

平成 17 年度

サービス分野人材育成プロジェクト業務報告書

「人材マップ・人材育成計画（概要版）」

— 住宅リフォーム —

平成 18 年 3 月

株式会社 NTT データ経営研究所

1. 住宅リフォームの概要

(1) 概要

住宅リフォームとは、住宅の増改築・修理、住宅設備機器（キッチン・バス・トイレ）やインテリア製品（家具・カーペット）及びエクステリア（バルコニー・テラス）の設置・販売を行うことを目的としたサービスを提供する業種です。比較的単価の低い仕事が多いためリフォーム専業で行っている事業者は少なく、新築を扱う事業者が既存住宅のリフォームも行っているというのが一般的です。

(2) 市場動向

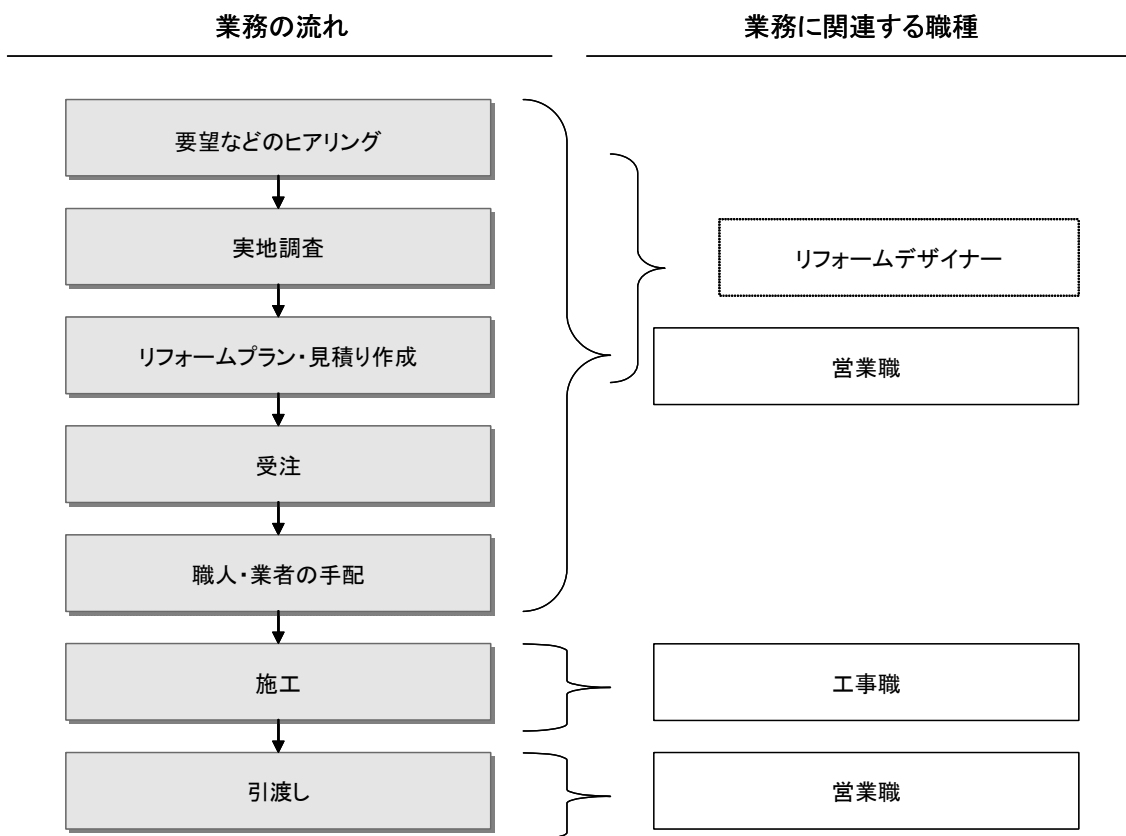
住宅リフォームの市場規模は、平成 16 年度に住宅リフォーム推進協議会が実施した住宅リフォーム統計調査によると、前年度比 11.8%減の約 6 兆円となっています。

住宅リフォームの市場規模の概況としては、一件あたりの単価は落ち込んできているものの、受注件数としては、毎年着実に 20%程度の伸びを示しています。リフォームの需要は築 10 年から 20 年にかかる物件に多く潜在しているため、新築住宅の着工数がピークであった 1990 年代の物件のリフォーム需要が、近年顕在化し始めていて、2000 年から 2010 年にかけて市場は徐々に拡大していくことが予想されています。

