

2017年度「信頼される住まいづくり」アンケート調査結果

メーカー選定の理由は『安心』『品質』『納得』。さらに強化すべき点は、説明・アドバイス能力と住まいづくりの知識向上。入居後も含め、お客様との結びつきの維持が不可欠。

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。前回より、アンケート内容を見直し、調査項目を充実、営業担当者の対応について細かく調査すると共に、評価尺度も細かくし、課題の抽出に努めました。更に、設計・工事・アフターサービス担当者等や建物への評価についても調査項目に加えました。

24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、2016年に入居（居住歴は平均1年）された1,300名の方を対象にアンケートを郵送し、702名の有効回答がありました（有効回収率：54.0%）。

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3万2千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を図るとともに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。

■メーカー選定理由は、今回も「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」ことが多くなっている。プレハブ住宅を選定する上で、『安心』『品質』『納得』が重視されていることがうかがえる。

■営業担当者に対しては、「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」の評価がそれに続いている。高評価を頂いている人柄・営業態度を維持しながら、説明・アドバイス能力のレベルアップなどの対応が必要である。また、契約段階以後（設計～工事～入居後）の対応については、前回より改善したものの、段階が進むにつれ評価が徐々に低下する傾向が見られる。これは、契約後、業務主体が営業担当者から、設計・工事担当者に引き継がれる場合が多いためと考えられる。しかし、お客様は引渡し以後も営業担当者に対応を期待していることがうかがえるため、今後、契約以降の営業担当者の対応についても、高評価を維持できるような方策が必要である。

