

---

---

## 2003年 “信頼される住まいづくり” アンケート調査 お客様が求めるのは、商品の満足とともに、 「住まいの計画づくり」の満足

---

---

社団法人プレハブ建築協会（会長：奥井 功）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、10回目となる今回は782名の有効回答がありました。（有効回答率73.8%）

調査対象は当協会の会員会社11社でマイホームを新築、2002年度に住まい始めた方で、居住歴は平均1年となります。

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。

今回の結果の主な特徴は以下の通りです。

メーカー選定の理由は、「安心できる会社」「営業担当者の説明」「品質・性能」住宅を建てて6割の方が「満足」、半数の方が「ぜひ同じメーカーを紹介したい」メーカー選定にあたっては「安心」「信頼」がベースであり、「住宅の満足度」や「紹介」は入居後の性能やアフターサービスに対する感想が基準になっている。

営業担当者の「知識」や「アドバイス」については、過半数の方が「充分」お客様は、営業担当者の「固有の知識」や「積極的な提案」もさることながら、「要望」を前提に、社内と連動して不明点への素早い回答を通じて、選択肢を広げてくれるという「住まいの計画づくり」を重視されている。

営業担当者の総合評価では、7割近い方から「満足」お客様の期待は「信頼」のもととなる「密な」「迅速な」コミュニケーションである。「ぜひ同じ営業担当者を紹介したい」という方が6割であった。

# 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

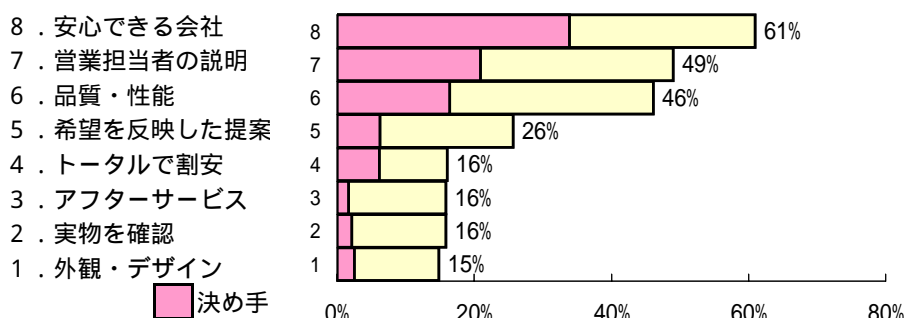
実施者 社団法人 プレハブ建築協会  
教育委員会

## 1) メーカーに対する評価

「メーカー選定の理由」は「会社」「営業担当者」「商品」の順であり、何れも「安心」「信頼」がベースである。「会社」の選定には「大手」という他に、何らかの「個人的つながり」が伺える。「住宅を建てての満足度」は、実際の「住み心地」や「使い勝手」から高評価であり、「同じメーカーを紹介したいと思う」理由は、「メーカー選定の理由」よりは「住宅を建てての満足度」による。

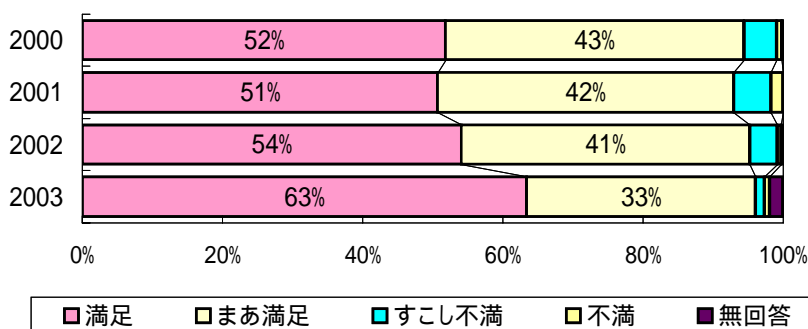
### 1) メーカー選定理由(3つ選ぶ)

メーカー選定理由の上位3項目は、「会社」「営業担当者」「品質・性能」であり、昨年度と同様である。内数の「決め手」も同じ順位である。「会社」と答えた方のコメントには、「身内や友人とのつながり」「分譲地」「以前も住んでいた」が見られる。



