

2021年度「信頼される住まいづくり」アンケート調査結果

-
- 住宅に対する満足度は95%と高評価を維持
 - メーカー選定の理由は『安心』『品質』『納得』
 - プレハブ住宅コーディネーターの評価も高いものの制度の認知度に課題
-

一般社団法人プレハブ建築協会(会長:積水ハウス株式会社 代表取締役副会長執行役員 堀内容介)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。2016年より、アンケート内容を見直し、調査項目の充実と評価尺度を細分化して、営業担当者の対応についての課題抽出に努めました。また前回より、回答者の利便性を上げるべく、Webによる回答も開始しています。

28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9社でマイホームを新築し、2020年に入居(居住歴は平均1年)された1,200名の方を対象にアンケートを郵送し、636名の有効回答がありました(有効回収率:53.0%)。

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」を運用しています。これまで累計3万4千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、制度内容の充実を図るとともに営業担当者のさらなる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。

-
- メーカー選定理由は、今回調査でも「安心できる会社だった」「品質・性能が優れていた」「営業担当者の説明に納得できた」の3点が多くなっている。プレハブ住宅を選定する上で、『安心』『品質』『納得』がユーザーに重視されていることがうかがえる。
 - 営業担当者に対する満足度調査では、「人柄・営業態度」の評価が最も高く「説明やアドバイス」「住まいづくりに関する知識」の評価がそれに続く結果となっている。高評価を頂いている人柄・営業態度をキープしながら、説明やアドバイス能力のスキルアップなどの対応が重要である。また、契約段階以後(設計～工事～入居後)の対応については、段階が進むにつれ評価が徐々にではあるが低下する傾向が見られる。契約後、業務主体が営業担当者から、設計・工事・アフターなど次工程の担当者に引き継がれる場合が多いためと考えられるが、本アンケートの結果より、お客様は引渡し以後も営業担当者が引き続き対応することを期待していることがうかがえるため、契約以降の営業担当者のお客様への密な対応と共に、設計・工事・アフター担当としっかりと情報共有をはかることが重要視される。
 - 営業担当者がお客様に接する際には、迅速な対応と報告・連絡・相談、分かりやすい説明といった基本的な対応が特に重要であることがうかがえる。
-