■営業担当者がお客様に接する際には、迅速な対応と密接なコミュニケーション、分かりやすい説明はもとより、お客様の役に立つ知識を深めていくことが重要と言える。

■アフターサービス分野については、サービス内容や対応の改善が求められる。

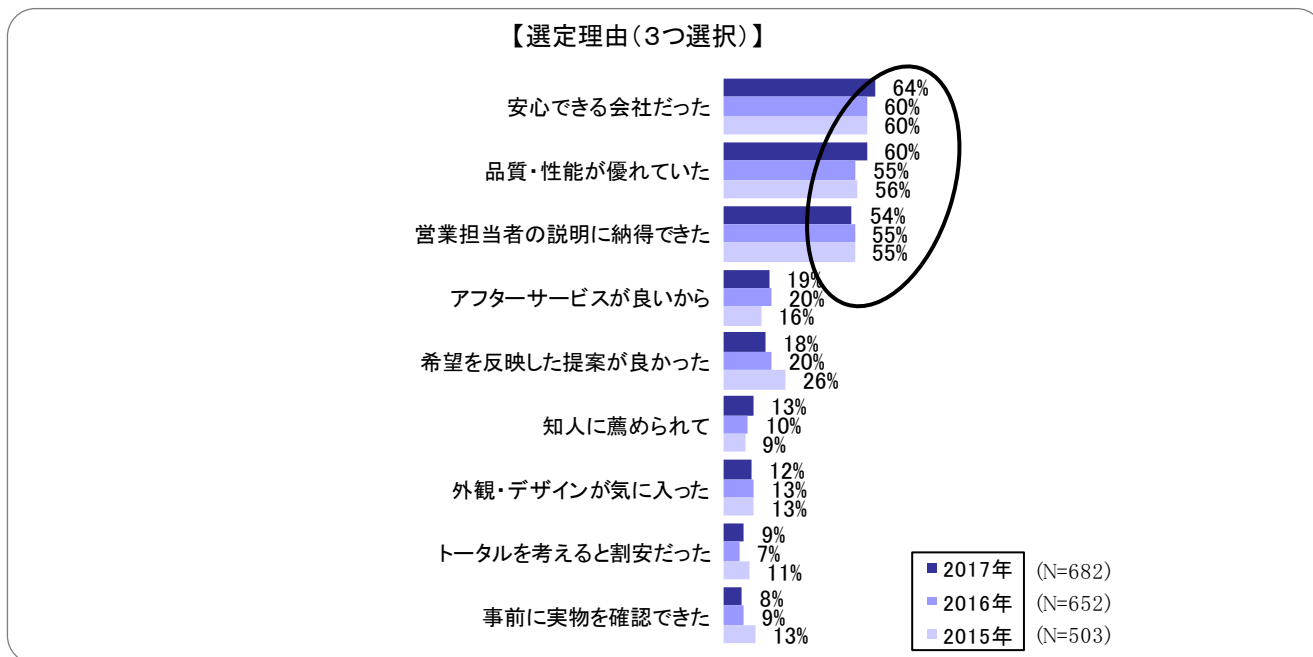
プレハブ住宅メーカーの住宅に お住まいの方に対するアンケート調査結果の概要

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

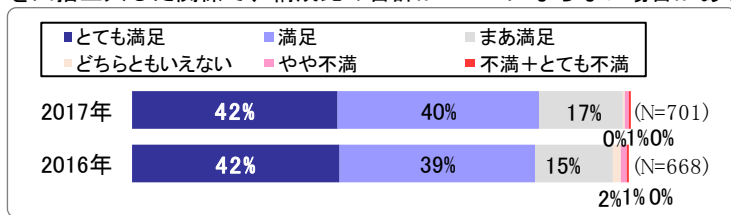
メーカー選定の理由は、「安心できる会社だった」「品質・性能が優れていた」「営業担当者の説明に納得できた」。住宅に対する満足度は高いが、アフターサービスに対する満足度はやや低い。

●メーカー選定理由 (3つ選択)



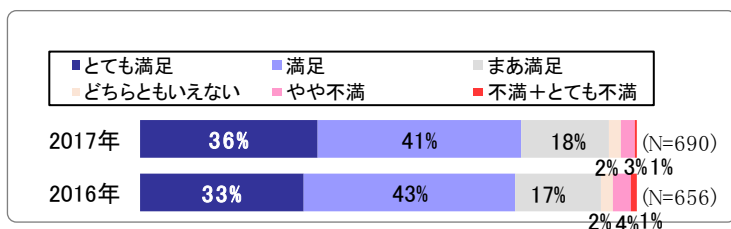
メーカーの選定理由は、前回と同じく「安心できる会社だった」が64%と最も多く、次いで「品質・性能が優れていた」が60%、「営業担当者の説明に納得できた」が54%と多くなっている。

●住宅に対する満足度 ※満足度評価を前回より、5段階から7段階に変更した。また、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)。



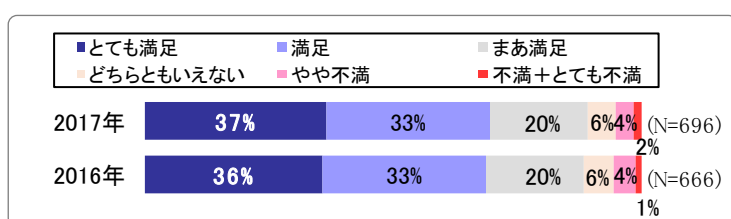
住宅に対しては、82%の方が満足し、前回より若干ふえている。「とても満足」+「満足」の合計。以下同じ)

●工事全般に対する満足度



工事全般に対しては、77%の方が満足し、前回より若干ふえている。間取り・プランの使いやすさでは「明るさ」「動線」「希望・イメージとの合致」、設備の使いやすさでは「キッチン」「ユニットバス」「照明器具」「給湯機器」、また、断熱性は「冷房・暖房の効きやすさ」「気密性」の満足度が高い。

