

2016年「信頼される住まいづくり」アンケート調査

メーカー選定の理由は『安心』『品質』『納得』。今後は、説明力の向上とお客様との繋がりを大切にすることが必要である。

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。今回、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への評価についても調査項目に加えました。

23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、2015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、669名の有効回答がありました（有効回収率：51.5%）。

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。

■メーカー選定理由は、前回と同様「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」事が多くなっている。プレハブ住宅を選定する上で、『安心』『品質』『納得』が重要である事がうかがえる。

■営業担当者に対しては、「人柄・営業態度」の評価が最も高いが、「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・営業態度を維持しつつ、説明力の水準を引き上げる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、段階が進むにつれて評価が徐々に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・建設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、お客様は引渡しまで営業担当者に対応を期待していることがうかがえ、今後、契約以降の営業担当者の対応についても、更に満足度を高めるような取り組みが必要であることがわかった。

■営業担当者がお客様に接する際には、迅速な対応ときめ細かなコミュニケーション、分かりやすい説明はもちろん、お客様の役に立つ知識を深めることが重要と言える。

■アフターサービス分野も、サービス水準を高める余地がある。

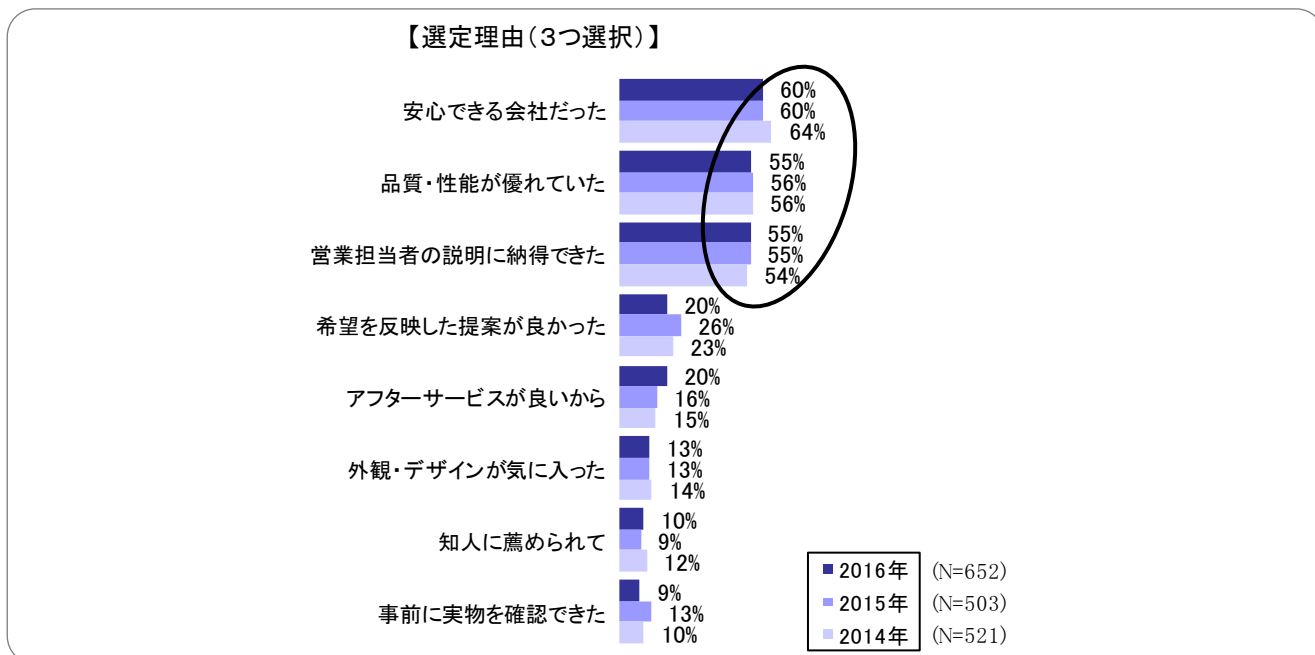
プレハブ住宅メーカーの住宅に
お住まいの方に対するアンケート調査結果の概要

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

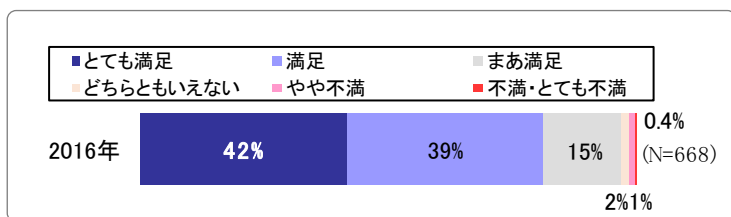
メーカー選定の理由は、「安心できる会社だった」「品質・性能が優れていた」「営業担当者の説明に納得できた」。住宅に対する満足度は高いが、アフターサービスに対する満足度は若干低い。

●メーカー選定理由 (3つ選択)



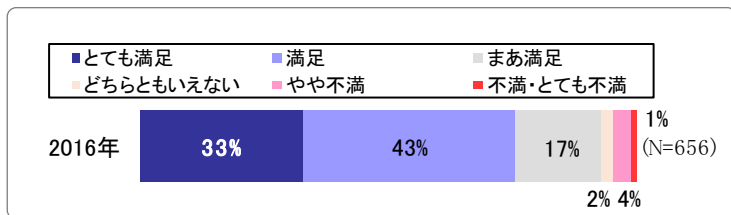
メーカーの選定理由は、前回同様「安心できる会社だった」が60%と最も多く、次いで「品質・性能が優れていた」、「営業担当者の説明に納得できた」が多くなっている。

●住宅に対する満足度 ※満足度評価を今年より、5段階から7段階に変更した(以下同じ)。



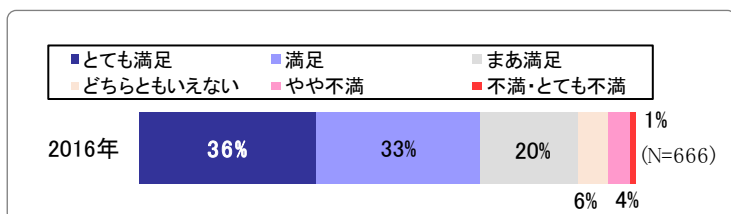
住宅に対しては、81%の方が満足している。「とても満足」+「満足」の合計。(以下同じ)

●工事全般に対する満足度



工事全般に対しては、76%の方が満足。間取り・プランの使いやすさでは「明るさ」や「動線」に、設備の使いやすさでは「キッチン」「ユニットバス」「給湯機器」に、また断熱性は「冷房の効きやすさ」「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

