

## 2007年「信頼される住まいづくり」アンケート調査

---

---

**営業担当者の評価は年々アップし、特に人柄・営業態度等の対応面の評価が高くなっているが、知識・提案スキルの向上が求められる。**

---

---

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。14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、2006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、683名の有効回答がありました（有効回収率：68.3%）。

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。

---

最近の大規模地震や耐震偽装問題の影響からか、住宅の品質・性能に対するお客様の意識が高まり、メーカー選定理由は、「品質性能が優れていた」が年々増加傾向にある。住宅に対する満足度はほぼ前回までと変わらない。

営業担当者の評価では、「人柄・営業態度」や「住宅引渡し後の対応」などは年々向上が見られるが、「アドバイス」「間取り等の提案内容」は評価が落ちており、より一層の改善が必要である。

営業担当者に具体的に求められているアドバイスは、「間取り等のプラン内容」「住宅設備」「メンテナンス」などであり、迅速かつきめ細かい対応（報・連・相）が求められている。

---

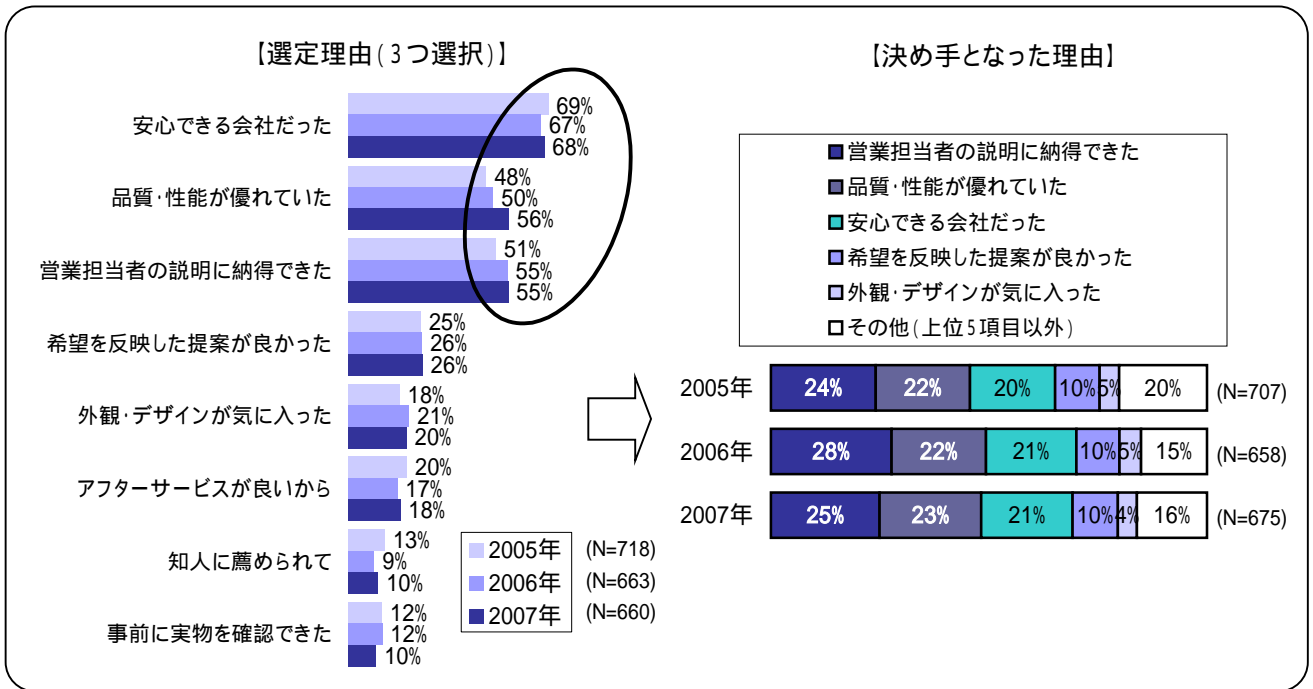
# プレハブ住宅メーカーの住宅にお住まいの方に対するアンケート調査結果の概要

調査実施者 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

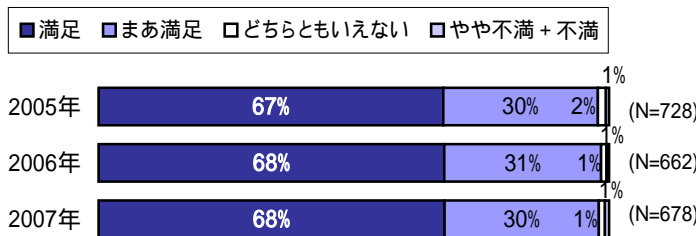
住宅の「品質・性能が優れていた」が、メーカー選定理由として、近年、増加傾向にある。

