



## 2008年「信頼される住まいづくり」アンケート調査

---

**営業担当者の総合評価は高い満足度を維持しているが、住宅引渡し後も含めた営業対応力、および間取り等の提案力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。15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、2007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、668名の有効回答がありました（有効回収率：66.8%）。

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2万6千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。

- 
- メーカー選定の決め手となった理由では「品質・性能」が最も多く、住宅の品質・性能に対するお客様の意識は年々高まっている。一方、「営業担当者の説明」は減少している。
  - 住宅に対する満足度は前回までと変わらないが、営業担当者の総合評価は、高い満足度を維持しているものの前回より下がっており、メーカー及び営業担当者の知人への推奨意向も減少している。
  - 個別評価項目では、特に営業担当者の「人柄・営業態度」や「住宅引渡し後の対応」などで評価が落ちており、営業担当者の迅速かつきめ細かい対応や、間取り・資金等に関する提案力、さらに住宅引渡し後の対応を改善する必要がある。
-

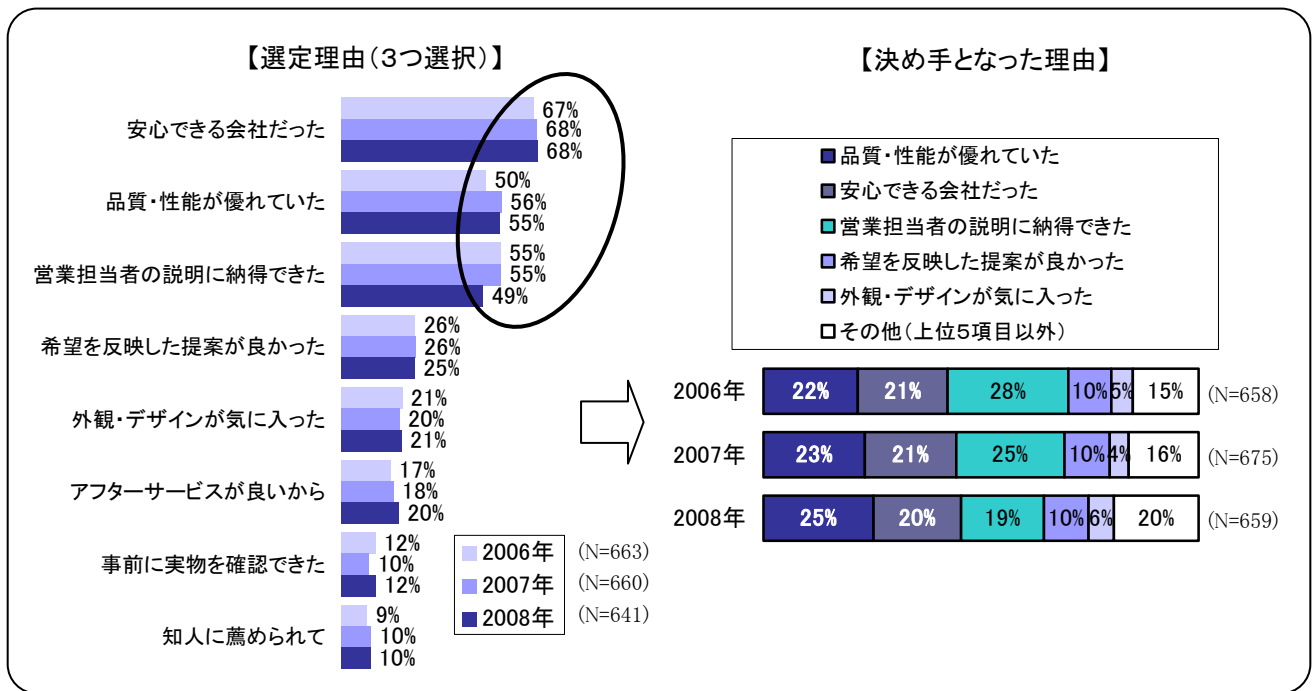
# プレハブ住宅メーカーの住宅にお住まいの方に対するアンケート調査結果の概要

調査実施者 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

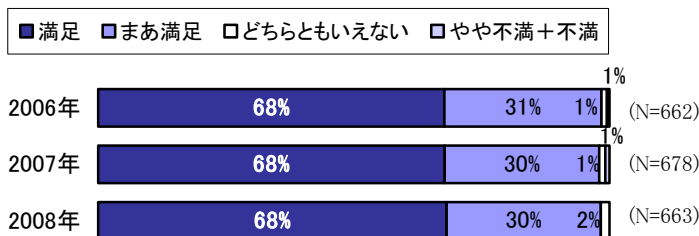
メーカー選定の決め手として、住宅の品質・性能が、年々増加傾向にある。

### ●メーカー選定理由 (3つ選択)



メーカー選定理由は、「安心できる会社」が最も多く、次いで「品質・性能が優れていた」が多くなっている。「安心できる会社」を理由とした方は、「品質・性能が優れていた」を理由とした方も多く、会社の信頼性が「品質・性能が優れている」ことの根拠となっている可能性が高い。なお、住宅の品質・性能に対するお客様の意識は年々高まっており、決め手となった理由では「品質・性能が優れていた」が、今回最も多くなっている。逆に「営業担当者の説明」を決め手とした方は減少している。

