

2006年「信頼される住まいづくり」アンケート調査

営業担当者の人柄・営業態度と提案能力は年々向上してきているが、その重要性も増しており、より一層のスキルアップが求められる。

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。13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、2005年に入居（居住歴は平均1年）された1,000名の方にアンケートを郵送し、664名の有効回答がありました（有効回収率：66.4%）。

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2万4千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、「営業担当者の説明に納得できた」が年々増加傾向にあり、営業担当者の役割がますます重要となっている。また住宅の満足度は前回とほぼ同じだが、評価の質は確実に高まっている。

営業担当者の「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」など、営業担当者の営業態度や提案スキルは、年々向上が見られる。

営業担当者に具体的に求められていることは、親身、親切、誠実な対応であり、「使い勝手」「住宅設備」などに関するアドバイスである。単に知識の習得だけでなく、お客様の要望やニーズを的確に把握する能力（アドバイス能力）も求められる。

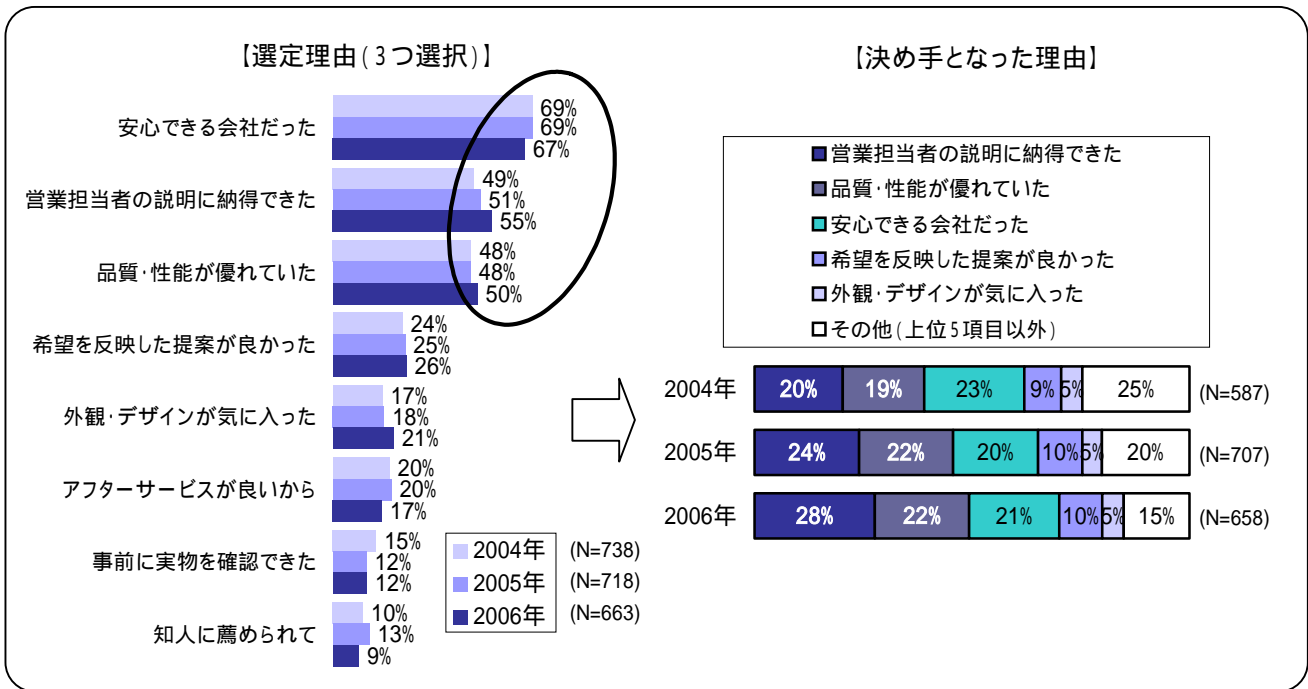
プレハブ住宅メーカーの住宅にお住まいの方に対するアンケート調査結果の概要

調査実施者 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

「営業担当者の説明に納得できた」がメーカー選定理由として、年々、増加傾向にある。

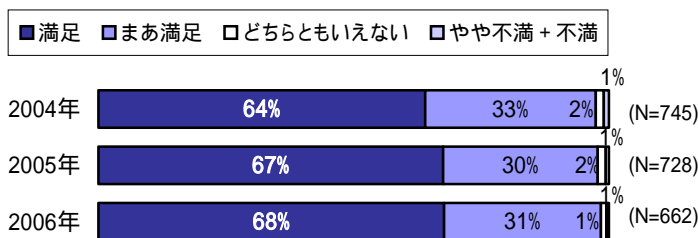
メーカー選定理由 (3つ選択)



メーカー選定理由は、前回までと同様、「安心できる会社」が最も多く、次いで「営業担当者の説明に納得」「品質・性能が優れていた」が多くなっており、メーカーを選ぶ際の3大ポイントとなっている。

しかし決め手となった理由では、「営業担当者の説明」が最も多く、年々増加している。営業担当者の役割が重要性を増しており、お客様の信頼に答えることができる営業担当者の資質が求められていると言える。

