損保商品を活用する場合にも契約の仕方によって対象となる範囲が異なります。下請業者として仕事を依頼している場合でも、実態によっては元請が「使用者責任」を問われる判例も出ていますので十分に注意が必要でしょう。