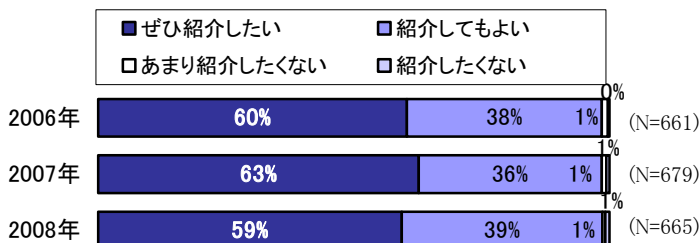
### ●住宅に対する満足度



住宅に対しては前回までと同様、「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、「自分達の希望通り、思い通りの家が出来た」「住み心地がよい」などの意見が多く見られる。

### ●知人へのメーカー推奨意向



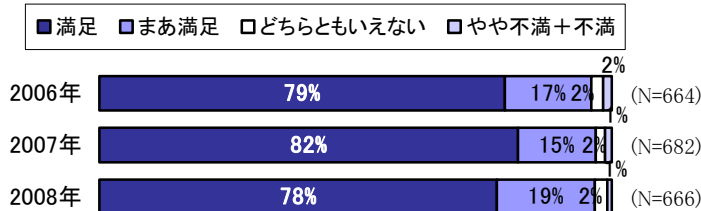
メーカーを知人に「ぜひ紹介したい」という方は59%と多いものの、前回と比べると4ポイント下がっている。住宅の満足度は、ほぼ前回と同じだが、推奨意向は減少しており、評価の質は落ちている。

## 2. 営業担当者に対する評価

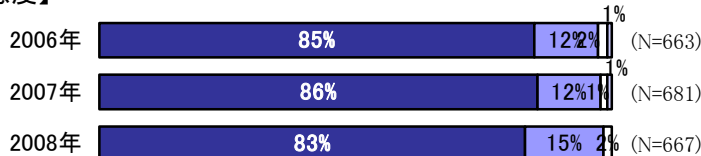
営業担当者に対する総合評価は高い評価を得ているが、前回より下がっている。項目別では「人柄・営業態度」「住宅引渡し後の対応」の評価が落ちている。知人への営業担当者の推奨意向も減少しており、購入時だけでなく住宅引渡し後も含めた営業対応力を向上させる必要がある。

### ●満足度評価

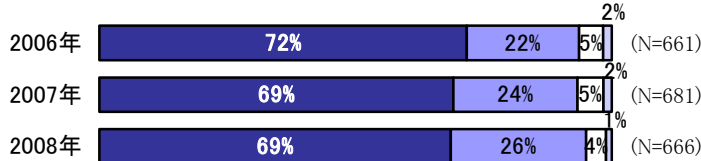
#### 【総合評価】



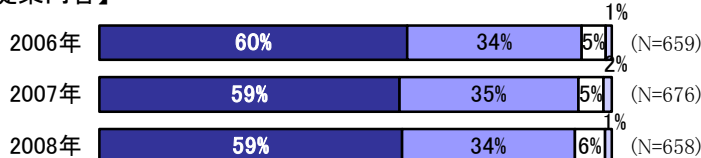
#### 【人柄・営業態度】



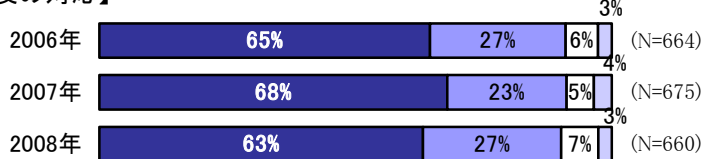
#### 【アドバイス】



#### 【間取り等の提案内容】



#### 【住宅引渡し後の対応】



#### 【総合評価】

総合評価では「満足」が78%と、前回より4ポイント減少しており、対策が必要である。満足の理由としては、「親切、丁寧であった」「的確なアドバイスや、親身に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』が最も評価が高いものの、『住宅引渡し後の対応』とともに、やや満足度が下がっている。