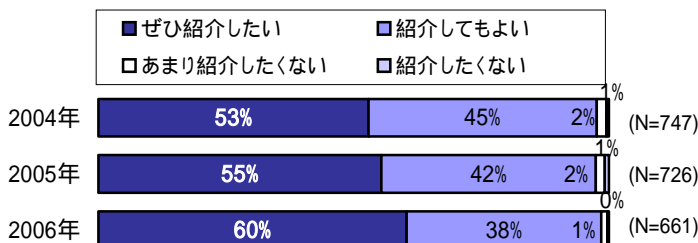
住宅に対する満足度



「満足」が68%、「まあ満足」が31%と高い満足度となっている。

営業担当者の総合評価が「満足」とした方では、住宅に対しても76%が「満足」としており、営業担当者の影響が強い。

知人へのメーカー推奨意向

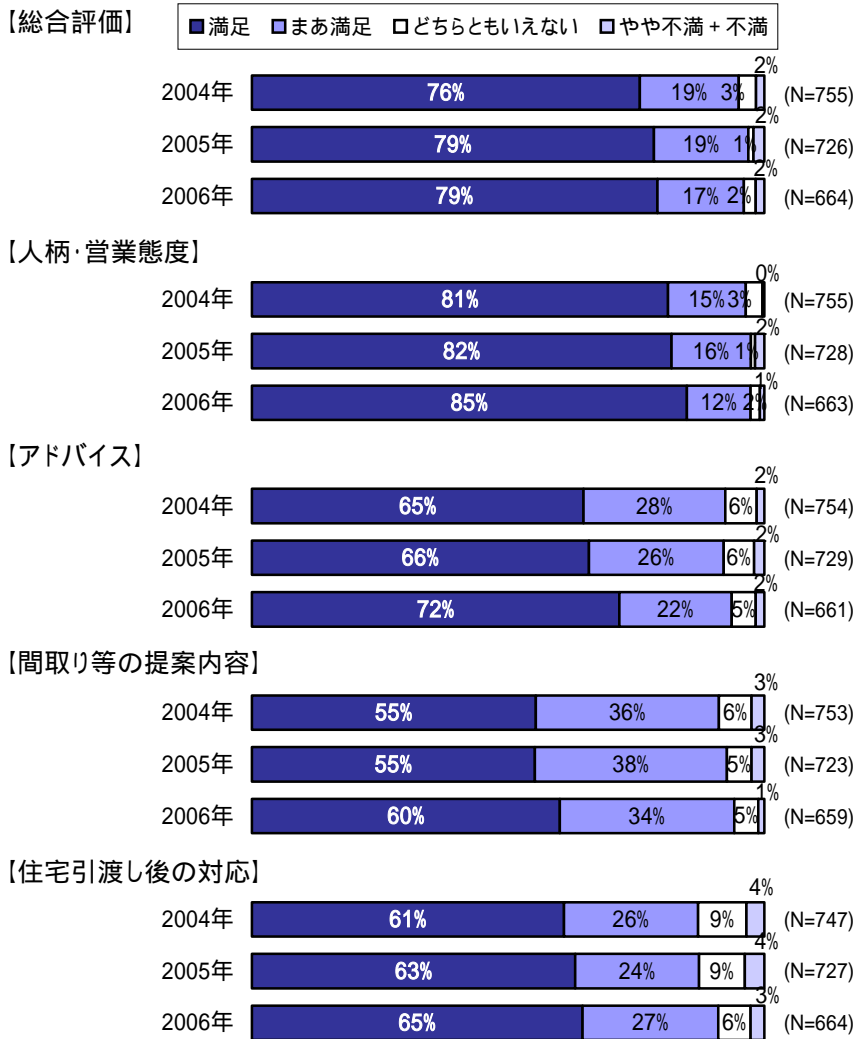


メーカーを知人に「ぜひ紹介したい」という方が60%と多く、前回より4ポイント増えている。住宅の満足度は、ほぼ前回と同じだが、推奨意向は増加しており、評価の質は高まっていると言えよう。

2. 営業担当者に対する評価

営業担当者に対する総合評価は前回とほぼ同じだが、「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」などの各項目別満足度は、前回に比べアップしており、営業担当者の営業態度や提案スキルの向上が見られる。

満足度評価



【総合評価】

