

## 2009年「信頼される住まいづくり」アンケート調査

---

---

**住宅の品質や性能に対するお客様の意識が高まる一方で、営業担当者のお客様対応力やアドバイス能力など質の向上が求められる。**

---

---

社団法人プレハブ建築協会（会長：和田 勇）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。16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、2008年に入居（居住歴は平均1年）された1,000名の方を対象にアンケートを郵送し、682名の有効回答がありました（有効回収率：68.2%）。

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2万7千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。

---

お客様のメーカー選定において、会社に対する安心感や住宅の品質・性能に対するお客様の意識が年々高まる一方で、「営業担当者の説明」を選定理由とするお客様が減少しつつあり、営業担当者の質の向上が求められる。

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、知人への営業担当者推奨意向は低下傾向にあり、あらためて営業担当者のお客様対応力を高める必要がある。

個別評価項目では、特に営業担当者の「人柄・営業態度」と「アドバイス」の評価が落ちており、営業担当者の迅速かつきめ細かな対応や、使い勝手や設備などの実際に住んで使用するお客様の立場にたったアドバイスが求められる。

---

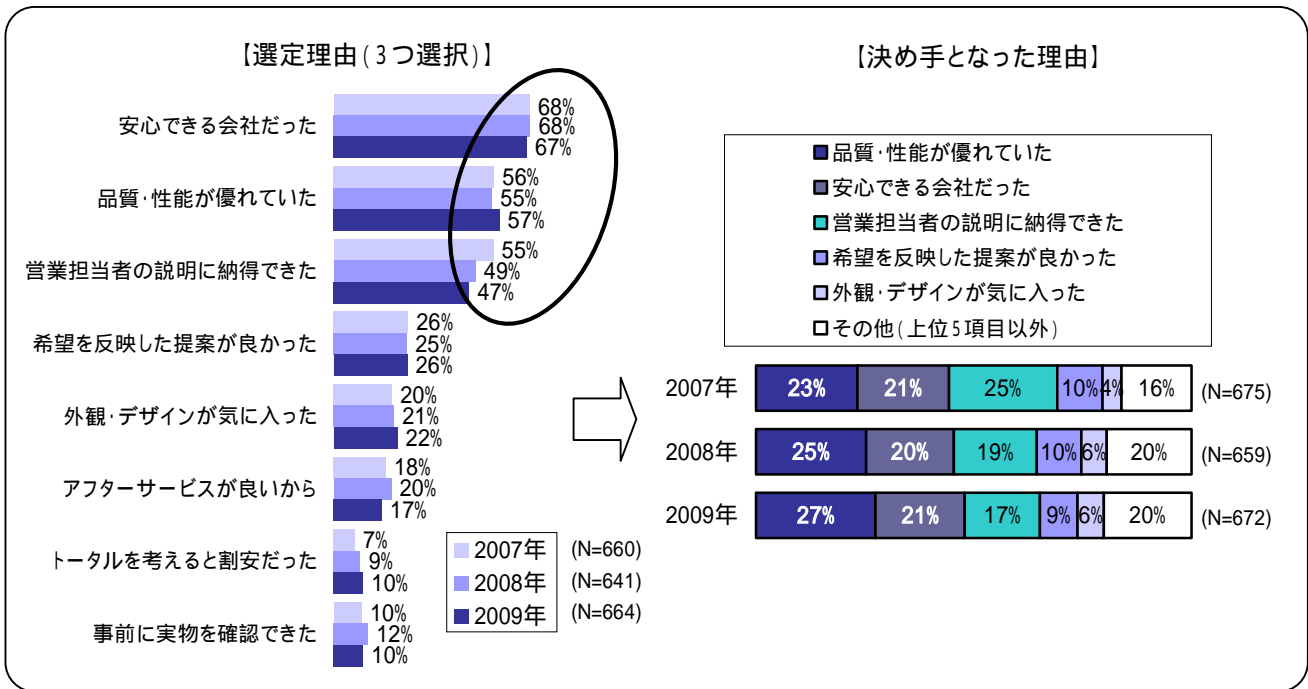
# プレハブ住宅メーカーの住宅にお住まいの方に対するアンケート調査結果の概要

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

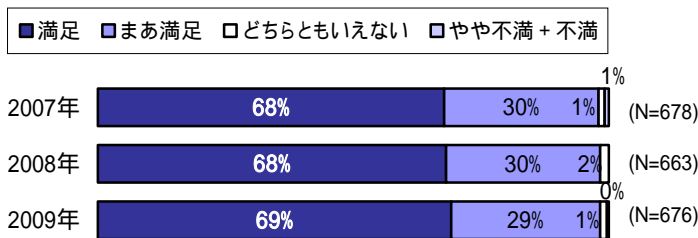
住宅の品質・性能に対するお客様の意識が、年々高まっている。

