NEWS
RELEASE

2016 年 2 月
一般社団法人 プレハブ建築協会

2015年「信頼される住まいづくり」アンケート調査

メーカー選定の決め手は『品質』『安心』『納得』。営業担当者への期待では、更に高いアドバイス・提案力がますます求められている。

一般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ます。22 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、2014 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、506 名の有効回答がありました（有効回収率：50.6%）。

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 3 万 1 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。

■メーカー選定の決め手となった理由としては、前回と同じく「品質・性能が優れていた」が最も多くなっている。プレハブ住宅を選定する上で、住宅の品質・性能に対するお客様のニーズが依然として強いことがわかる。

■営業担当者に対する評価については、「総合評価」「人柄・営業態度」が高水準を維持しており、また「アドバイス」「間取り等の提案内容」についても、「まあ満足」も含む満足度では 90%台と依然として高い水準にある。しかし「満足」だけでみると前回より若干低下傾向にあり、やはり、住宅に関する「プロ」としてのアドバイス・提案力へのお客様の期待度がますます高まっていることが窺える。

■ 営業担当者がお客様に接する際には、「迅速な対応」「報告・連絡・相談」「話をよく聞く」といった基本的なコミュニケーションだけでなく、「知識の豊富さ」も求められている。

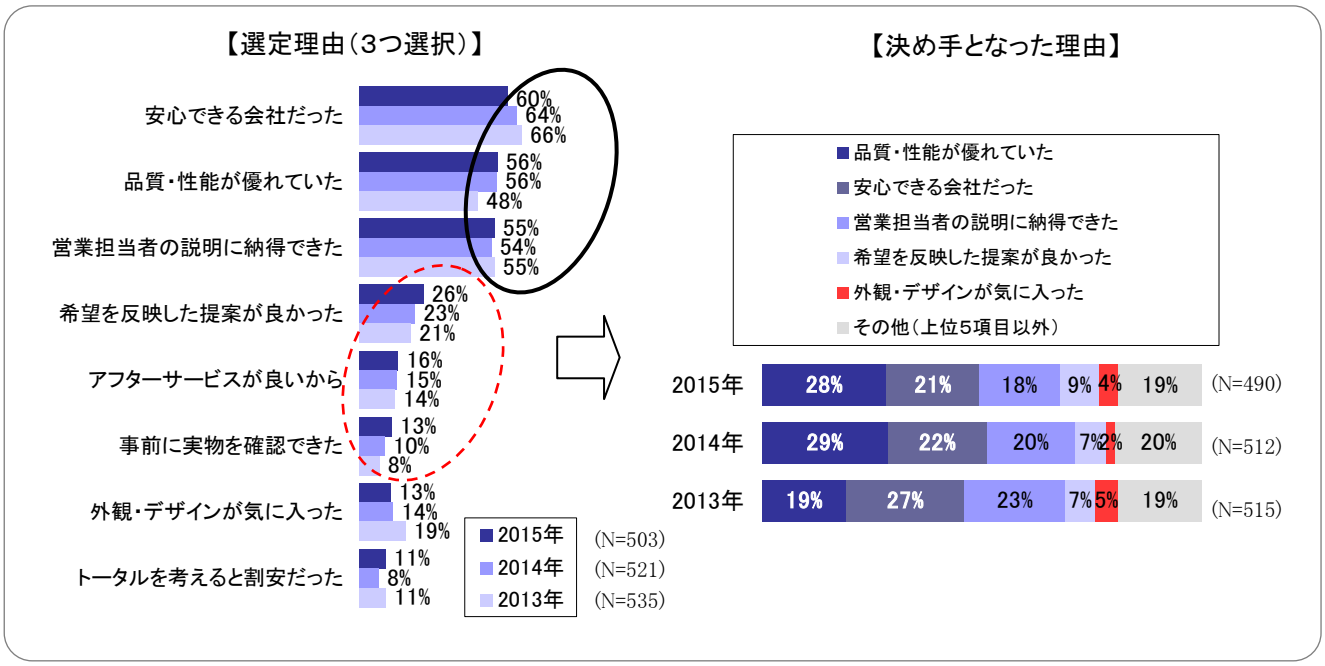
プレハブ住宅メーカーの住宅にお住まいの方に対する
アンケート調査結果の概要

調査実施者　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

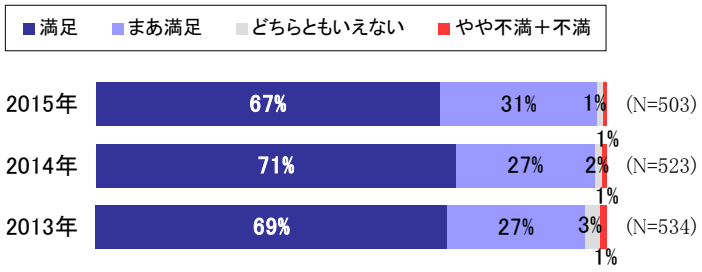
メーカー選定の決め手は、「品質・性能が優れていた」「安心できる会社だった」「営業担当者の説明に納得できた」。住宅に対する満足度とメーカー紹介意向も依然として高い水準にある。

●メーカー選定理由　（３つ選択）



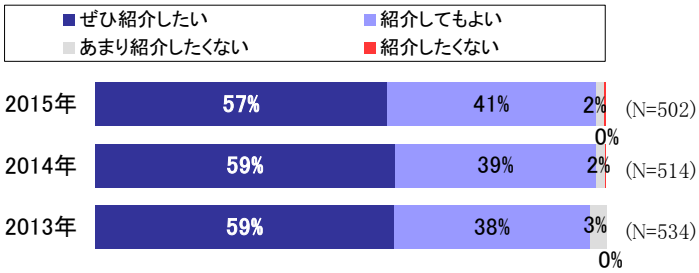
メーカーの選定理由は「安心できる会社」が 60%と最も多く、次いで「品質・性能」56%、「営業担当者の説明に納得」55%の順となっているが、経年では「希望を反映した提案」「アフターサービス」等にその比率が移ってきている。また、「決め手となった理由（1 つ選択）」は「品質・性能」が前回同様 28%と最も多い。

●住宅に対する満足度



住宅に対しては「満足」が 67%と前回より減少しているものの、満足者（「満足」＋「まあ満足」）は 98%と、ほとんどの方が満足している。満足の具体的な理由としては、「快適である」「希望通りの家」「高気密・高断熱、遮音性、通気性など住宅性能が良い」「耐震性・耐久性が良い、安心できる」「設備、機能性が良い、使い勝手が良い」などが多い。

