

2022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』。今後は、お客様に分かりやすい説明・アドバイス能力の向上や、お客様の要望の聞き取り、お客様との繋がりの強化が必要。

一般社団法人プレハブ建築協会(会長:堀内 容介 積水ハウス株式会社代表取締役副会長執行役員)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。また、2020年度より、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。

29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、2021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、607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、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」ことの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』が特に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・営業態度を維持しつつ、説明やアドバイス能力のレベルを上げることで更なる評価の向上が見込める。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段々と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・アフターなど別の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が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対応についても、高評価を維持できるような取り組みが必要である。

■営業担当者がお客様に接する際には、迅速な対応と報告・連絡・相談といった基本的な対応と、分かりやすい説明が特に求められている。

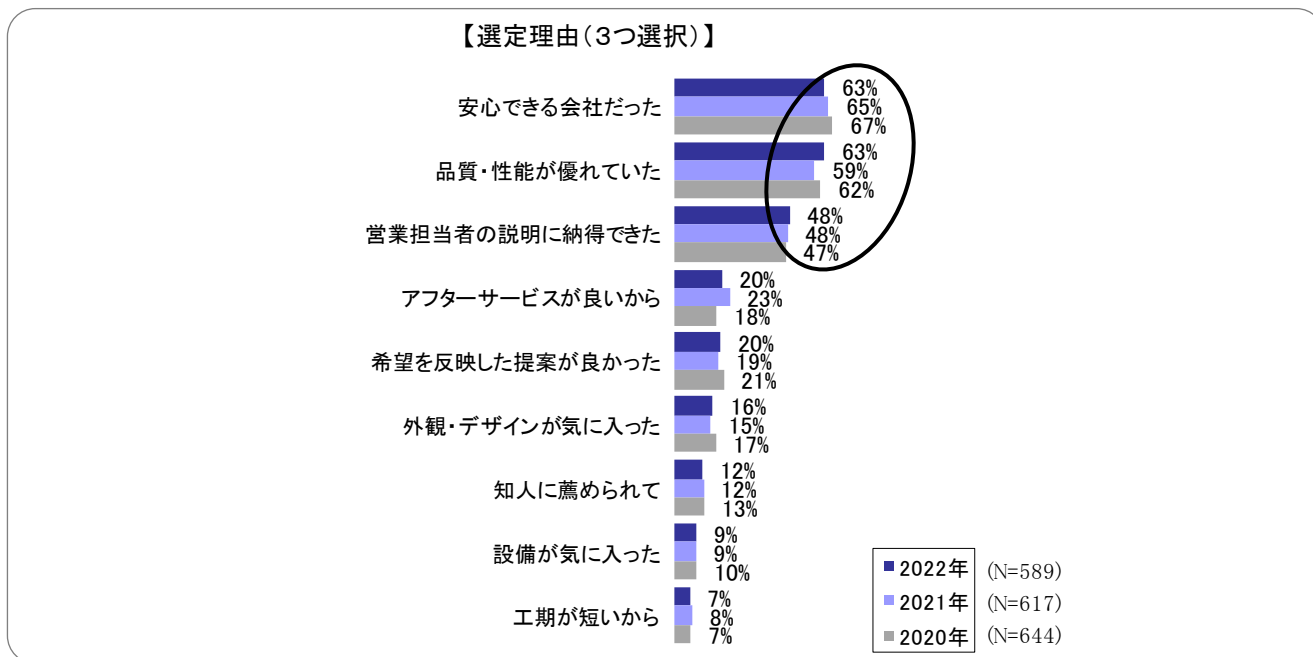
プレハブ住宅メーカーの住宅に お住まいの方に対するアンケート調査結果の概要

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

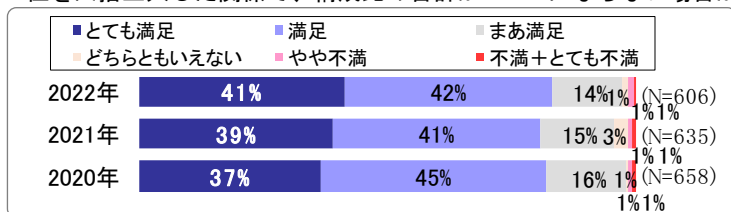
メーカー選定の理由は、「安心できる会社だった」「品質・性能が優れていた」「営業担当者の説明に納得できた」。会社およびその社員、商品に対する満足度は高レベルを維持している。

●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」「品質・性能が優れていた」がそれぞれ 63%で最も多く、次いで「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 ※満足度評価を 2016 年より、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)。

