NEWS
RELEASE

2006 年 1 月 17 日
社団法人 プレハブ建築協会

2005年「信頼される住まいづくり」アンケート調査

メーカー選定や顧客満足度において、営業担当者の人柄・営業態度と住まいの品質・性能が、ますます大きな決定要因となる

社団法人プレハブ建築協会（会長：樋口武男）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、12 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、2004 年に入居（居住歴は平均１年）された 1,000 人の方にアンケートを郵送し、730 名の有効回答がありました（有効回収率：73.0%）。

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２万４千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。

■住宅に対する満足度はアップしている。またメーカー選定の決め手は、前回に比べ「営業担当者の説明に納得できた」が増え、今回は最大の決め手となっており、営業担当者の役割がますます重要となっている。

■営業担当者に対する総合評価は向上しているが、お客様の多様なニーズを的確に捉え、個々のお客様にあった提案力が求められる。

■お客様が営業担当者に最も期待することは、「報告・連絡・相談を密にしてくれる」ことと「迅速に対応してくれる」ことであり、また「使い勝手」「住宅設備」「プラン内容」「内装」「メンテナンス」に関するアドバイスの充実が求められている。

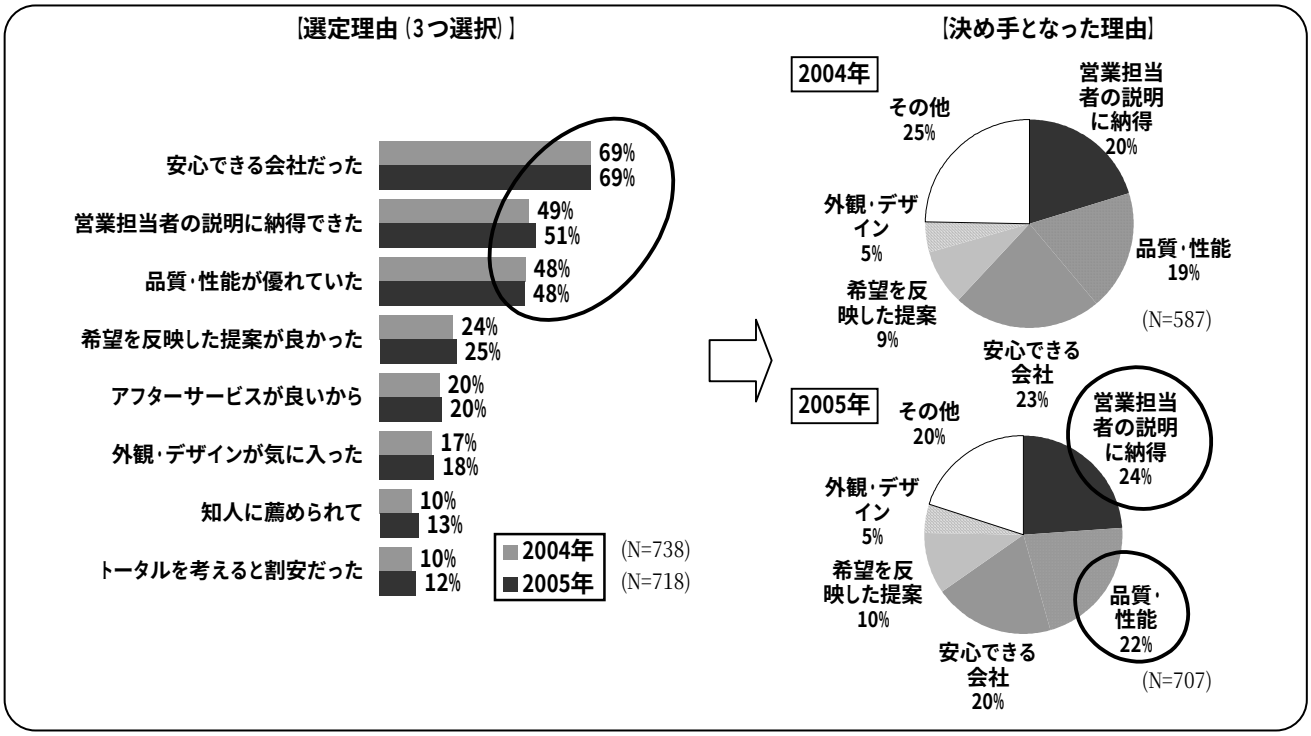
プレハブ住宅メーカーの住宅に
お住まいの方に対するアンケート調査結果の概要

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

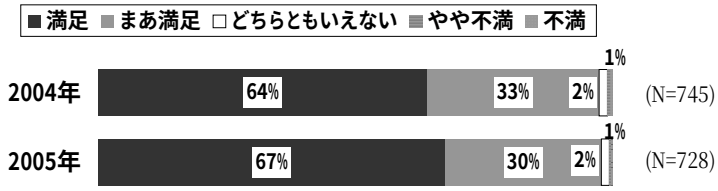
「営業担当者の説明に納得できた」が前回より増加し、メーカー選定の最大の決め手となっている。

●メーカー選定理由　（３つ選択）



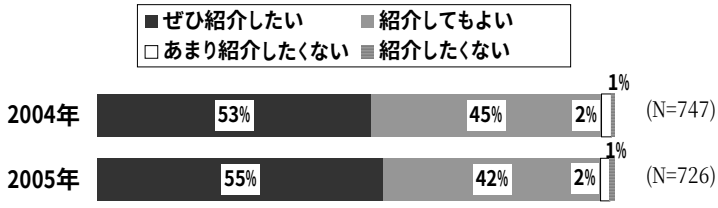
メーカー選定理由は、「安心できる会社」が最も多く、次いで「営業担当者の説明に納得」「品質・性能が優れていた」が多くなっており、メーカーを選ぶ際の３大ポイントとなっている。
また、決め手となった理由では、前回に比べると「営業担当者の説明」と「品質・性能」が増えており、明確に納得できる理由を求める傾向が増えていることが伺える。

●住宅に対する満足度



ほとんどの方が「満足」もしくは「まあ満足」としているが、前回に比べると「満足」の割合が３ポイント増え、住宅の満足度は着実にあがっている。
なお、「営業担当者の説明」をメーカー選定の決め手にした方は、満足度も高い。

