

「施工者の皆様へ」 あたたか住まいガイドの活用方法

施工店よりお客様へ住宅の温熱環境向上の重要性について、説明するときのポイント。

住宅の温熱環境と健康についてはまだまだ知らない方が多く、『健康障害が自分にも起こる可能性がある』ことを多くの人に認識してもらい、「健康のためには住宅の温熱環境を整えるべきである」ということを知ってもらうことが必要です。

「住宅における良好な温熱環境実現研究委員会」では、工務店、リフォーム事業者、設備事業者等にもご協力いただき、イベントや営業時において、「温度」を切り口としたコミュニケーションを行いました。その結果から分かった、啓発パンフレットや温度計などを活用した効果的なコミュニケーション方法をご紹介します。

■ 「温度」を切り口としたコミュニケーションが効果的です！

- 「温度」に関するツールを用いることで、家の温度の重要性について説明しやすく、また、お客様とのコミュニケーションも取りやすくなり、住宅の温熱環境の重要性に対する理解が進むことが期待できます。
- お客様との打ち合わせの中で、高性能化リフォームにより暖かくなり快適に住めるようになった等の、事例などを伝えることができれば、より多くの共感を得ることが期待できます。
- 営業のきっかけづくりとして「あたたかすまいガイド」と「チェックシート」を活用することで、初期の営業段階におけるお客様とのコミュニケーションが取りやすくなります。
- 放射温度計のようにお客さまとリアルに「温度」を見ながらの説明するのは有効です。また、サーモ画像は、一般の方には難しい印象を与えてしまいますが、技術的に詳しく知りたい方などに効果的です。サーモ画像は色と温度の説明を行うことでかなり理解してもらいやすくなります。
- 温熱環境向上のリフォームをお客様に伝える為には、商品、設計、施工技術を十分理解し的確なアドバイス、提案を行うことがポイントとなります。

■ 伝えるポイント

- 「体感温度」室内における温度差や足元温度の重要性に関する説明。
- 「温度」を知る・測ることの重要性・取組みを促していく。
- 各部屋の「寒さの感じ方」の質問や「感覚の温度」と、「実際の温度」のギャップの確認。
- 入浴事故に関する説明。入浴時には「湯温 41℃」とし長湯をしない(10分以内)とする。
- 住まいの寒さと健康（特に血圧）の影響。特に英国の事例として「18℃未満で血圧上昇」「5℃で低体温症」となる、またWHO（世界保健機構）でも寒さによる健康被害を防ぐため、室温を十分高くすることを強く勧告していることの説明。



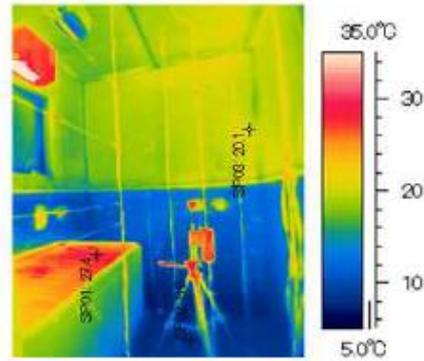
「あたたかすまいガイド」



「チェックシート」



●非接触で測定できる放射温度計です。



●サーモ画像（熱画像）

■ 実際に「温度」を切り口とした営業活動、イベント活動を行った際の営業マンの声を紹介します。

- お客さまが「温度」について気にしていないということを実感しました。普段は浴室、脱衣室、トイレ等には温度計を置かないため、今回の注意喚起によって興味を持った方も多かったと感じました。
- 多くの人が浴室・脱衣室の温度について聞き取りをしても回答できませんでした。また、「居間」、「寝室」については室温ではなく暖房の設定温度を記入している事例が多い結果でした。
- 「あたたか住まいガイド」の「5°Cは低体温症をおこす危険性大」との記載は、お客さまに温度測定結果を確認いただいた際に認識してもらいやすかったです。
- 住まいが寒いことによる健康への影響については初めて聞く人が多く、「18°C未満で血圧が上昇」の説明についてお客様の反応は大きかったです。
- 入浴中の事故が多いことやヒートショックという聞いたことがあるという方は多く、身近な人が入浴事故にあっているという方も多くいました。入浴事故の話題は一般の方が興味を持つきっかけとしてわかりやすい情報でした。
- 安全な入浴として「湯温 41°C以下」とすることや長湯をしないということは知らない人も多かったです。
- チェックシートのような記入ツールを訪問時に活用すると、お客さまから机を使うことを勧められるなど、お客さまとじっくり話をするための場づくりのツールとして有効でした。
- 放射温度計のようにお客さまとリアルに「温度」を見ながらの説明するのは有効でした。「温度」を数字として捉えられるのも良かったです。
- 訪問時に脱衣室の暖房機器を気にするようになるなど、担当者自身の気づきにつながりました。

※2018年10月～2019年3月にかけて、「住宅における良好な温熱環境実現研究委員会」普及WGにおいて実施した内容をもとに取りまとめたものです。