### メーカー選定理由 (3つ選択)



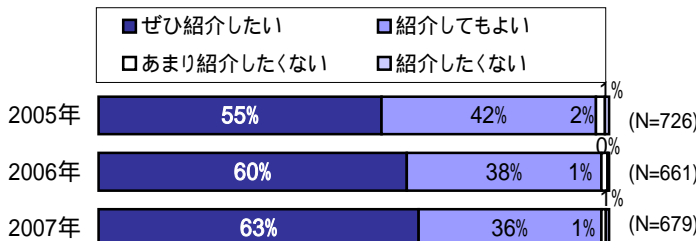
メーカー選定理由は、「安心できる会社」が最も多く、会社の信頼性をポイントにした方が多くなっている。前回までと比較すると、「品質・性能が優れていた」が増加しており、最近の大規模な地震被害やマンションの耐震偽装問題などの影響で、住宅の品質・性能に対するお客様の意識が高まってきていると言える。決め手となった理由では、「営業担当者の説明」が最も多くなっているが、前回に比べると減少している。

### 住宅に対する満足度



住宅に対しては「満足」が68%、「まあ満足」が30%と高い満足度となっている。満足の具体的な理由としては、「希望通りの家ができた」「快適、住み心地がよい」「使いやすい」などの意見が多く見られる。

### 知人へのメーカー推奨意向

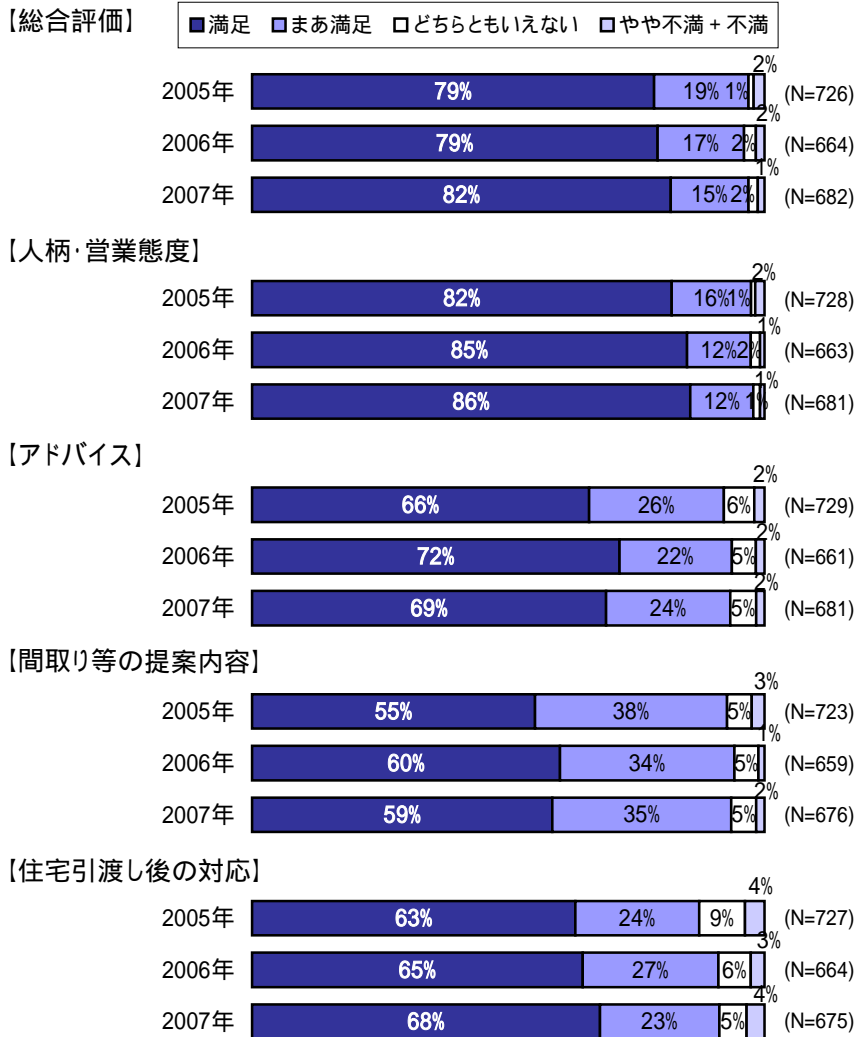


メーカーを知人に「ぜひ紹介したい」という方が63%と多く、前回より3ポイント増えている。住宅の満足度は、ほぼ前回と同じだが、推奨意向は増加しており、評価の質は年々高まっている。

## 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高い評価を得ており、前回よりアップしている。項目別では「人柄・営業態度」「住宅引渡し後の対応」の評価は高まっているが、「アドバイス」「間取り等の提案内容」は前回に比べ評価が落ちており、営業担当者の知識・提案スキルの向上が求められる。