●アフターサービスに対する満足度

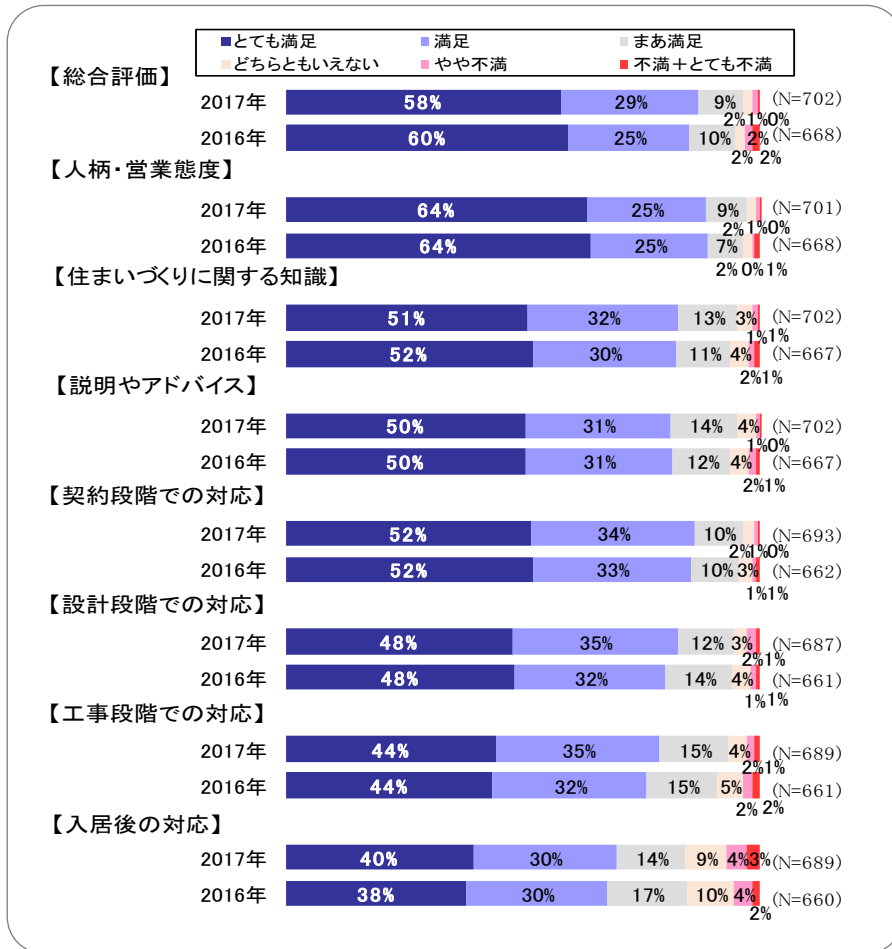


アフターサービスに対しては70%の方が満足し、前回より若干ふえている。満足の方は「対応の丁寧さ」「対応のスピード」「お手入れ方法のアドバイス」の評価が高いが、不満の方は「対応のスピード」「定期点検の頻度・内容」の評価が厳しい。

2. 営業担当者・その他担当者に対する評価

営業担当者の総合評価の向上には、「人柄・営業態度」「説明やアドバイス」の水準を上げることが特に重要なポイントである。また、契約段階以後（設計～工事～入居後）の評価が徐々に低下する傾向があるため、契約以降の営業担当者の対応に関しても、お客様との連絡を絶やさないなど、高い満足度を維持できるような方策が必要である。

●営業担当者に対する満足度評価



【総合評価】

総合評価は「とても満足」「満足」が87%と高く、前回よりも評価が上向いている。

【項目別】

項目別に見ると「人柄・営業態度」は、「とても満足」「満足」が89%と高い。一方、「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」「満足」の方が81%～83%と人柄・営業態度に比べると若干低くなっている。

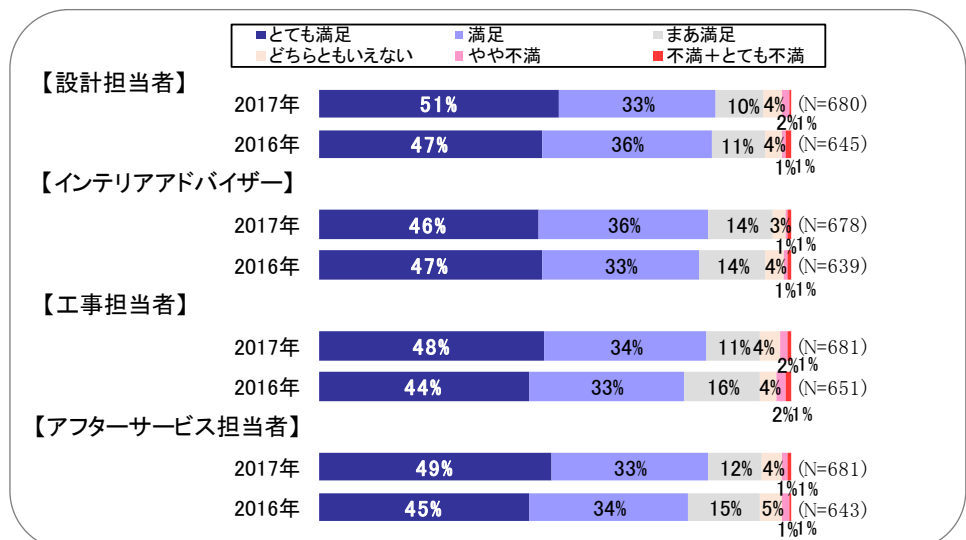
また、段階毎の対応について見ると、「契約段階」がピークで、前回よりも改善したものの、設計～工事～入居後と徐々に評価が低下する傾向が見られる。