一方、住宅リフォームの労働市場規模は、前述の通り、住宅リフォーム専門で行っている事業者が少ないこともあり、その雇用者も、新築とリフォームを兼業していることが多いので、数字としては把握できないというのが現状です。しかし、その概況としては、近年当該サービスに対するニーズが確実に伸びてきていることから、今後更なる労働力（人材）の必要性が推察されるといえるでしょう。

(3) 住宅リフォームに関連する業務の流れと職種

住宅リフォームでは、前述のサービスを提供するため、下図に示すような流れで業務を実施しています。顧客のリフォームに対する要望をヒアリングし、実地調査、リフォームプランと見積りの提案、受注、そして職人や外部の業者の手配、施工、引渡しという流れで業務が行われていきます。したがって、住宅リフォームに関連する職種は、「営業」「工事職（職人）」があります。ただし、リフォームに対するニーズは多岐に渡っているため、リフォームの内容によって、電機、塗装、水回りなど、それぞれに強い事業者と連携して業務にあたることが多いというのが現状です。このため、住宅リフォーム事業者の中には「工事職（職人）」を置かず、「営業職」のみを置くところも多くなっています。



【参考：労働省編職業分類】

「営業職」 335 サービス外交員

「工事職」 051 建築技術者

2. 職種「営業」

(1) 労働市場の概況

職種「営業」における雇用形態としては、正社員での採用が多く、派遣社員や契約社員はごく少ない状況です。また、年齢構成としては、30代～40代が中心で、男女構成としては、男性の割合が多く、約9割となっています。賃金については、大学新卒では約20万円、30代では約30万円というのが業界の一般的な月収となっています。勤務時間は、ほとんどのところで9:00～18:00の勤務となっています。個人宅が顧客となりますから、週末に営業活動をすることがあるため、休日は平日に設定しているところが多いです。

(2) 職務内容と職務遂行能力

職種「営業」における職務内容には、顧客のリフォームに対する要望をヒアリングするとともに、リフォーム箇所の現地調査を行い、リフォームプランと見積もりを提案することがあります。その提案に合意が得られた時には、これに基づいて作業工程の設定、外部の業者と提携する場合には、業者の手配、施工管理、引渡しまでを行います。

職種「営業」において、入職から1年程度は、初級と位置づけられ、新卒や未経験者といったサポートが必要な層が該当します。主な職務内容としては、営業、ニーズ把握、リフォームプラン作成、施工管理を上司のサポートのもとで担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、接客のスキル・マナーを身につけていること、顧客のニーズを把握できることと考えられています。

次に、職務経験が初級から2年～5年程度になると、中級と位置づけられます。主な職務内容として、上記の職務内容を自立して担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、顧客の高度なニーズに対応できること、リフォームプランが作成できることと考えられています。

そして、職務経験が中級から5年～10年程度になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、営業、ニーズ把握、リフォームプラン作成、施工管理業務全体のマネジメントを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、建築等に関する高度な知識を持っていること、施工管理ができることと考えられています。

(3) 人材要件

職種「営業」において求められる人材像としては、営業職の最も基本的な能力として、顧客に失礼にならない対応がごく自然にできることが求められます。顧客は営業の応対いかんで発注を決めることも少なくないためです。また、初対面の顧客が安心して業務を発注できるための信頼関係を構築できる誠実さと業務に対する熱意も必要です。顧客の話を聞く姿勢、ニーズをより正確に確認する能力も重要でしょう。また、「営業」には、法制度に関する知識や集合住宅の規約に関する基礎知識に加え、提案能力、見積り作成能力、図面を読み書きする力も重視されています。

他方、この職種における関連資格としては、「建築士」「施工管理技士」「増改築相談員」「インテリアコーディネーター」などがあります。基本的に業務をしていく中で取得していきますが、入職する前に資格を取得しておくことは就職時に優遇される場合が多いです。この職種に転職する場合、住宅業界・リフォーム業界での経験、企画職や営業職の経験が活かされます。

【関連資格】

「建築士」

一級建築士は国土交通省が管轄する国家資格で、合格すると国土交通大臣の免許を受け、「一級建築士」と称します。

二級・木造建築士は、都道府県が管轄する公的資格で、合格すると都道府県知事の免許を受け、「二級建築士」、「木造建築士」と称します。保持する免許によって、取り扱う建物の構造、高さ、面積の範囲が異なります。

「施工管理技士」

国土交通省が管轄する国家資格で、建設機械施工、土木施工管理、建築施工管理、電気工事施工管理、管工事施工管理、造園施工管理の6種目について、1級及び2級に区分して実施しています。1級、2級ともに学科試験及び実地試験によって行われており、その試験は、社団法人日本建設機械化協会（建設機械）、財団法人全国建設研修センター（土木、管工事、造園）、財団法人建設業振興基金（建築、電気工事）が実施しています。