### メーカー選定理由 (3つ選択)



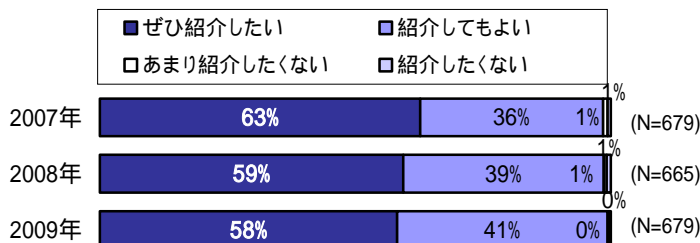
メーカー選定理由は「安心できる会社だった」が67%と最も多く、次いで「品質・性能が優れていた」が57%と多くなっている。プレハブ住宅メーカーを選んだお客様は、何よりも安心や信頼性を求めて住宅を購入していることが分かる。特に決め手となった理由を見ると、「品質・性能が優れていた」が年々増加しており、住宅の質に対する意識が強くなっている。一方、「営業担当者の説明」を決め手とした方は減少傾向にある。

### 住宅に対する満足度



住宅に対しては「満足」が69%、「まあ満足」が29%と、前回までと同様、ほとんどの方が満足している。満足の具体的な理由としては、「希望通りの家ができた」「快適で住み心地がよい」「間取り等の使い勝手がよい」「耐震性や断熱性などの性能が優れている」などの意見が多く見られる。

### 知人へのメーカー推奨意向

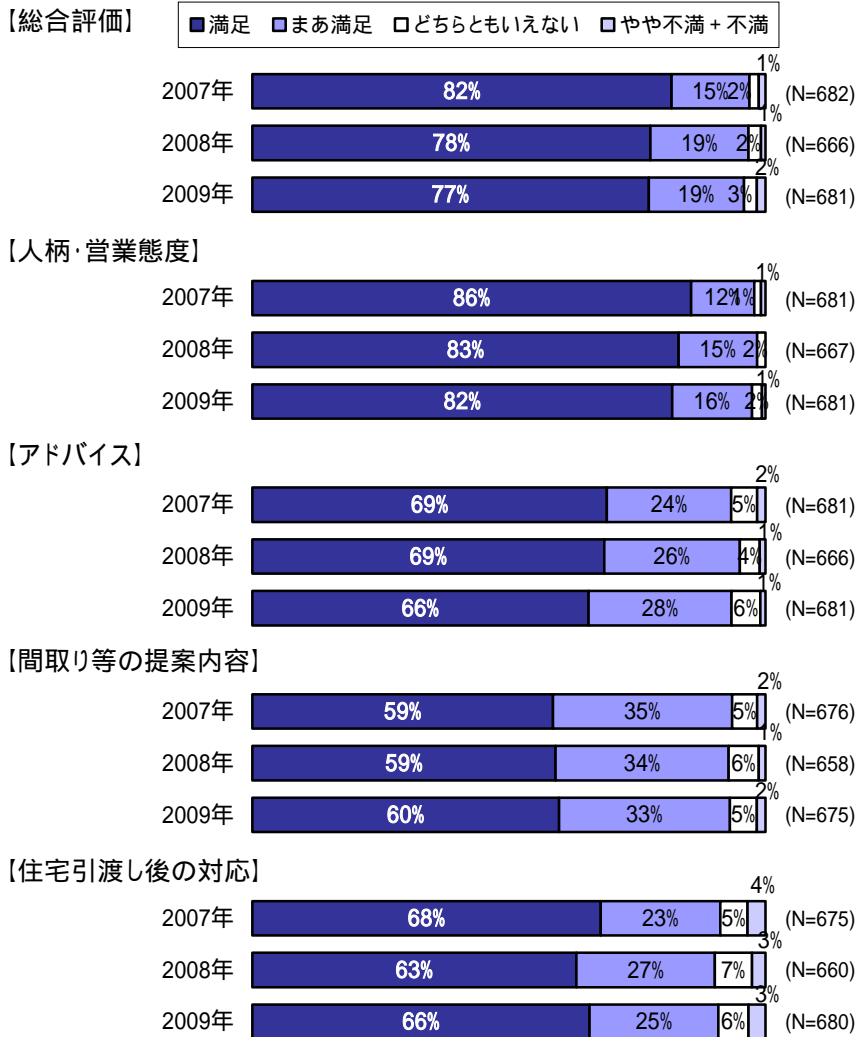


知人へのメーカーの推奨は、ほとんどの方が「ぜひ紹介したい」もしくは「紹介してもよい」としている。ただ「ぜひ紹介したい」という方はやや減少傾向にあり、今後その原因を明らかにする必要がある。

## 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、前回とほぼ同じで高い評価を得ているが、項目別に見ると「人柄・営業態度」「アドバイス」の評価が年々低下傾向にある。その影響を受け、知人への営業担当者の推奨意向も低下しており、あらためて営業担当者のお客様対応力を高める必要がある。

### 満足度評価



#### 【総合評価】

総合評価では「満足」が77%を占め、前回と比べるとほぼ横ばいだが、前々回と比べると低い評価となっている。満足の理由としては、「親切、丁寧であった」「迅速できめ細かな対応だった」「こちらの要望をよく聞き、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』の評価が最も高く、逆に『間取り等の提案内容』の評価が最も低い。

