

## 2010年「信頼される住まいづくり」アンケート調査

---

---

**住宅完成前のお客様との接し方や、的確なアドバイスに加え、お客様のクチコミを増やしていくためには、住宅引渡し後の対応も重要となる。**

---

---

社団法人プレハブ建築協会（会長：和田 勇）では、営業担当者の対応を中心に、毎年、お客様アンケートを実施しております。17回目となる今回は、プレハブ建築協会会員会社のプレハブ住宅メーカー10社でマイホームを新築し、2009年に入居（居住歴は平均1年）された1,000名の方を対象にアンケートを郵送し、566名の有効回答がありました（有効回収率：56.6%）。

当協会では、「お客様に信頼される住まいづくりのパートナー」育成のため、「プレハブ住宅コーディネーター資格認定制度」を通じ、累計2万8千名を超える資格取得者を生み出しておりますが、このアンケート結果をもとに、更に制度内容の充実と営業担当者のレベルアップを図って参ります。

本調査結果の主な特徴は以下の通りです。

---

- 住宅の品質・性能に対するお客様のニーズが高まっており、プレハブ住宅はお客様に納得できる品質と性能を提供できる住宅として、満足度も非常に高くなっている。しかし一方で、知人への推奨意向は低下しつつあり、全ての面で納得して購入しているわけではないことが考えられる。
  - 営業担当者の「人柄・営業態度」「アドバイス」の評価が高まり、総合評価も前回調査よりも高くなっている。今後は「住宅引渡し後の対応」の評価を高め、知人への推奨意向を高めていく必要がある。
  - さらに、営業担当者のお客様との接し方に関して、「迅速な対応」「頻繁な報告・連絡・相談」「施主の話をよく聞く」など、素早い対応ときめ細かなコミュニケーション力が特に求められている。
-