●知人へのメーカー推奨意向

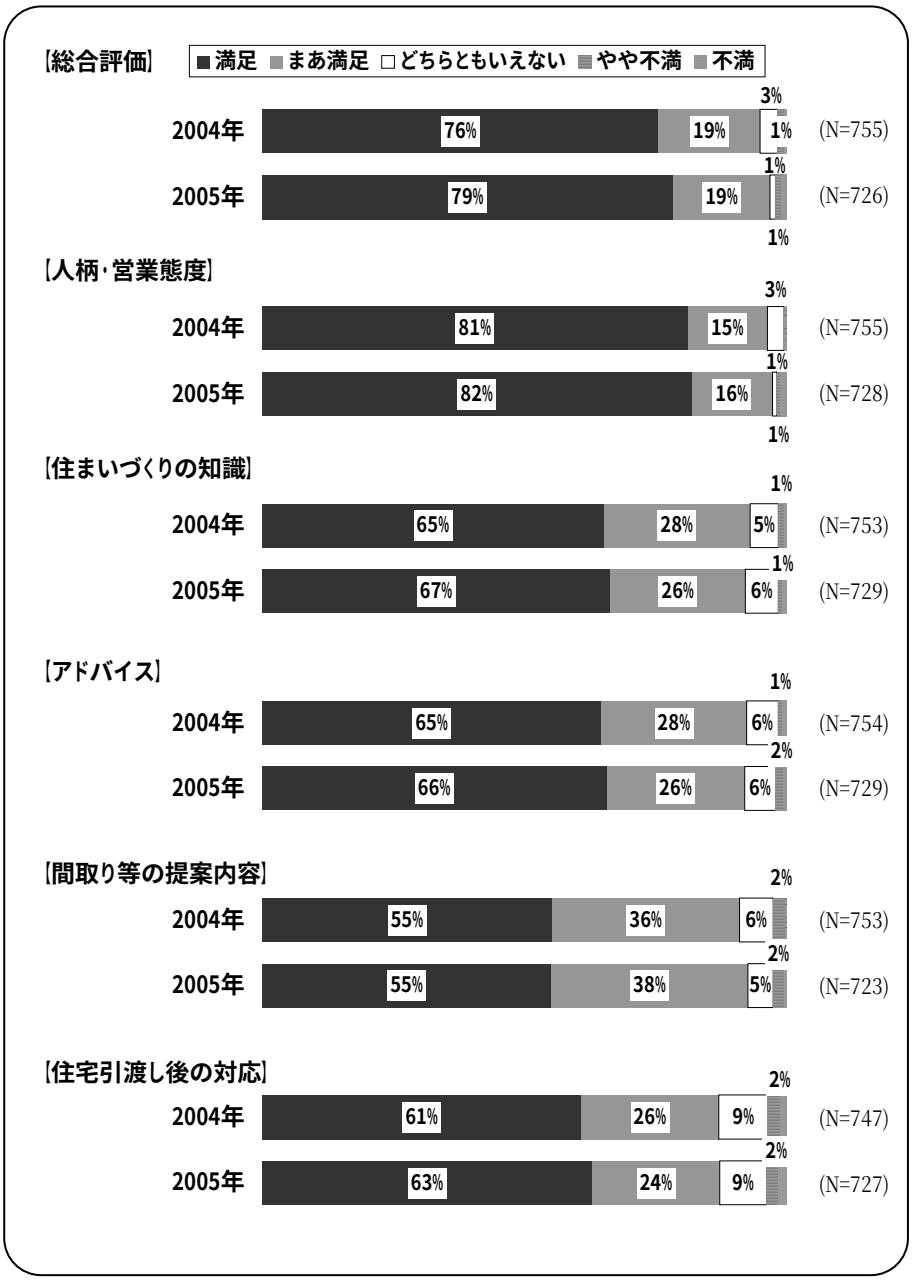


55%の方が知人に「ぜひ紹介したい」としており、前回より増えている。住宅の満足度で「満足」とならなければ、「ぜひ紹介したい」という意向を持っていただけない。

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前回に比べアップしている。また、総合評価との相関が最も高いのは、営業担当者の人柄・営業態度である。しかし、「間取り等の提案内容」の評価がやや低く、営業態度や知識だけでなく、個々のお客様のニーズを的確に捉えた提案力が求められる。

●満足度評価



【総合評価】
「満足」が 79%と非常に高い評価を受けている。
前回に比べると、「満足」が 3 ポイントアップし、満足度があがっている。
満足の理由としては、「親切で丁寧であった」「誠実であった」「対応がよかった」「的確なアドバイスをくれた」「こちらの要望をよく聞いてくれた」など、人柄・営業態度やアドバイスに関する項目が多くなっている。

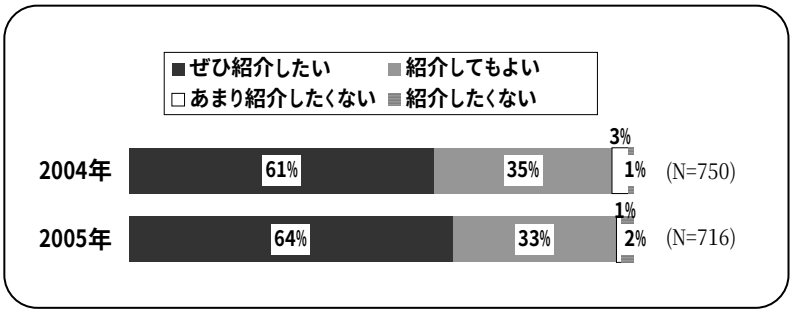
【項目別】
各項目の中では『**人柄・営業態度**』の評価が高く、「満足」が 82%となっている。