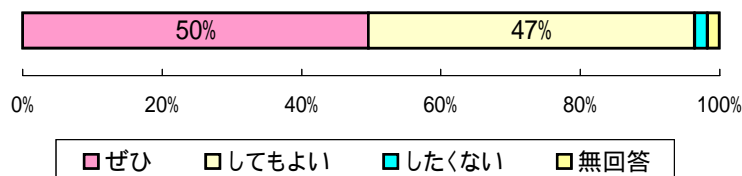
### 2) 現在の住宅をお建てになつての満足度

「満足」の比率が徐々に増え、6割を超えている。主として、当初のイメージや説明に対して、実際の住み心地や使い勝手からの評価となっている。



### 3) 知人が家を建てるとき、同じメーカーを紹介したいと思うか

約半数の方が積極的に紹介したいという意向を示されている。コメントから理由を探ると、品質・性能とアフターサービスがほぼ同数であり、次いで営業担当者となっている。

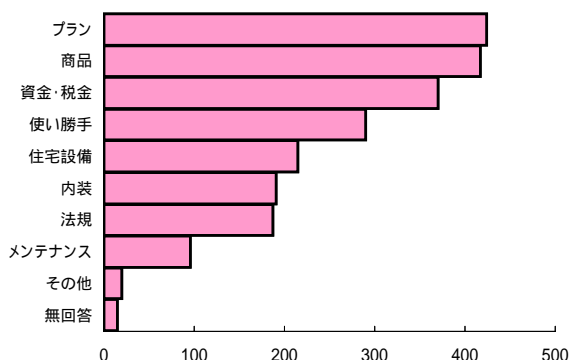


## 2 営業担当者の知識・行動評価

営業担当者の「知識」や「アドバイス」については、過半数の方が「充分」とされているが、自分自身に知識がなくても、お客様の「要望」に対し、「不明な点をすぐ調べて回答する」ことが重要なポイントである。

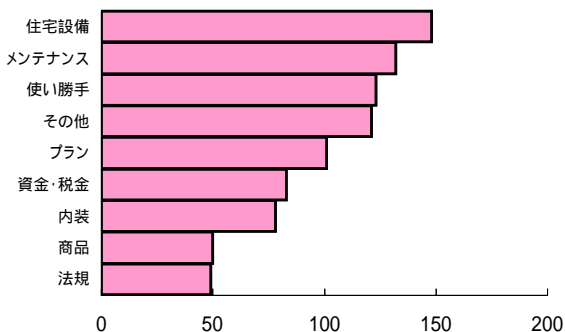
営業担当者は「お客様」と「メーカー」をつなぐ「コーディネーター」である一方、「社内」の知識と知恵と行動をとりまとめる「コーディネーター」としての動きを、お客様から期待されていると言える。

### 1) 営業担当者の説明やアドバイスで役に立ったもの



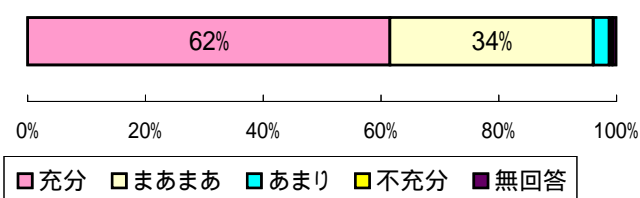
営業担当者の説明やアドバイスで役に立ったものは「間取り等のプラン」「商品の特徴」「資金計画・税金」の順で、契約折衝にあたっての当然の内容であるが、コメントには営業担当者だけでなく、設計担当者等との連動、分担がポイントであるという意見が見られた。

### 2) もう少し説明やアドバイスが欲しかったもの



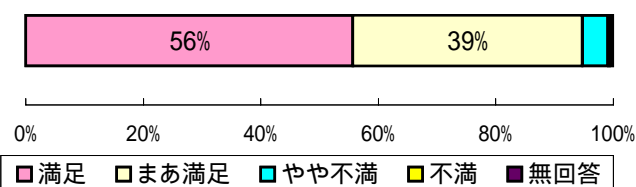
もう少し説明やアドバイスが欲しかったものは、入居後1年程度経過しているため、「住宅設備」「メンテナンス」「使い勝手」という順であったが、ランニングコストも含めた住宅設備の選定、使い方や外構に関するアドバイス・提案が欲しかったという意見があった。

### 3) 営業担当者の住まいづくりに関する知識



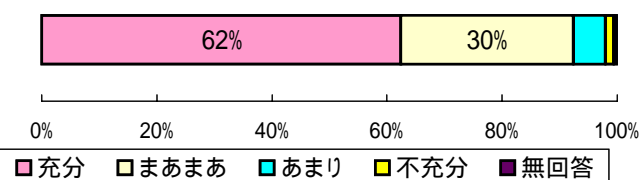
「充分」が62%であるが、幅広く専門的な知識の有無もさることながら、不明な点をすぐ調べて回答して貰えたかが評価のポイントになっている。