プレハブ住宅メーカーの住宅に

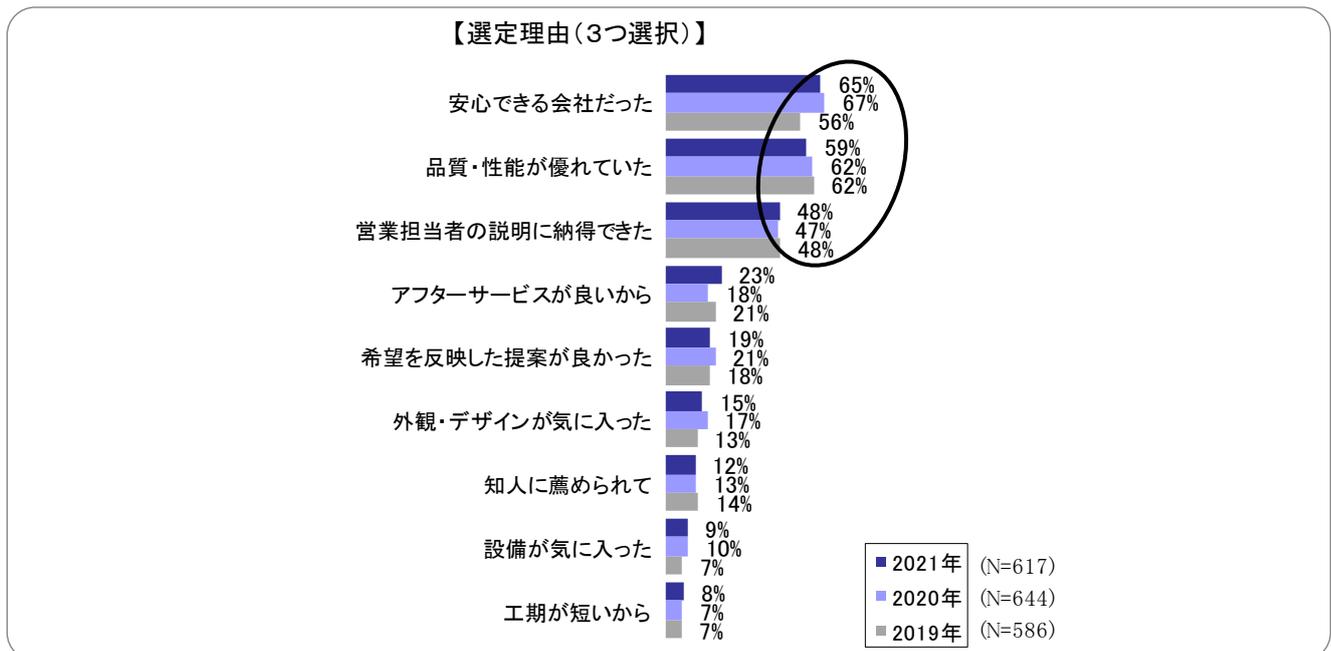
お住まいの方に対するアンケート調査結果の概要

調査実施者 一般社団法人 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、「安心できる会社だった」「品質・性能が優れていた」「営業担当者の説明に納得できた」。住宅に対する満足度は高水準を保っている。

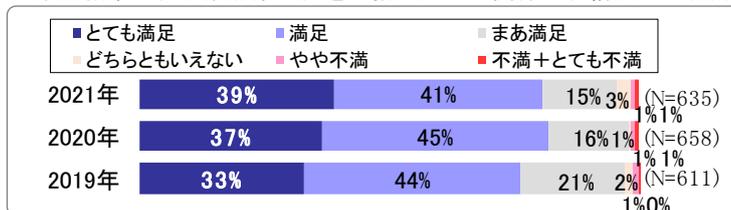
●メーカー選定理由 (3つ選択)



メーカーの選定理由は、今回、「安心できる会社だった」が65%で最も多く、次いで「品質・性能が優れていた」が59%、「営業担当者の説明に納得できた」が48%と多くなっている。

●住宅に対する満足度

集計結果は、小数点第1位を四捨五入した関係で、構成比の合計が100%にならない場合がある(以下同じ)。

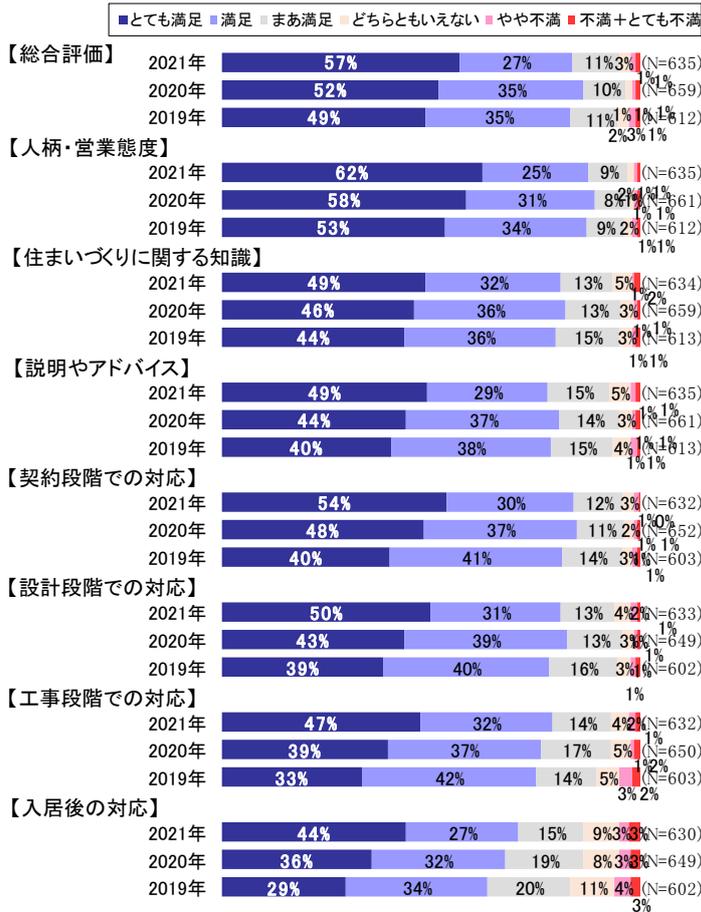


住宅に対する満足度は前回(98%)より、やや低下しているものの、「とても満足」+「満足」+「まあ満足」の合計は95%と高い評価を維持している。特に「とても満足」の占める割合は2ポイントアップしている。