逆に『**間取り等の提案内容**』は、前回同様、他の項目に比べ、評価が低くなっており、今後の改善ポイントと言える。

【総合評価と各項目の相関】
総合評価との相関が最も高いのは、『**人柄・営業態度**』であり、次いで『アドバイス』『住まいづくりに対する知識』の順となっている。

●知人への営業担当者推奨意向

「ぜひ紹介したい」という方が 64%と、推奨意向が高くなっている。前回に比べ、営業担当者の総合評価があがっているため、「ぜひ紹介したい」という方も増えている。

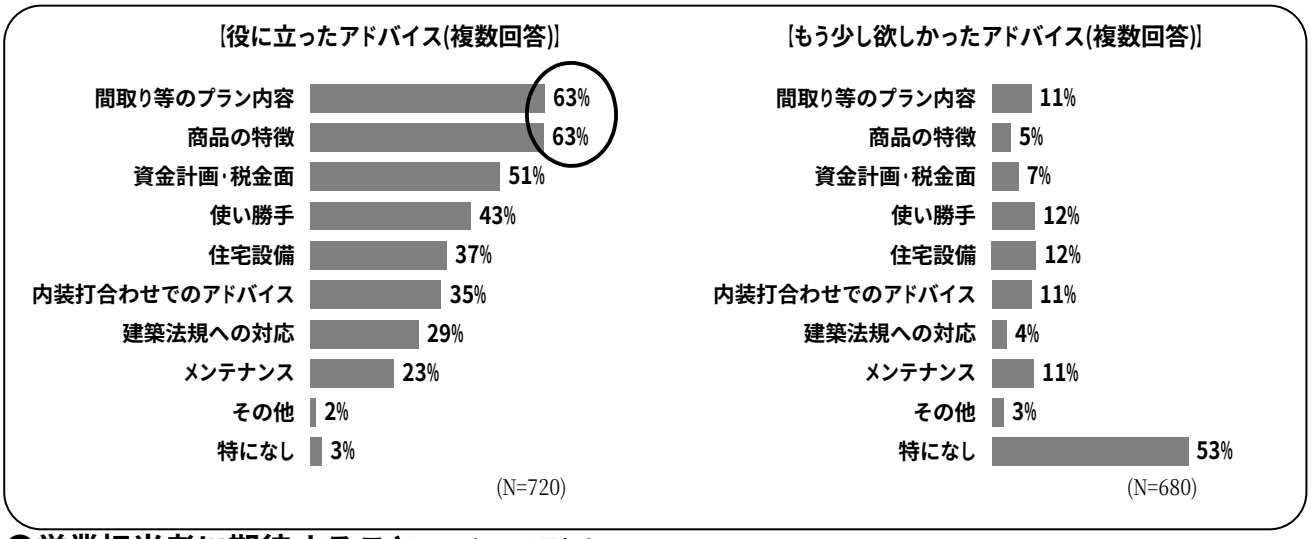


３．営業担当者への期待

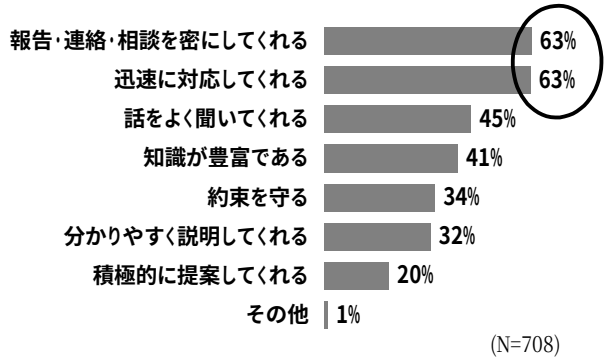
営業担当者に期待することは、対応面では、「報告・連絡・相談を密にしてくれる」ことと「迅速に対応してくれる」ことであり、また「使い勝手」「住宅設備」「プラン内容」「内装」「メンテナンス」などに関するアドバイスを充実する必要がある。

●アドバイス

【役に立ったアドバイス】　「プラン内容」「商品の特徴」が最も多くなっている。
【もう少し欲しかったアドバイス】　「特になし」が半数以上を占めている。「特になし」以外では「使い勝手」「住宅設備」「プラン内容」「内装打合わせでのアドバイス」「メンテナンス」が多くなっている。



●営業担当者に期待すること　（３つ選択）



「報告・連絡・相談を密にしてくれる」と「迅速に対応してくれる」が最も多くなっている。さらに「話をよく聞いてくれる」も多く、営業態度に関する項目が上位を占めている。これら上位の項目は、営業担当者の評価を高める重要な要因と言える。

まとめ

前回調査との比較の結果、メーカー選定の基準やお客様の満足度に影響を与える要素として、営業担当者の評価がますます大きくなっている。
その営業担当者に対する評価は、営業態度や人柄や、豊富な知識とアドバイスが最も大きな影響を持っているが、さらにお客様の満足度をアップするためには、個々のお客様に応じた的確な提案力が求められる。

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　西田・新村
〒100-0013　東京都千代田区霞が関 3-3-2　新霞が関ビルディング
TEL 03-3502-9451　　FAX　03-3502-9455
ホームページ　http://www.purekyo.or.jp/