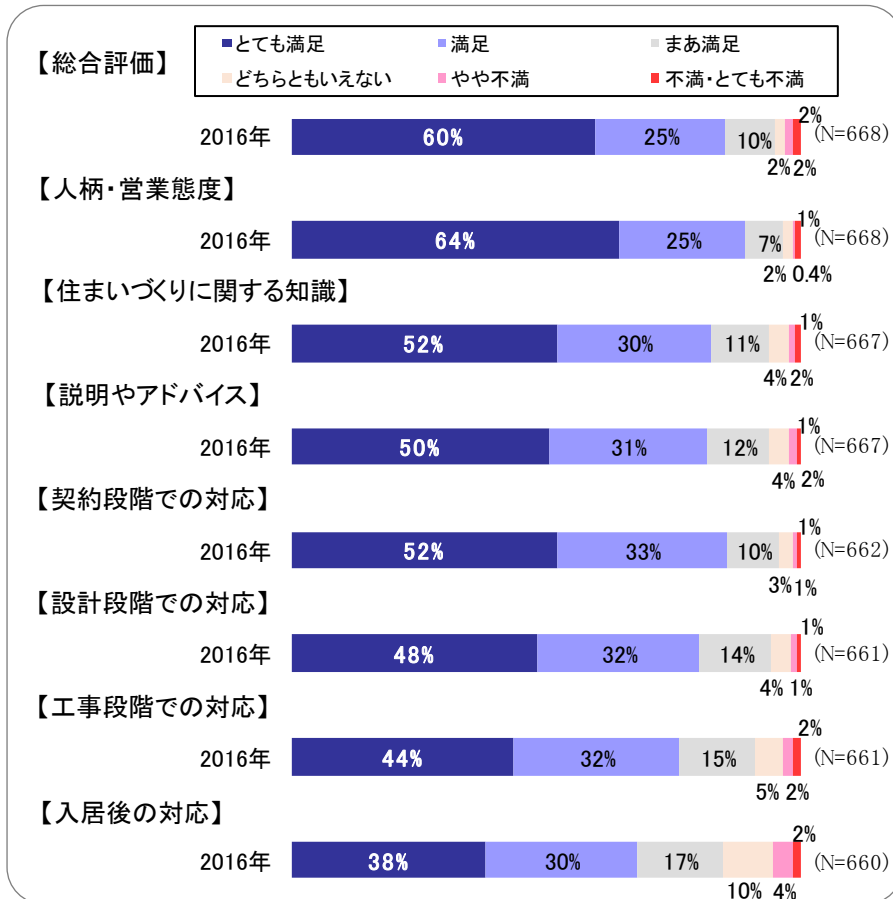


アフターサービスに対しては69%の方が満足。満足の方は「対応の丁寧さ」「対応のスピード」「お手入れ方法のアドバイス」の評価が高い一方、不満の方は「対応のスピード」「定期点検」について評価が厳しい。

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を向上させるには、「人柄・営業態度」「説明やアドバイス」のレベルを向上させ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ついても更に満足度を高めるような取り組みが必要である。

●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85%と高い評価となっている。

【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%と高くなっている。「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%～82%と人柄・営業態度に比べて低くなっている。

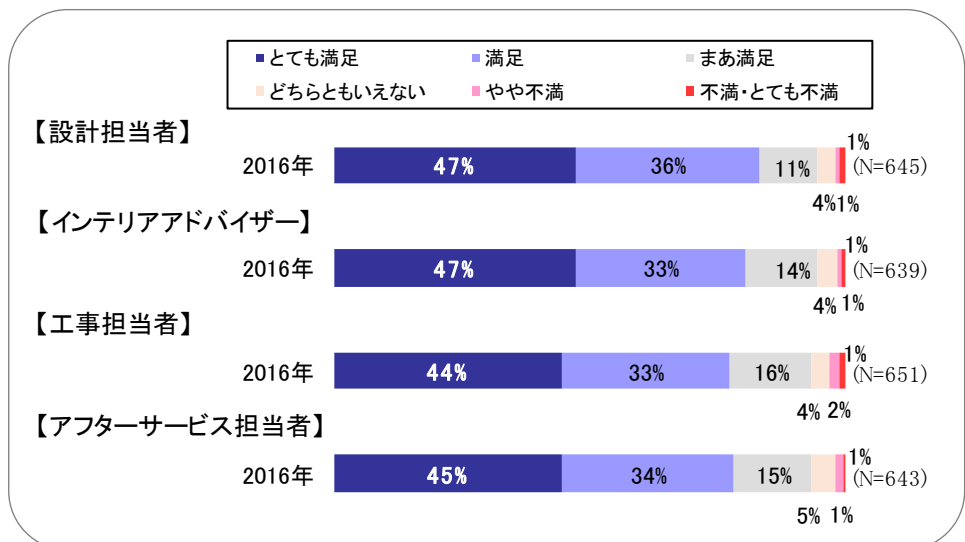
また、段階ごとの対応について見ると、「契約段階」をピークに設計～工事～入居後と徐々に評価が低下している傾向が見られる。

【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83%、インテリアアドバイザーで80%、工事担当で77%、アフターサービス担当で79%と、工事担当とアフターサービス担当で若干低くなっている。