2. 営業担当者に対する評価

営業担当者の総合評価は、「人柄・営業態度」「説明やアドバイス」の満足度との相関が高いため、これらの評価を上げていくことが総合評価の向上に繋がる。また、契約段階以後(設計～工事～入居後)の評価が徐々にではあるが低下する傾向にあるため、契約以降の営業担当者の対応に関しても、お客様に寄り添い、連絡を絶やさないことや設計・工事・アフターサービス担当者との情報の共有化が大切であることがうかがえる。

●営業担当者に対する満足度評価



【総合評価】

営業担当者に対する総合評価は、前回と比べてやや低下しているものの、「とても満足」+「満足」+「まあ満足」の合計は95%と高い評価を維持している。また、「とても満足」の占める割合が5ポイント増加しており、高い評価を維持しながら、より改善傾向にあることがうかがえる。

【項目別】

項目別に見ると「人柄・営業態度」は、「とても満足」が62%と一番高く、次いで、「住まいづくりに関する知識」「説明やアドバイス」については、「とても満足」の割合が50%以下であるが、いずれも改善傾向にある。段階毎の対応について見ると、「契約段階」をピークに、設計～工事～入居後と徐々に評価が低下する傾向が見られ、高評価を維持するためには契約後のフォローが課題である。

3. 営業担当者への期待

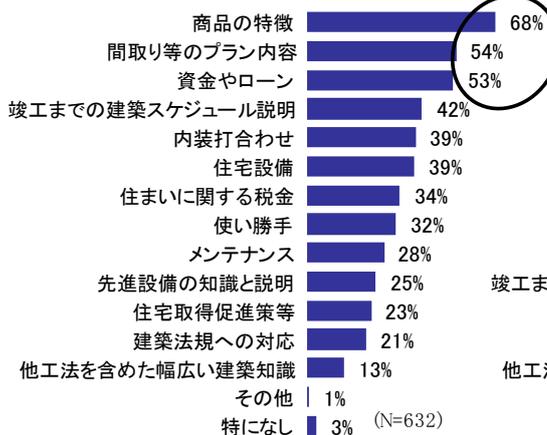
「商品の特徴」「間取り等のプラン内容」「資金やローン」のアドバイスが特に役立っている。また、営業担当者には、「迅速な対応」「報告・連絡・相談を密にしてくれる」「分かりやすく説明してくれる」といった基本的な対応が特に求められている。

●アドバイス

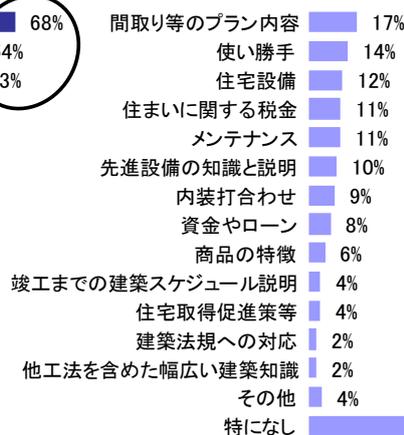
役に立ったアドバイスとしては「商品の特徴」が68%と最も多く、次いで「間取り等のプラン内容」が54%、「資金やローン」が53%と多くなっている。これら3項目については、毎回上位3位となっている。

一方、もう少し欲しかったアドバイスは「特になし」が47%と一番多く、ほぼアドバイスについては適切な説明ができていると考えられる。また、10～15%前後が「間取り等のプラン内容」「使い勝手」「住宅設備」「住まいに関する税金」「メンテナンス」「先進設備の知識と説明」「内装打ち合わせ」を挙げており、特に「間取り等のプラン内容」は「役に立ったアドバイス」としても多いことから、よりの確なアドバイスが重要視される点であると言える。