「増改築相談員」

財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターが主催する制度で、10年以上の実務経験を有し、認定された団体による2日間の講習を修了すると、センターに登録されます。

「インテリアコーディネーター」

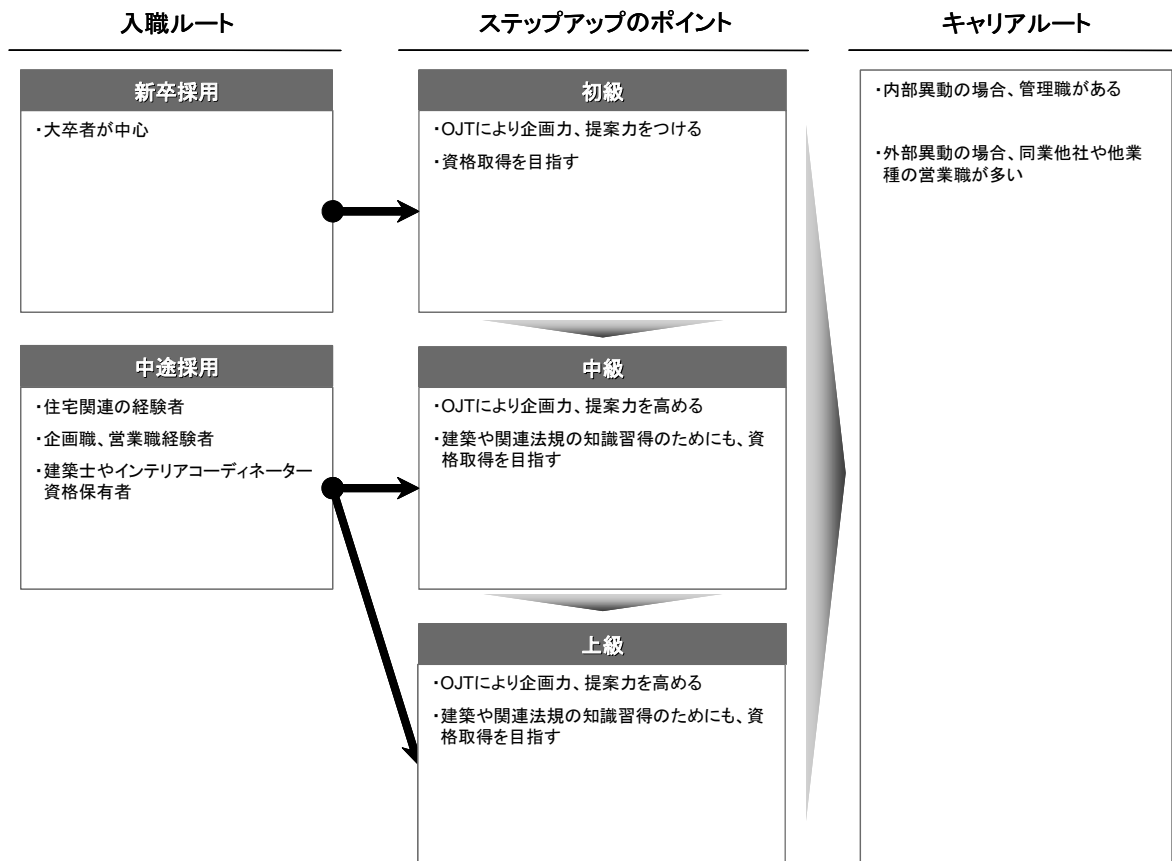
社団法人インテリア産業協会が主催する資格制度です。一次試験は択一問題、二次試験は論文とプレゼンテーション試験となります。

(4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「営業」の入職ルートは、建築やリフォームなど同業種での経験がある中途採用者が多くなっています。営業職であっても、建築士やインテリアコーディネーターなどの有資格者は優遇されます。一方で、営業スタイルというものは企業ごとの属社性が高いため、同業他社での営業経験者が敬遠される場合もあります。

職についてからのキャリアルートとしては、OJTを通して職能をステップアップ(多能化)させていった後、同業他社や他業種の営業職として転職することが多いです。

さらに、この職種のステップアップの方法として、社内研修やOJTのほか、「建築士」、「施工管理技士」、「増改築相談員」、「インテリアコーディネーター」など、住宅・建築関連の資格を取得することが望ましいと考えられています。資格手当や報奨金などを支給し、資格取得を奨励している事業者も多いです。