「満足」が79%と非常に高い満足度となっており、前回とほぼ同じ結果となっている。満足の理由としては、「要望をよく聞いてくれた」「親身、親切であった」「誠実であった」「対応が素早かった」「的確なアドバイスをくれた」などの意見が多くなっている。

【項目別】

各項目とも、前回より評価が高まっている。『人柄・営業態度』は、最も評価が高い項目であり、「満足」が85%となっている。

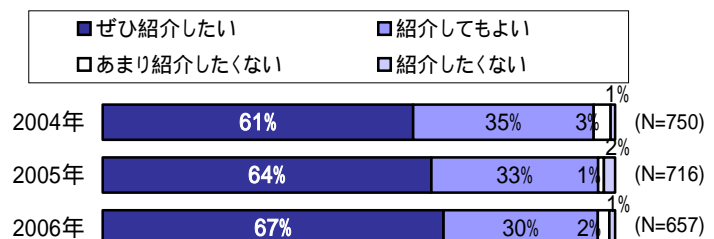
『アドバイス』と『間取り等の提案内容』は、前回より「満足」が5~6ポイント増加しており、営業担当者の提案面での向上が見られる。

【総合評価と各項目の相関】

総合評価との相関が最も高いのは、『人柄・営業態度』であり、次いで『アドバイス』となっている。

知人への営業担当者推奨意向

「ぜひ紹介したい」という方が67%と、推奨意向は年々高くなっている。営業担当者の総合評価が「満足」とした方では、81%が「ぜひ紹介したい」としているが、「まあ満足」の方は、ほとんどが「紹介してもよい」ととどまっている。総合評価で「満足」とされることが、強い推奨意向を獲得する必要条件である。