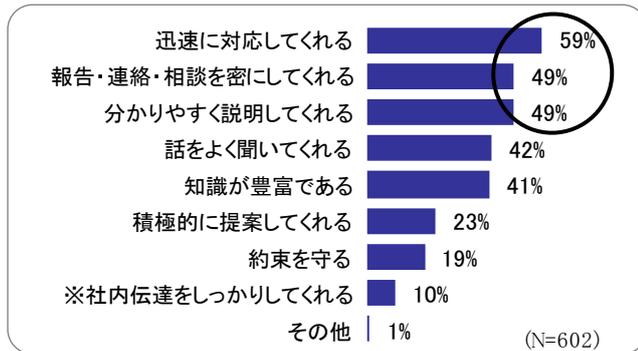
【役に立ったアドバイス(複数回答)】



【もう少し欲しかったアドバイス(複数回答)】

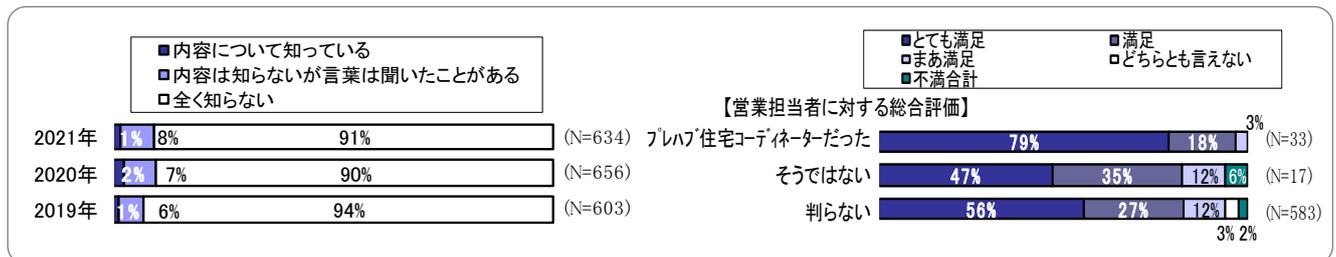


●営業担当者に期待すること (3つ選択)



営業担当者に期待することは、「迅速に対応してくれる」が59%と最も多く、次いで「報告・連絡・相談を密にしてくれる」が49%、「分かりやすく説明してくれる」が49%と多くなっている。迅速な対応や、『報連相』、理解しやすい情報の提供が特に重要であると言える。

●プレハブ住宅コーディネーター資格認定制度の認知度



プレハブ住宅コーディネーター資格認定制度の認知度は9%とまだまだ低い。一方、営業担当者が有資格者であると認識されていたお客様の営業担当者についての評価は、「とても満足」の割合が79%と、そうでなかった場合と比べて32ポイントも高い。本制度の有資格者が専門知識を有しており、お客様の満足度を高めていると言える。

まとめ

お客様の営業担当者に対する総合評価、人柄・営業態度の評価は高いものの、「説明やアドバイス」「知識」については、今後も伸びしろがあると言える。また、営業担当者への期待でも「分かりやすい説明」が求められている。今後は、営業担当者の知識の底上げと、説明・アドバイス能力の向上はもちろん、お客様との繋がり維持が必要である。今後さらに伸ばしてお客様に、ご納得を頂きながら、いつまでもお付き合いして頂くことが重要であると言える。

また、「プレハブ住宅コーディネーター資格認定制度」の認知度はまだ低いが、コーディネーターだった場合の営業担当者に対する総合評価は高く、お客様の満足度を高めるためにも、制度の更なる普及・PRが必要である。

本件に関するお問い合わせは、下記までお願い致します。

一般社団法人 プレハブ建築協会 教務部 本堂・新村・中島
 〒101-0052 東京都千代田区神田小川町2-3-13 M&Cビル5階
 TEL 03-5244-5197
 メールアドレス: kyomu@purekyo.or.jp
 ホームページ <http://www.purekyo.or.jp/>