### 4) 営業担当者からのアドバイス



「満足」が56%であった。アドバイスといっても、まずお客様の「要望」が前提であり、選択肢を広げるためのプロとしてのアドバイスを期待されていることがわかる。

### 5) 営業担当者と設計・施工担当者の相互連絡



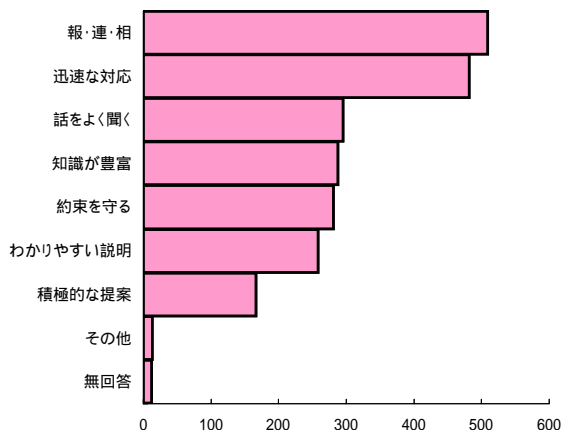
「充分」が62%であった。「まあまあ」と答えられた方の中には、設計より施工担当者や施工業者との食い違いに関する意見が見られた。

### 3 営業担当者への期待と総合評価

お客様が営業担当者へ期待されるのは、「信頼」のベースとなる「コミュニケーション」であり、「密に」「迅速に」がポイントとなる。

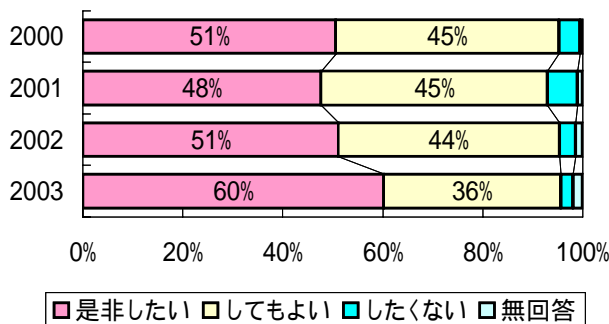
営業担当者の総合評価では、7割近い方から「満足」をいただいております、「同じ営業担当者を紹介したい」という結果に結びついている。

#### 1) 営業担当者へ期待されるもの



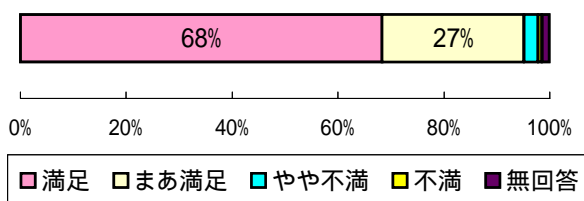
お客様が営業担当者へ期待されるものは、「報告・連絡・相談を密に」「迅速な対応」「話をよく聞く」の順序であり、昨年度まで第4位であった「迅速な対応」が2位に上がっている。一方、「積極的な提案」を選択肢に加えたが、順位は下位であった。コメントでは「あくまで全部」「約束を守るのは当たり前」や「家への想いが一致すること」というのもあった。

#### 2) 知人が家を建てる時、同じ営業担当者を紹介したいと思うか



メーカー紹介と比べると、「ぜひ」という方が10%多く、60%となっている。コメントでは「親身になってくれた」という言葉が目立つ。

#### 3) 営業担当者の総合評価



「満足」が68%であり、昨年度までの100点満点の90点以上と同率であった。やはり「信頼できる」がキーワードで高い評価を頂いている。

#### まとめ

ニーズの多様化や情報量の増加に伴い、お客様の要望や営業担当者を見る眼も厳しくなっている。「住まいの計画づくり」をお客様と共有化するというスタンスで、「プレハブ住宅コーディネーター」が、その力を発揮できるよう、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いききたい。

本件に関するお問合せは、下記までお願いします。

〒100 - 0013 東京都千代田区電が関3 - 2 - 6 東京倶楽部ビル

社団法人 プレハブ建築協会 教務部 播磨・新村

TEL 03-3502-9451 FAX 03-3502-9455

ホームページ <http://www.purekyo.or.jp/>