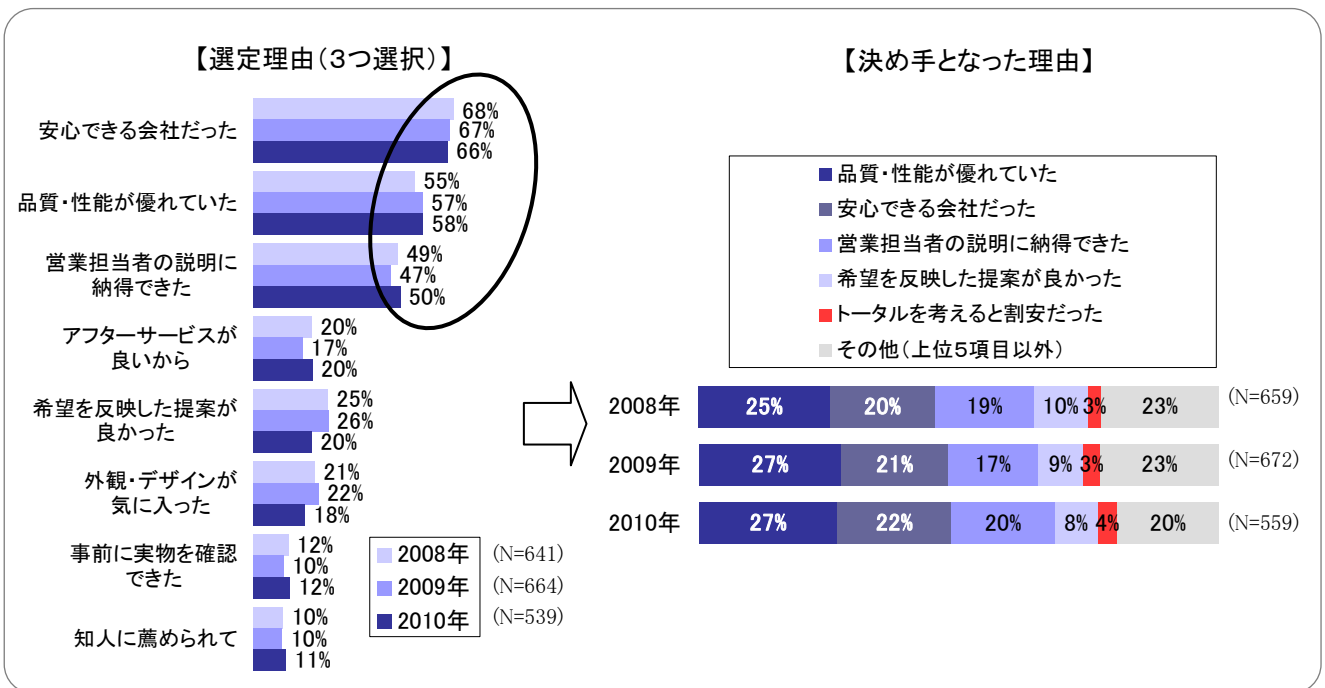
# プレハブ住宅メーカーの住宅にお住まいの方に対するアンケート調査結果の概要

調査実施者 社団法人プレハブ建築協会  
教育委員会

## 1. メーカーに対する評価

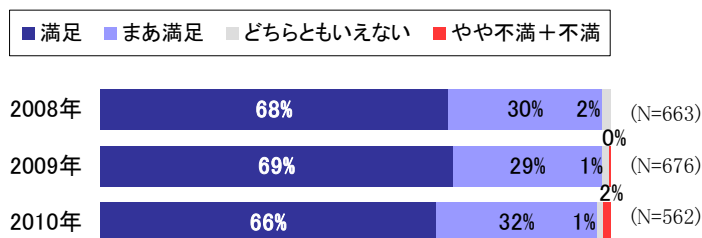
年々お客様の意識が高まる住宅の品質・性能は、プレハブ住宅の魅力ポイントともなっている。

### ●メーカー選定理由 (3つ選択)



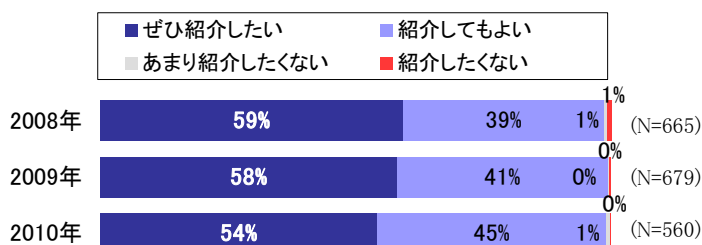
メーカーの選定理由は「安心できる会社だった」が66%と最も多く、次いで「品質・性能が優れていた」が58%と多くなっている。「安心できる会社だった」は最近やや減少傾向にあるが、「品質・性能が優れていた」は増加傾向にあり、品質・性能に対するニーズが高まっていることが伺える。また決め手となった理由（1つ選択）では、「品質・性能が優れていた」が27%と最も多く、プレハブ住宅の強みとなっている。

### ●住宅に対する満足度



住宅に対しては「満足」が66%、「まあ満足」が32%と、ほとんどの方が満足している。ただ「満足」が前回に比べ減少しており、満足度はやや下がっていると言える。満足の具体的な理由としては、「希望通りの家ができた」「快適で住み心地がよい」などの意見が多い。

### ●知人へのメーカー推奨意向



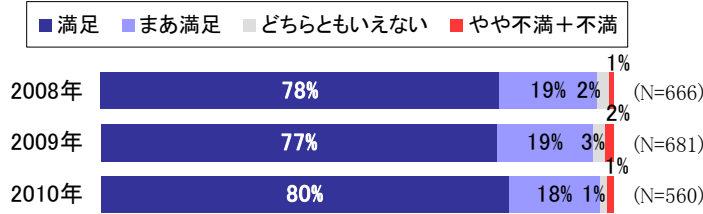
知人へのメーカーの推奨は、ほとんどの方が「ぜひ紹介したい」もしくは「紹介してもよい」としている。しかし「ぜひ紹介したい」という方は年々減少傾向にあり、検証が必要である。