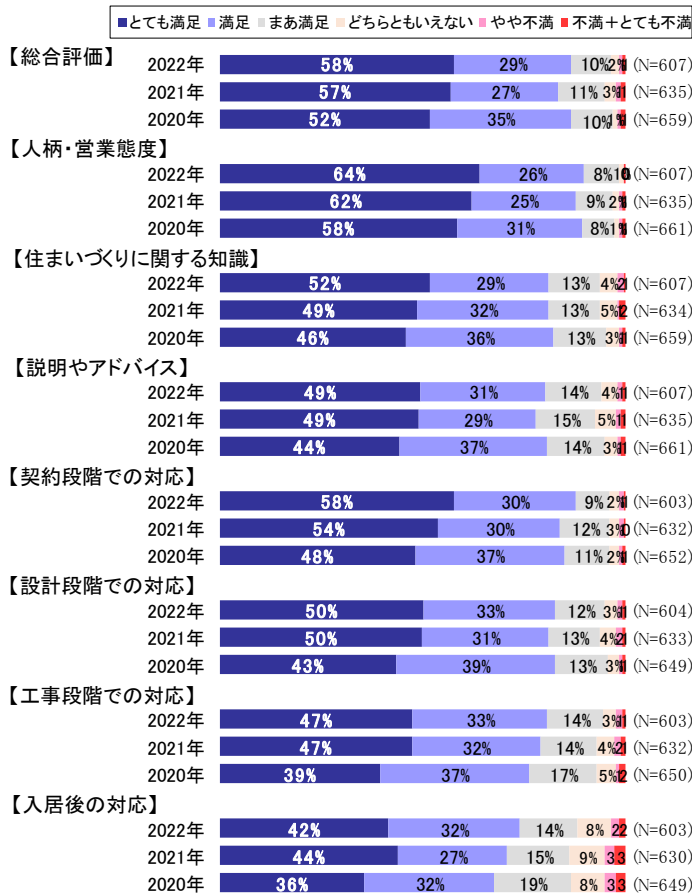


住宅に対しては、83%の方が満足しており、前回より増加している。「とても満足」+「満足」の合計。以下同じ)

2. 営業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ためには、「人柄・営業態度」「説明やアドバイス」の満足度を上昇させていくことが重要である。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、お客様との繋がりを絶やさないなど、建築後のお客様の不安を解消し、契約時の満足度をハイレベルで維持するための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87%と高く、前回よりも評価が上昇している。

【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90%と高い。その一方、「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80%~82%と人柄・営業態度に比べると低調ではあるが、それら項目別の評価については、総合評価と同様、前回よりも改善している。

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と言える。

3. 営業担当者への期待

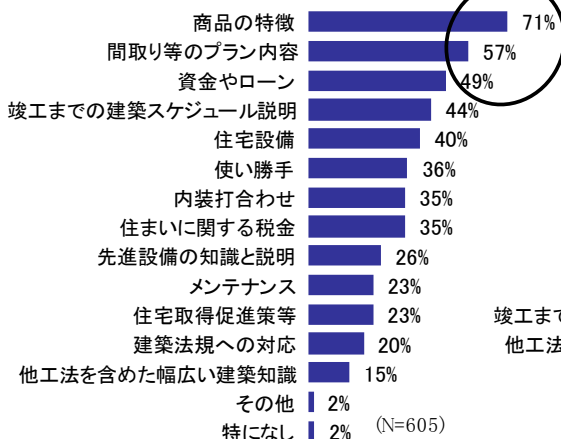
「商品の特徴」の説明、「間取り等のプラン内容」「資金やローン」のアドバイスが特に役立っている。また、営業担当者には、「迅速な対応」「報告・連絡・相談を密にしてくれる」といった基本的な対応と分かりやすい説明が特に求められている。

●アドバイス

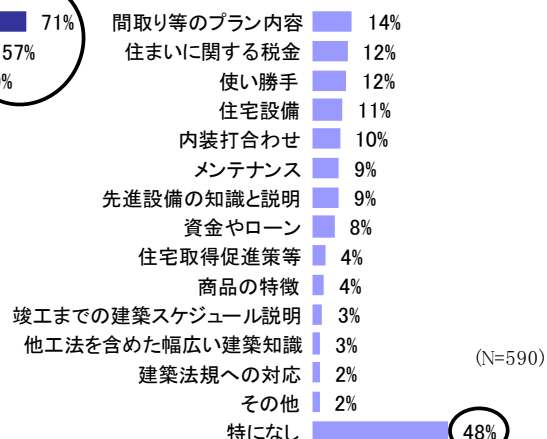
【役に立ったこと】 「商品の特徴」が71%と最も多く、次いで「間取り等のプラン内容」が57%、「資金やローン」が49%と多くなっている。これら3項目については、毎回上位3位となっている。

【もう少し欲しかったこと】 「特になし」が48%で、項目を挙げていない。一方、10~15%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」「住宅設備」「内装打ち合わせ」を挙げている。特に「間取り等のプラン内容」は「役に立ったこと」としても多いことから、重要であると言える。

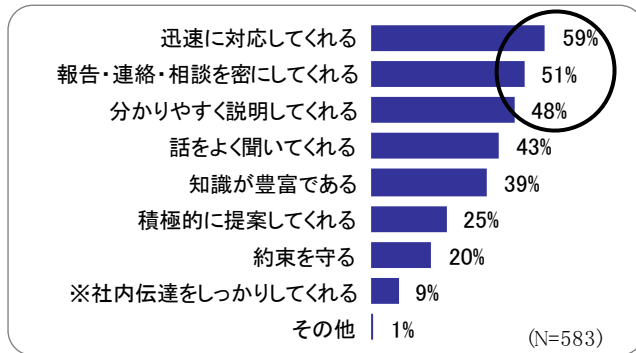
【役に立ったこと(複数回答)】



【もう少し欲しかったこと(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51%、「分かりやすく説明してくれる」が48%と多くなっている。迅速な対応や、確実な『報連相』に加え、分かりやすい説明が特に期待されていると言える。

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が、「説明やアドバイス」「知識」については、今後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」が求められている。今後は、営業担当者の知識強化と、説明・アドバイス能力の向上はもちろん、入居後も末永くお客様との繋がりを維持していく取り組みを行うことが肝要である。

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 山口・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/>