### 満足度評価



#### 【総合評価】

総合評価では「満足」が82%と、前回より3ポイントアップしている。

満足の理由としては、「親切、丁寧、誠実であった」「知識が豊富で的確なアドバイスをくれた」「こちらの要望をよく聞き、相談にのってくれた」などの意見が多く見られる。

#### 【項目別】

項目別に見ると、『人柄・営業態度』が最も評価が高く、『住宅引渡し後の対応』とともに、年々満足度がアップしている。

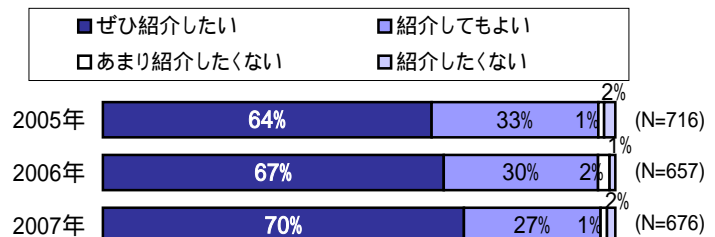
一方、『アドバイス』と『間取り等の提案内容』は、前回より「満足」が減少しており、営業担当者の知識・提案力が課題と言える。

#### 【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

営業担当者を「ぜひ紹介したい」という方が70%と、推奨意向は年々高くなっている。推奨意向は、営業担当者の総合評価と高い相関が見られるが、項目別評価では、『人柄・営業態度』『アドバイス』および『住宅引渡し後の対応』とも相関が高く、住宅完成までだけでなく、引渡し後のフォローも重要な要素となっている。



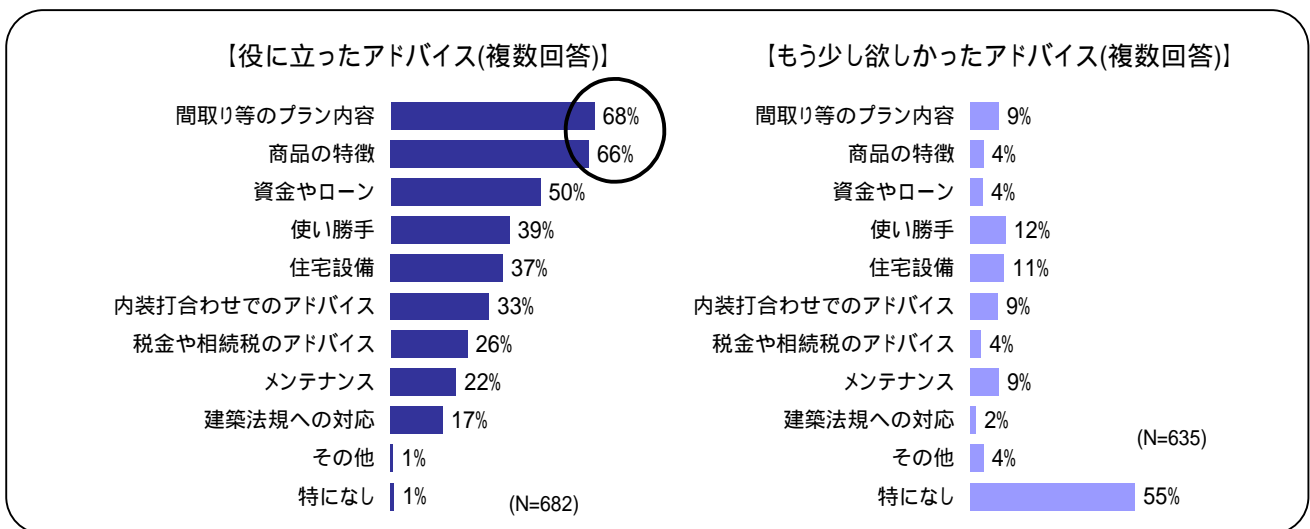
### 3. 営業担当者への期待

営業担当者に期待することは、「迅速な対応」や「報告・連絡・相談を密にしてくれること」である。また「間取り等のプラン内容」「住宅設備」「メンテナンス」などに関するアドバイスを充実する必要があり、アドバイスをするスキルの向上が求められる。

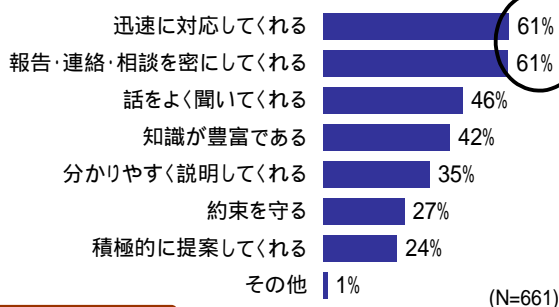
#### アドバイス

【役に立ったアドバイス】 「プラン内容」と「商品の特徴」が最も多くなっている。前回に比べると「内装打ち合わせでのアドバイス」が減少している（前回 37%）。

【もう少し欲しかったアドバイス】 「特になし」が 55% を占めているが、前回（58%）よりも減少しており、アドバイスに対して何らかの不满を持っている人の割合は増えている。営業担当者のアドバイスに満足していない方は、特に「間取り等のプラン内容」「住宅設備」「メンテナンス」のアドバイスが欲しかったという人が多くなっている。



#### 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」が最も多くなっている。また前回と比較すると、比率は少ないものの、「積極的に提案してくれる（前回 17%）」が増加しており、提案力のアップが必要と言える。

#### 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。その営業担当者の評価のポイントは、「営業態度や人柄」「知識、アドバイス」さらに「お客様の要望を実現する能力」であり、お客様のニーズを的確に把握するスキルの向上が求められる。

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 川崎・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/>