## 2. 営業担当者に対する評価

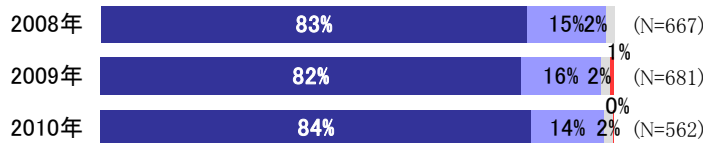
営業担当者に対する総合評価は高く、前回と比べて評価が高まっている。

### ●満足度評価

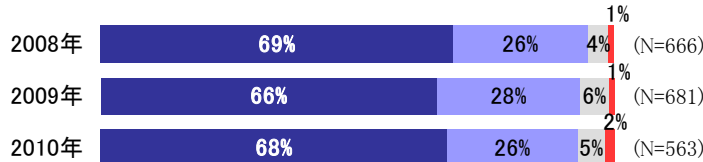
#### 【総合評価】



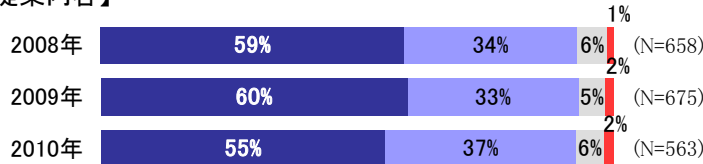
#### 【人柄・営業態度】



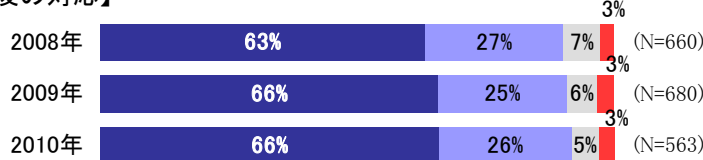
#### 【アドバイス】



#### 【間取り等の提案内容】



#### 【住宅引渡し後の対応】



#### 【総合評価】

総合評価は「満足」が80%を占め、前回と比べ、評価が高まっている。満足の理由としては、「親切・丁寧であった」「誠実で人柄がよかった」「対応が速かった」「こちらの希望を聞いてくれた」などの意見が多く見られる。

#### 【項目別】

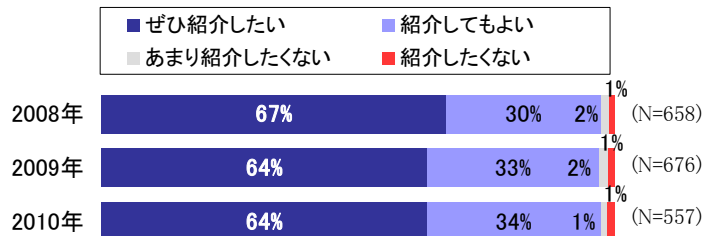
項目別に見ると、『人柄・営業態度』の評価が最も高く、逆に『間取り等の提案内容』の評価が最も低い。前回までと比べると、『人柄・営業態度』および『アドバイス』は、評価がやや上昇している。一方、『間取り等の提案内容』は、前回に比べ評価がやや下がっている。

#### 【総合評価と各項目の相関】

総合評価との相関が特に高いのは、『人柄・営業態度』と『アドバイス』であり、お客様との接し方や適切なアドバイスが総合評価に与える影響が高いと推測できる。

### ●知人への営業担当者推奨意向

営業担当者を「ぜひ紹介したい」という方は64%であり、前回と同じ割合となっている。営業担当者の推奨意向は、特に営業担当者のアドバイスと住宅引渡し後の対応との相関が高く、推奨意向への影響が大きくなっている。



#### 【参考】相関係数（ピアソン積率相関係数）

	総合評価	人柄・営業態度	アドバイス	間取り等の提案内容	住宅引渡し後の対応	営業担当者推奨
総合評価	-	0.79	0.75	0.57	0.61	0.68
人柄・営業態度	0.79	-	0.64	0.50	0.61	0.56
アドバイス	0.75	0.64	-	0.63	0.53	0.62
間取り等の提案内容	0.57	0.50	0.63	-	0.51	0.53
住宅引渡し後の対応	0.61	0.61	0.53	0.51	-	0.63
営業担当者推奨	0.68	0.56	0.62	0.53	0.63	-

