HOW TO リフォームビジネスのヒント

外壁・屋根改修の受注を増やすには?

月500件を超える無料ビデオ診断

プロタイムズ総合研究所

「外壁・屋根の状態が詳しく分かるビデオ診断の無料提供は、お客様に好評で、問い合わせも多く頂いています。まずはお客様にご自宅の状態を知ってもらいたいと思い、行っています」と話すのは、プロタイムズ総合研究所（東京都府中市）港北ニュータウン店の川中子理店長。

同社の5店舗合計での実施件数は、多い時で月間500件、累計では1万5000件以上。その内の約4割から外壁・屋根のリフォームを受注している。

川中子理店長

診断を行うのは、外装劣化診断士の資格保有者で、約30人が同社に在籍。屋根、外壁、シーリング、基礎、付帯工事を中心に、2人1組でチェックしていく。2階建て戸建ての場合で、1～1時間半ほどかかる。

実施者は、小型のビデオカメラで撮影をしながら、「このような0・3㎜以上のひび割れを構造クラックと言います。内部に雨水が侵入する恐れがあります。早急なメンテナンスが必要です」というふうに、診断内容を解説していく。撮影した内容は、15分ほどに編集した後にDVDに記録し、ユーザーに渡す。

▲ビデオ診断の様子

写真とは異なり、診断箇所を様々な角度、大きさで見ることができる。また、文字で読むより頭に入りやすく、情報量も多い。さらに、隣家など周辺の様子も映るので、撮影されているのが自分の家であると、ユーザーが確認できる点も強み。

受注拡大の他に、撮影したビデオの社内共有により、社員や職人の技術力を高め、施工の質を向上させられるという利点もある。

施工の効果に信ぴょう性を持たせるには?

大学と提携し、実証実験

山本工務店

「断熱リフォームなど住宅の性能を高める工事に関して、大学と提携した実証実験を行い、信頼性を高めています」と、山本工務店（東京都板橋区）の山本光男社長は話す。

同社が提携するのは、日本工業大学成田研究室。実証実験の例としては、「真空セラミック断熱コーティング」に関するものがある。これは、住宅の屋根と壁に塗装することで、断熱性能と遮熱性能を高めるもの。

同研究室の成田健一教授の監修の下、製品を施工したモデルハウスを作成し、調査を実施。施工物件の屋根裏の室温が、外気よりも15℃低くなることを証明した。製品を施工したユーザーの物件で効果を計測するサービスも提供。

ユーザーからは、メーカーが出す性能値を提示するだけではなく、大学という学術機関と共同で効果測定を行っている点が評価されている。対象製品の施工に至らないユーザーに関しても、実証実験を行っていることで信頼を獲得し、他のリフォーム工事の受注につながることも多い。

▲独自調査の結果を示したチラシ

山本光男社長

また、板橋区の協賛で実施した、高島平の住宅661戸を対象とする太陽光発電能力の調査といった、公共性のある実証実験も行っている。

「今後は地元のマンション管理組合の支援を行い、地域の活性化とリフォーム需要の創出にも取り組んでいきます」（山本社長）

技術力をアピールする方法は?

施工実例動画をHPで公開

エバー

「屋根の専門業者としての技術をアピールするために、施工の様子を撮影した動画をアップしました。実際、動画を見て連絡をくださったというお客様は多いです」と、エバー（東京都品川区）の江原正也社長は話す。

動画は、シングル重ね張り施工の手順を見せるものや、コンポ換気棟の漏水試験を撮影したものなど7つ。短いもので約20秒、長いものは7分ほど。何をしているのかを、適宜テロップ入れて説明している。

施工手順の場合は、1つの現場を通しで見せるために、5日間ほどかけて撮影を行う。作業者の他に撮影者が1人。

「写真と違って、動画では、ごまかしがきかないので、お客様へのアピール力は高いです。現在、屋根診断に力を入れており、その様子を撮影した動画もアップしていこうと考えています」（江原社長）

▲同社ホームページ内で実例動画を閲覧できる

江原正也社長