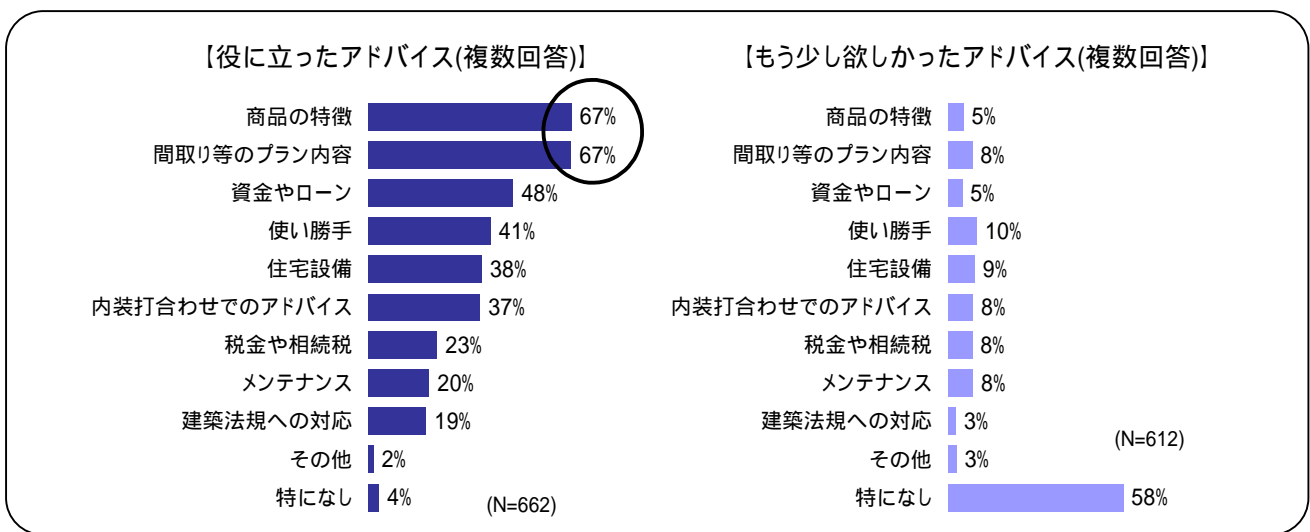
3. 営業担当者への期待

営業担当者に期待することは、親身、親切、誠実な対応である。また「使い勝手」「住宅設備」などに関するアドバイスを充実する必要があるが、単に知識の習得だけでなく、お客様の要望やニーズを的確に把握した上でのアドバイスが求められる。

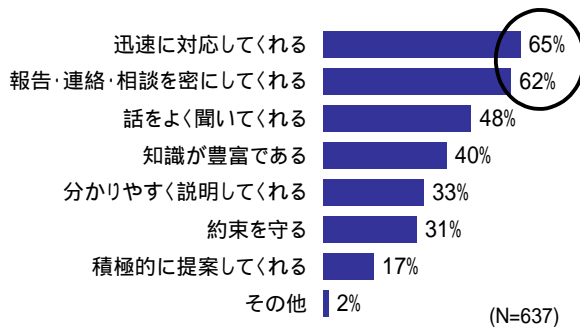
アドバイス

【役に立ったアドバイス】 「商品の特徴」と「プラン内容」が最も多い。ただ、資金的に余裕が少ない20～30代の若年層では、「資金やローン」が「商品の特徴」「プラン内容」と並んでトップに近づいている。

【もう少し欲しかったアドバイス】 「特になし」が58%を占めており、前回(53%)よりも増加している。的確なアドバイスをするスキルは向上していることが伺えるが、何らかの不満を持っている方が、依然として42%もいることは注意すべきである。



営業担当者に期待すること (3つ選択)



「迅速に対応してくれる」と「報告・連絡・相談を密にしてくれる」が最も多く、次いで「話をよく聞いてくれる」が多くなっている。営業担当者の総合評価の満足理由でも多く出された「親身、親切、誠実」な対応が求められていると言える。

まとめ

メーカー選定の基準やお客様の満足度に影響を与える要素として、営業担当者の評価がますます大きくなっている。また、営業担当者の営業態度や人柄、知識、アドバイスは、年々向上が見られるが、さらに満足度を向上させるためには、個々のお客様の顕在ニーズのみならず、潜在ニーズを正確に把握するスキルの向上が必要である。

本件に関するお問い合わせは、下記までお願い致します。

社団法人 プレハブ建築協会 教務部 西田・新村
〒100-0013 東京都千代田区霞が関 3-3-2 新霞が関ビルディング
TEL 03-3502-9451 FAX 03-3502-9455
ホームページ <http://www.purekyo.or.jp/>