(5) 人材の過不足状況感

職種「営業」における労働市場の人材の過不足状況感としては、初級、中級、上級とも大きな不足感はありませんが、中級レベル以上では、提案力、デザイン力のある人材がやや不足しています。また、リフォームに関しては、経験ある女性が重宝され、リフォームデザイナーとして活躍するといったことも見られます。

3. 職種「工事職（職人）」

(1) 労働市場の概況

職種「工事職」における雇用形態としては、正社員での採用が多く、約 8 割を占めています。その他は契約社員となっています。また、年齢構成としては、30 代～40 代が中心です。さらに、男女構成としては、男性の割合が高く、約 9 割となっています。賃金については、大学新卒では約 20 万円、30 代では約 30 万円というのが業界の一般的な月収となっています。勤務時間は日中の作業が主になるため、9:00－18:00 というのが一般的です。休日は、日曜日とその他の平日に設定されているところが多いです。

(2) 職務内容と職務遂行能力

職種「工事職」における職務内容は、顧客と合意したリフォーム内容に基づき施工を行うことが主になります。その具体的な内容は、電気工事、水道関連、塗装、内装などから住宅自体の増改築まで多岐に渡り、それぞれの業務内容について、大工職、建具職、畳職、表具職、内装職、塗装職などの職人が存在します。

職種「工事職」において、入職から半年～3 年程度は、初級と位置づけられ、新卒や未経験者といったサポートが必要な層が該当します。主な職務内容としては、リフォームの施工を上司のサポートつきで担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、プロフェッショナルとして仕事に望むこと、接客のスキル、マナーを身につけていること、顧客に喜ばれる心配りができることと考えられています。

次に、職務経験が初級から 3 年～5 年程度になると、中級と位置づけられます。主な職務内容として、各種施工を自立して担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、各仕事について一人で完結できることと考えられています。

そして、職務経験が中級から 5 年～15 年程度になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、各種施工の業務全体のマネジメントを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、熟練度の高い仕事ができることと考えられています。

(3) 人材要件

職種「工事職」において求められる人材像としては、リフォームの範疇が多岐にわたるため、大工、左官、電気工事など様々なコースがあるものの、いずれにおいても各人がプロフェッショナルであるということが第一でしょう。また、リフォームの場合、顧客が住んでいる住宅に入って作業を行うため、服装、態度、言葉遣いなど基本的な対人マナーを身に付けている必要があります。さらに、プロとしての仕事はもちろんのこと、顧客に喜ばれる心配りも重視されます。リフォームでは新築の場合よりも、いかに顧客に喜ばれるかが会社としての評価につながり、ひいてはその顧客がリピーターとなるかどうかにも関わってきます。

他方、この職種における関連資格としては、「建築士」「施工管理技士」「建築大工技能士」「増改築相談員」「インテリアコーディネーター」などがあります。案件によっては資格がなければ担当できない場合もあるため、業務をしていく中で取得していきます。

【関連資格】

「建築士」

一級建築士は国土交通省が管轄する国家資格で、合格すると国土交通大臣の免許を受け、「一級建築士」と称します。

二級・木造建築士は、都道府県が管轄する公的資格で、合格すると都道府県知事の免許を受け、「二級建築士」、「木造建築士」と称します。保持する免許によって、取り扱う建物の構造、高さ、面積の範囲が異なります。

「施工管理技士」

国土交通省が管轄する国家資格で、建設機械施工、土木施工管理、建築施工管理、電気工事施工管理、管工事施工管理、造園施工管理の6種目について、1級及び2級に区分して実施しています。1級、2級ともに学科試験及び実地試験によって行われており、その試験は、社団法人日本建設機械化協会（建設機械）、財団法人全国建設研修センター（土木、管工事、造園）、財団法人建設業振興基金（建築、電気工事）が実施しています。

「建築大工技能士」

職業能力開発促進法に基づいて実施されている建築大工技能検定による国家資格で、1級及び2級に区分して実施しています。学科試験及び実技試験によって、厚生労働省、都道府県、社団法人中央職業能力開発協会、都道府県職業能力開発協会が実施しています。

「増改築相談員」

財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターが主催する制度で、10年以上の実務経験を有し、認定された団体による2日間の講習を修了すると、センターに登録されます。