●知人へのメーカー紹介意向

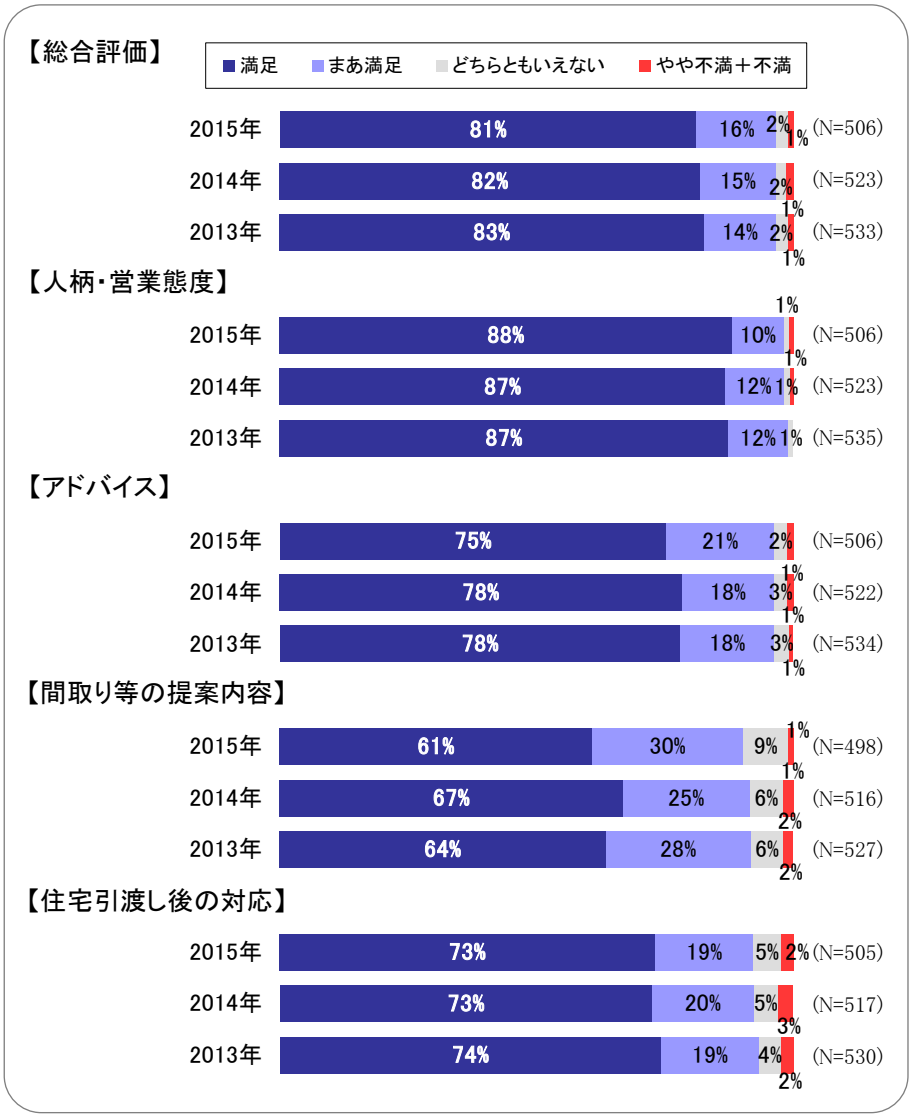


知人へのメーカーの紹介は、大半の方が「ぜひ紹介したい」あるいは「紹介してもよい」としているが、「ぜひ紹介したい」は前回に比べ若干減少している。知人へのメーカーの紹介意向を上げるためには更に住宅の満足度を上げることが重要であると言える。

2．営業担当者に対する評価

総合評価を向上させるには、「人柄・営業態度」「アドバイス」「住宅引渡し後の対応」の水準を更に向上させることが特に重要なポイントである。

●満足度評価



【総合評価】

総合評価は「満足」が 81%とやや低下傾向にあるが、評価は高いレベルにある。満足の理由として、「対応が良い・希望を聞いてくれた」「親切・丁寧」「知識が豊富、アドバイスがよい」「対応が早い・スムーズ」「人柄が良い・信頼できる」等の意見が多くなっている。

【項目別】

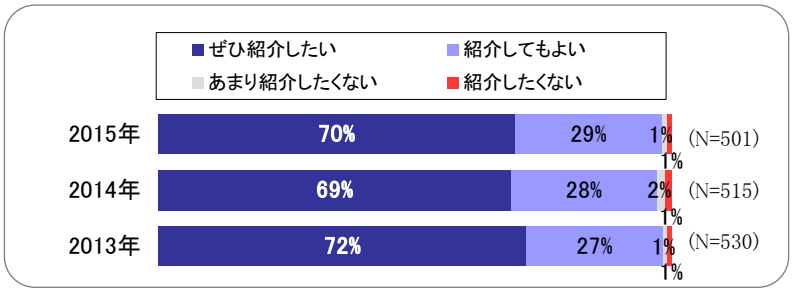
項目別に見ると「人柄・営業態度」については、「満足」が前回とほぼ同じで、高評価を維持している。その一方で満足度が連続して上昇していた「アドバイス」「間取り等の提案内容」は今回低下している。なお、「住宅引き渡し後の対応」については前回と同等の満足度となっている。

【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」「アドバイス」「住宅引渡し後の対応」で、お客様へ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大きいと推察される。

●知人への営業担当者紹介意向

1. 営業担当者を「ぜひ紹介したい」という方は 70%で、前回よりもやや多くなっている。知人への営業担当者の紹介意向は、特に営業担当者のアドバイスとの相関が高く、紹介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	営業担当者紹介
総合評価	－	0.66	0.63	0.45	0.62	0.59
人柄・営業態度	0.66	－	0.56	0.37	0.55	0.46
アドバイス	0.63	0.56	－	0.57	0.55	0.55
間取り等の提案内容	0.45	0.37	0.57	－	0.52	0.46
住宅引渡し後の対応	0.62	0.55	0.55	0.52	－	0.50
営業担当者紹介	0.59	0.46	0.55	0.46	0.50	－

※ ここに掲載したのは、各項目（変数）間の単相関係数である。

本調査の場合、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、営業担当者の個別評価が、営業担当者の総合評価の要因となっていると考えられる。