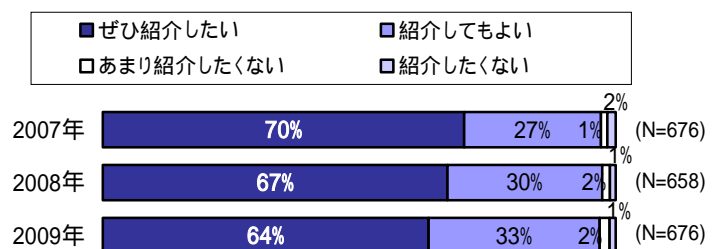
時系列変化を見ると、『人柄・営業態度』および『アドバイス』の評価がやや低下傾向にあり、『間取り等の提案内容』と『住宅引渡し後の対応』は、ほぼ横ばい状態である。

#### 【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、人柄や営業態度が総合評価に与える影響が高いと推測できる。

### 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」という方は64%と、前回までと比べると減少傾向にある。営業担当者の人柄・営業態度やアドバイスの評価が落ちていることが推奨意向に影響していると考えられる。



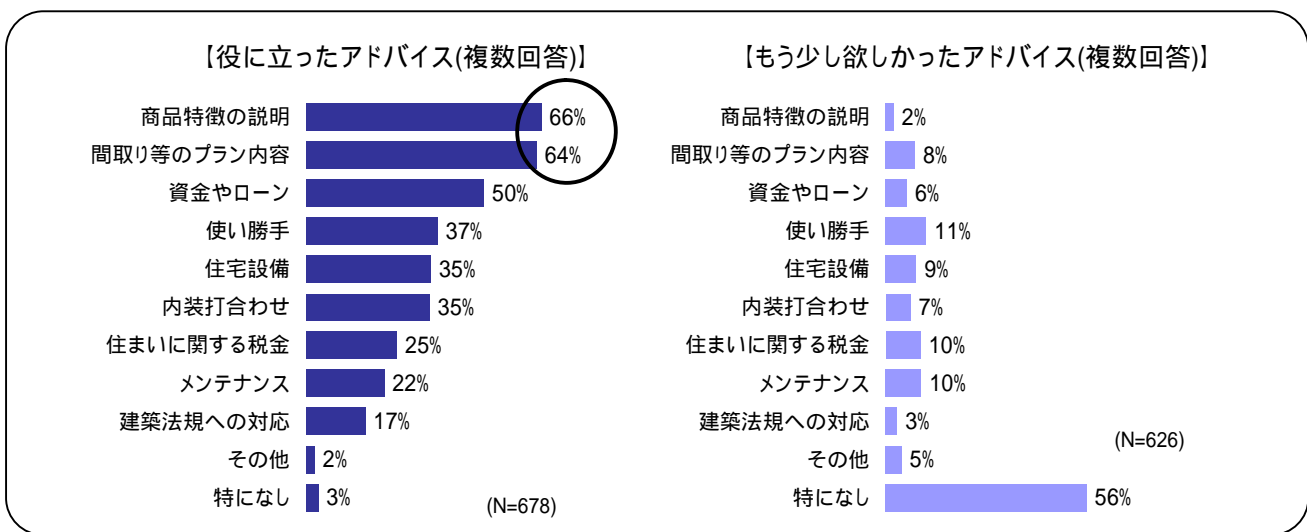
### 3. 営業担当者への期待

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「使い勝手」「住宅設備」などに関する提案力をアップさせる必要がある。

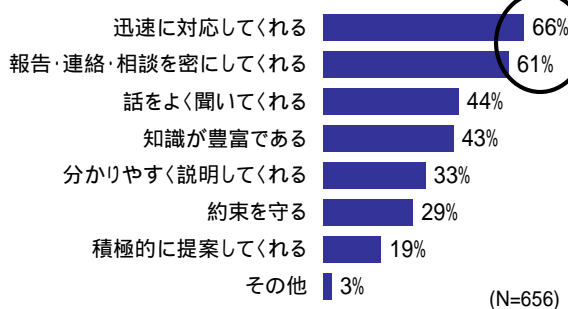
#### アドバイス

【役に立ったアドバイス】 「商品特徴の説明」が最も多く、次いで「間取り等のプラン内容」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」が増加しており、プラン提案力の向上が伺える。

【もう少し欲しかったアドバイス】 「特になし」が56%を占めており、前回（54%）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「使い勝手」と「住宅設備」のアドバイスが欲しかったという人が多く、実際に使うお客様の立場にたったアドバイスが不足していると考えられる。



#### 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」と「報告・連絡・相談を密にしてくれる」が多く、半数を超えている。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

前回に引き続き、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。実際に住んでいくお客様の立場にたったアドバイスや、迅速な対応、密度の高いコミュニケーションなどお客様との接し方の向上が必要であろう。

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  
〒101-0052 東京都千代田区神田小川町2-3-13 M&Cビル5階  
TEL 03-5280-3121 FAX 03-5280-3127  
ホームページ <http://www.purekyo.or.jp/>