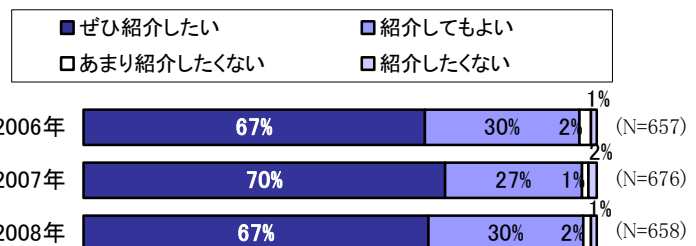
『間取り等の提案内容』は、前回までとほぼ同じ満足度だが、項目別評価としては最も低く、知識・提案力の改善がすすんでいないと言える。

#### 【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67%と、前回まで年々増加していた推奨意向は、今回は減少している。推奨意向は、営業担当者の総合評価と高い相関が見られ、特に『人柄・営業態度』や『住宅引渡し後の対応』の評価が落ちたことが、推奨意向にも影響していると推察される。



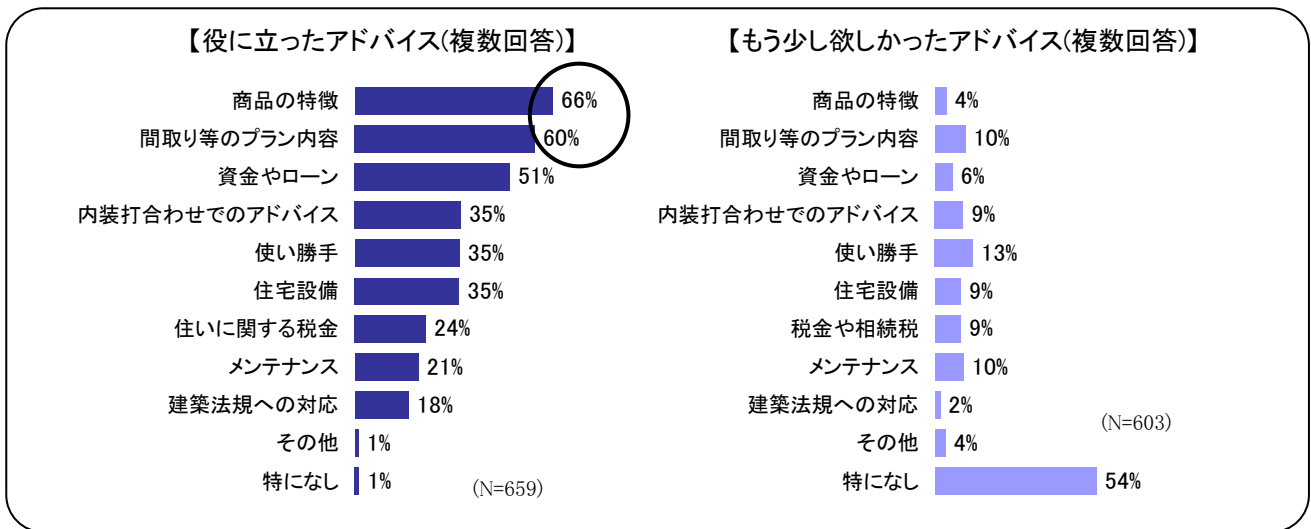
### 3. 営業担当者への期待

営業担当者に期待することは、「迅速な対応」「報告・連絡・相談を密にしてくれること」などの営業態度や対応力であり、また「間取り等のプラン内容」「資金やローン」「内装」などに関する提案力をアップさせる必要がある。

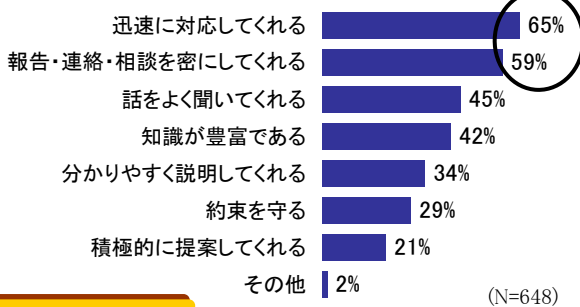
#### ●アドバイス

【役に立ったアドバイス】 「商品の特徴」が最も多く、次いで「プラン内容」が多くなっている。前回と比べると「間取り等のプラン内容」と「内装打ち合わせでのアドバイス」が減少しており、間取り等の提案力の低下が伺える

【もう少し欲しかったアドバイス】 「特になし」が54%を占めており、前回（55%）とほぼ同じ割合である。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」「資金やローン」「内装」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)



営業担当者に期待することは、「迅速に対応してくれる」が最も多く、次いで「報告・連絡・相談を密にしてくれる」が多く、こうした営業態度が、営業担当者の評価に大きく影響していると言える。

#### まとめ

お客様の品質や性能に対する意識は年々高まる一方で、営業担当者に対する評価は厳しくなっている。積極的な間取りの提案やアドバイスなどスキルのレベルアップに加え、迅速な対応や引渡後の対応など営業活動における更なる質の向上が求められている。

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/>