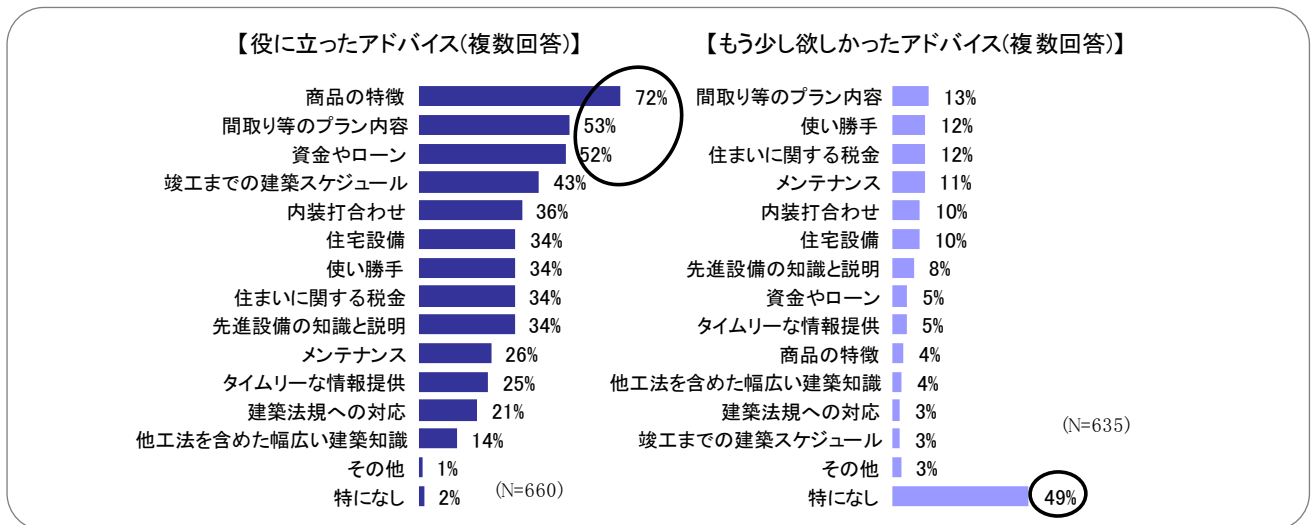
3. 営業担当者への期待

「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に加え、「知識が豊富である」ことが求められている。

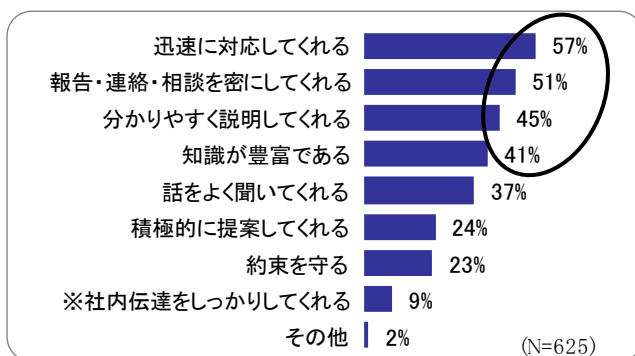
●アドバイス

【役に立ったアドバイス】 「商品の特徴」が72%と最も多く、次いで「間取り等のプラン内容」が53%、「資金やローン」が52%と多くなっている。これら3項目は毎年上位3位となっている。

【もう少し欲しかったアドバイス】 「特になし」が49%で、約半数の方がアドバイスに満足していると言える。一方、10%程度が「間取り等のプラン内容」「使い勝手」「住まいに関する税金」「メンテナンス」「内装打合せ」「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」としても多くなっているため、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57%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45%、「知識が豊富である」が41%と多くなっている。迅速な対応ときめ細かなコミュニケーション、分かりやすい説明はもちろん、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。

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が、「説明やアドバイス」「知識」については、これからも伸長する余地があると言える。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。また、アフターサービス分野も満足度向上の余地がある。今後は、営業担当者・その他の担当者の知識の深耕と、説明力の向上はもちろん、お客様との繋がりを、より大切にしていくことが肝要である。

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 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/>