【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」「説明やアドバイス」。お客様に接する態度や説明・アドバイスが総合評価に与える影響が大きい。

●その他の担当者に対する満足度評価

総合評価は、「とても満足」「満足」が設計担当で84%、インテリアアドバイザー、工事担当者、アフターサービス担当者がそれぞれ82%。前回よりも評価が上昇している。



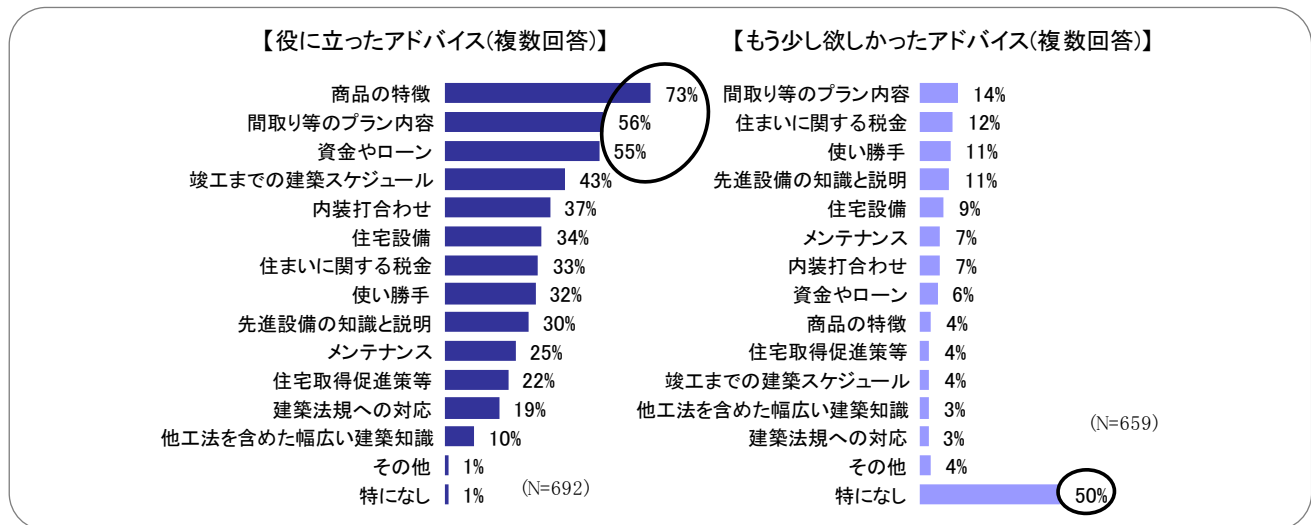
3. 営業担当者への期待

「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だけでなく、「知識が豊富である」ことが必要とされている。

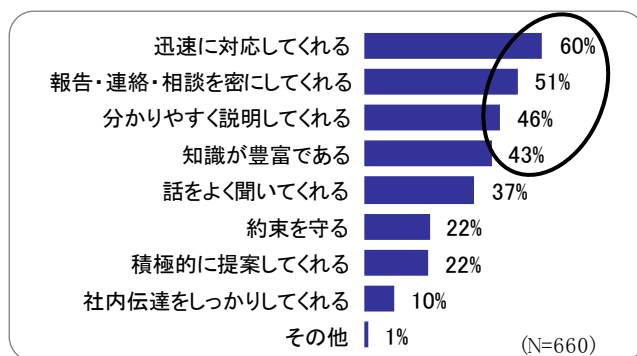
●アドバイス

【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56%、「資金やローン」が55%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。

【もう少し欲しかったアドバイス】 「特になし」が50%で、アドバイスが欲しかった項目を挙げていない。一方、10%前後が「間取り等のプラン内容」「住まいに関する税金」「使い勝手」「先進設備の知識と説明」「住宅設備」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」としても多いことから、的確なアドバイスを行うことの重要性がわかる。



●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51%、「分かりやすく説明してくれる」が46%、「知識が豊富である」が43%と多くなっている。スピーディーな対応と細心のコミュニケーションはもちろん、説明の分かりやすさや、知識の蓄積も重要と言える。

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」「知識の豊富さ」が求められている。アフターサービス分野についても、サービス内容や対応の改善が必要とされている。今後は、営業担当者・その他の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とより、お客様との結びつきの維持が不可欠である。

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 金森・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 FAX 03-5280-3127
 ホームページ <http://www.purekyo.or.jp/>