「インテリア コーディネーター」

社団法人インテリア産業協会が主催する資格制度です。一次試験は択一問題、二次試験は論文とプレゼンテーション試験となります。

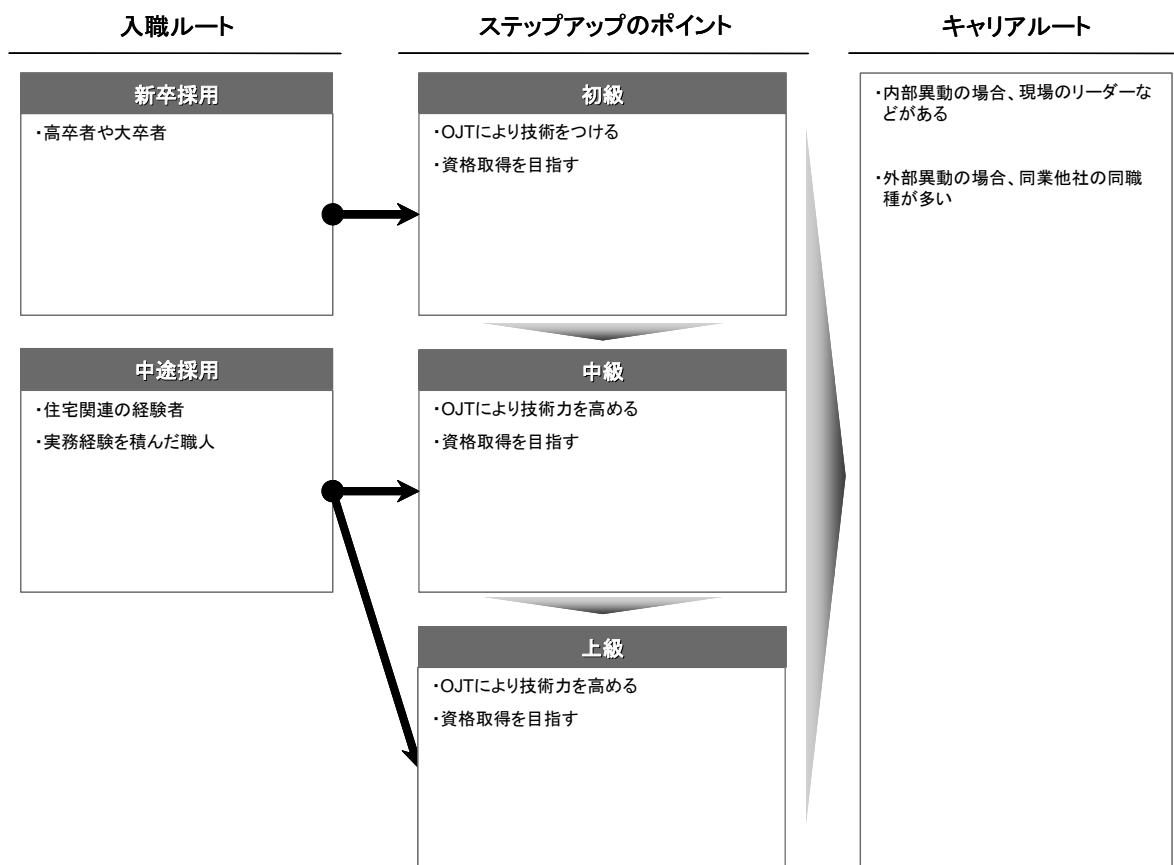
(4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「工事職」の入職ルートは、未経験者や比較的若い人材（高卒者や大卒者）を新規採用し、社内で育成することが多いです。実務経験を積んでいる職人は、その腕により同業他社に中途採用で入職する場合があります。

職についてからのキャリアルートとしては、実務経験を通して職能をステップアップ（多能化）させていった後、同業他社へ転職する場合があります。

さらに、この職種のスキルアップとして、OJTのほか、「建築士」、「施工管理技士」、「建築大工技能士」、「増改築相談員」、「インテリアコーディネーター」など、住宅・建築関連の資格を取得することが望ましいと考えられています。

これらの資格はキャリアや実力の尺度と直接関わるわけではありませんが、資格を有していないと担当できない案件があります。資格手当や報奨金などを支給し、資格取得を奨励している事業者も多いです。



(5) 人材の過不足状況感

職種「工事職」における労働市場の人材の過不足状況感としては、初級、中級、上級とも大きな不足感はありません。従来の「気難しいが腕はよい」タイプの職人より、技術力に加えて対人マナーや顧客満足を常に意識できるような人材を求める傾向にあります。また、一から作りあげる新築の場合とは違い、リフォームは様々な元のものに手を加えるため、マンションや一戸建て、ツーバイフォーやRC工法など、様々なケースを経験している人材が求められます。