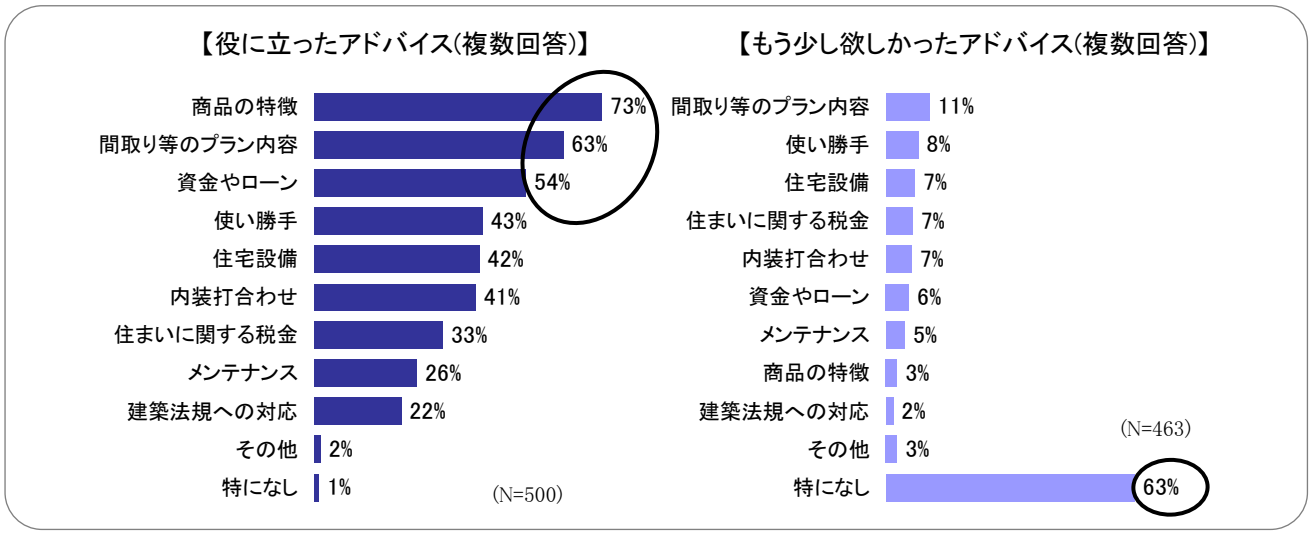
3．営業担当者への期待

「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」、「話をよく聞いてくれる」といった基本的なコミュニケーションに加え、「知識が豊富である」ことが期待されている。

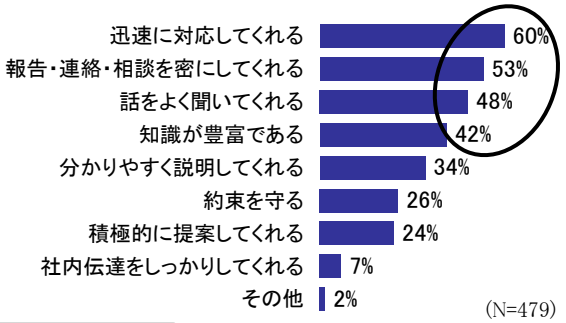
●アドバイス

【役に立ったアドバイス】　「商品の特徴」が 73%と最も多く、次いで「間取り等のプラン内容」が 63%、「資金やローン」が 54%と多くなっている。これら３項目は毎年上位３位となっており、特に「商品の特徴」は、前回より 69%→73%と増加している。

【もう少し欲しかったアドバイス】　「特になし」が 63%で、多くの方がアドバイスに満足していると言える。一方、1 割前後が「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」「内装打合せ」を挙げている。特に「間取り等のプラン内容」は「役に立ったアドバイス」としても多く挙げられているため、適切なアドバイスを行うことが重要であると言える。



●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 60%と最も多く、次いで「報告・連絡・相談を密にしてくれる」が 53%、「話をよく聞いてくれる」が 48%、「知識が豊富である」が 42%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だけでなく、お客様に納得して頂けるよう知識を深めていくことが重要と言える。

まとめ

お客様の営業担当者に対する満足度は依然として高水準を維持しており、知人への紹介意向も高く、「アドバイス」「間取り等の提案内容」の満足度も若干低下傾向にあるものの高いレベルにある。また、営業担当者への期待では「迅速な対応」「密な報告・連絡・相談」「知識の豊富さ」が求められている。今後も更に、営業担当者一人一人が知識を深め、アドバイス、間取り等の提案内容の質・量を向上させていくことがお客様の満足度を高めることに繋がると言える。

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　小田・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　03-5280-3121　　FAX　03-5280-3127
ホームページ　http://www.purekyo.or.jp/