※ここに掲載したのは、各項目(変数)間の単相関係数である。

今回の場合、総合的な評価は個別の評価を考慮してなされると想定されるので、営業員の個別評価が、営業員の総合評価の要因となっていると考えることは難しくないであろう。

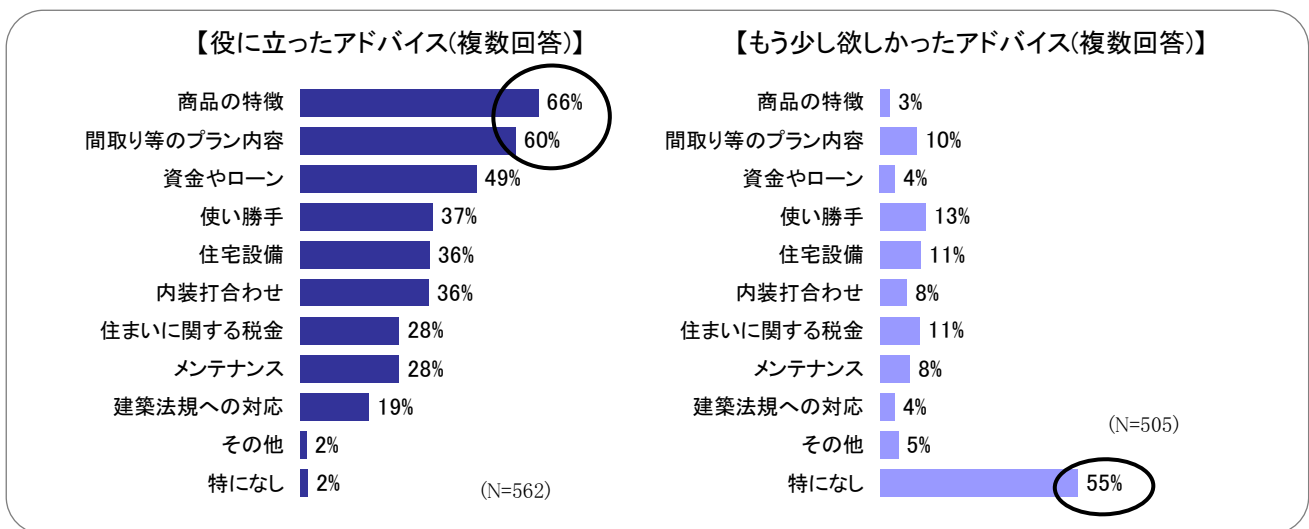
### 3. 営業担当者への期待

営業担当者に期待することは、「迅速な対応」「報告・連絡・相談を密にしてくれること」などのきめ細かなコミュニケーションであり、また「住宅設備」「使い勝手」「間取り等のプラン内容」に関する提案力をアップさせる必要がある。

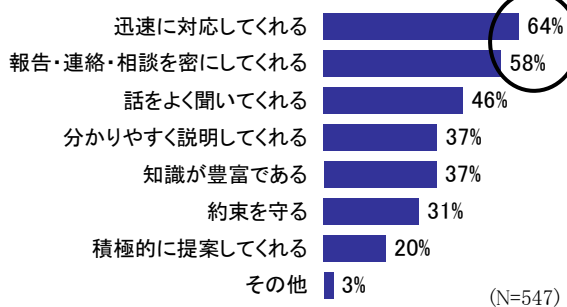
#### ●アドバイス

【役に立ったアドバイス】 「商品の特徴」が66%と最も多く、次いで「間取り等のプラン内容」が60%と多くなっている。前回と比べると「間取り等のプラン内容」がやや減少し、「メンテナンス」が増加している。

【もう少し欲しかったアドバイス】 「特になし」が55%を占めているが、残り45%の方は、アドバイスに関して何らかの不满を持っていると言える。営業担当者のアドバイスに満足していない方は、特に「住宅設備」「使い勝手」「間取り等のプラン内容」のアドバイスが欲しかったという人が多く、実際に使うお客様の立場にたったアドバイスが不足していると考えられる。



#### ●営業担当者に期待すること (3つ選択)



営業担当者に期待することは、「迅速に対応してくれる」が64%、「報告・連絡・相談を密にしてくれる」が58%、「話をよく聞いてくれる」が46%と多くなっている。素早い対応ときめ細かなコミュニケーションが特に重要と言える。

#### まとめ

お客様の満足度は非常に高くなっているにも関わらず、知人への推奨意向は減少傾向にあり、その要因は別途分析が必要となろうが、営業担当者として、これまで注力してきた人柄・営業態度やお客様の潜在ニーズを捉えた的確なアドバイスに加え、住宅引渡し後の対応も今後さらに高めていく必要がある。

本件に関するお問い合わせは、下記までお願い致します。

社団法人 プレハブ建築協会 教務部 川崎・新村  
〒101-0052 東京都千代田区神田小川町2-3-13 M&Cビル5階  
TEL 03-5280-3121 FAX 03-5280-3127  
ホームページ <http://www.purekyo.or.jp/>