

2024年度 既存住宅「住まい実態アンケート」調査結果（築6年～10年対象）

良質な住宅ストックの形成に向けた「工業化住宅」の取組み、サービスをさらに強化、推進するために、築6年～10年の住宅オーナーを対象にアンケート調査を実施し、「工業化住宅」の強みと課題の分析を行った。

一般社団法人プレハブ建築協会住宅部会（部会長：吉田匡秀 積水化学工業株式会社取締役専務執行役員）では、既存戸建住宅のオーナーを対象に「住まい実態アンケート」を実施し、その中で「工業化住宅」と住宅市場平均推計との違いについて分析した。

【調査の目的】

これは良質な住宅ストックの形成に向け、災害激甚化・社会のDX化・既存住宅の循環促進など、住生活を取り巻く環境の変化に対応した「工業化住宅」の取組み・サービスを強化、推進するための調査・研究であり、住宅市場の中でのプレハブ建築協会会員会社が供給した建物の評価を見える化し、課題を明らかにするものである。

【調査対象・方法】

調査は築6年～10年の既存戸建住宅の住宅オーナーを対象に、調査会社のモニターを利用したインターネットで実施し、600件の回答（内、当協会住宅部会会員会社分300件）を収集し、集計・分析を行なった。

※「住宅市場平均推計」は、会員会社とそれ以外の調査結果に、各々のシェアに応じた数値の調整（ウェイトバック）を実施して算出

本調査結果の主な特徴は以下の通り。

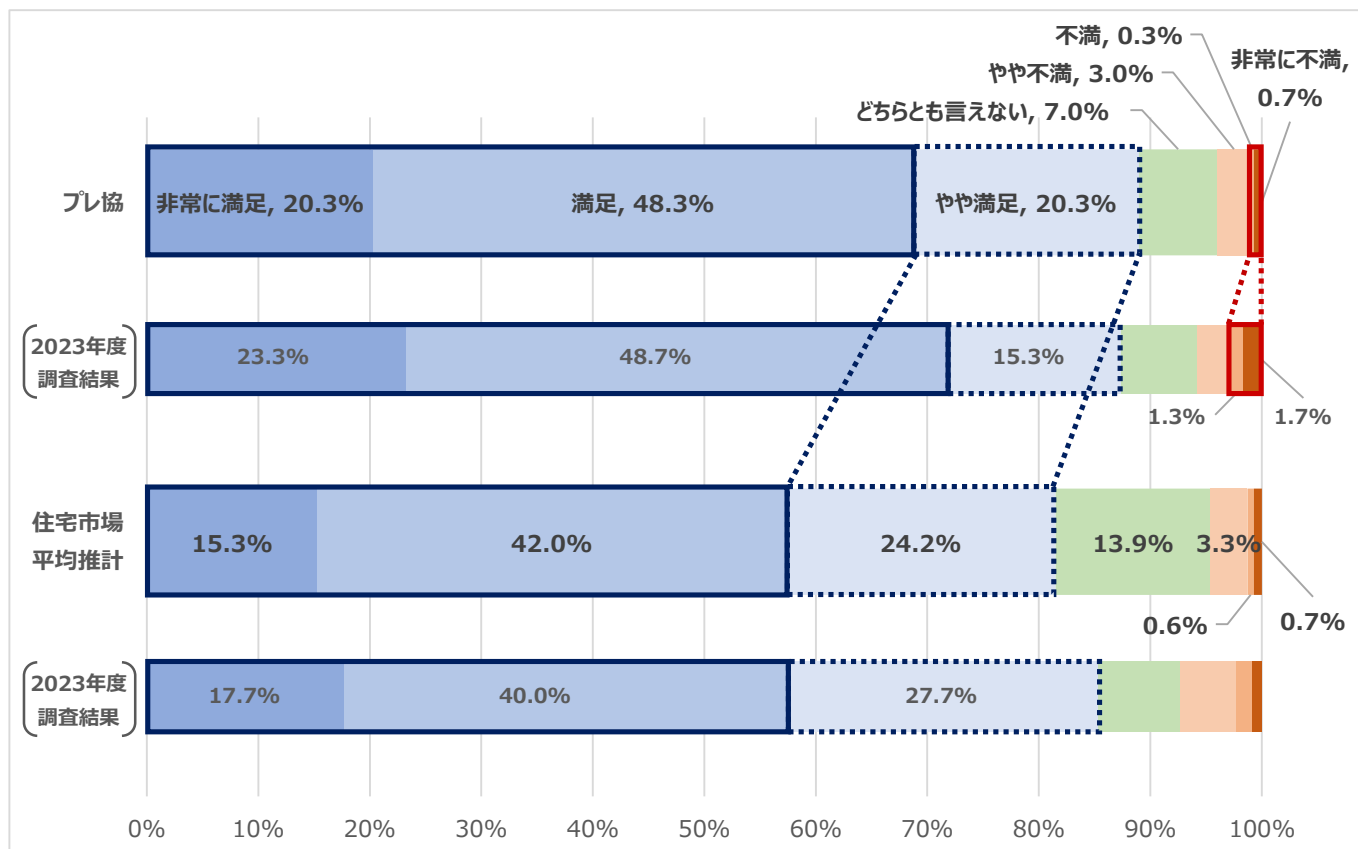
-
- 総合満足度、アフターサービス担当者（ホームドクター）満足度をはじめ、殆どの項目において「工業化住宅」に対する評価が、住宅市場平均推計と比較して高い水準にあることが示された。
 - 住宅会社に対する顧客ロイヤリティも住宅市場平均推計を上回り、その理由としては「会社に対する安心感」や「担当者の対応」などが多くあげられた。
 - 今回新たに実施した先進的設備に関する調査においても高い満足度が得られたが、住宅オーナーへの説明、フォローの重要性も浮き彫りになった。
 - 既存住宅流通の活性化のためには、建物に対する適切なメンテナンスが必要であるが、住宅オーナーの意識はまだそれほど高いとは言えず、住宅会社からの情報提供を積極的に行う必要がある。
 - 今回で4回目となる本調査においても、当協会住宅部会会員会社が供給した建物及び提供するサービスに対する評価は住宅市場平均推計を上回ってはいるが、引き続きハード、ソフト両面での品質向上が求められている。
-

1. 住宅及び住宅会社に対する満足度

住宅及び住宅会社に対する満足度は、トップ2（“非常に満足”＋“満足”の割合）＝**68.6%**、トップ3（“やや満足”まで含めた割合）＝**88.9%**と、住宅市場平均推計と比較して高い評価を獲得している。

※住宅市場平均推計（トップ2）＝57.3%

また、ボトム2（“非常に不満”＋“不満”の割合）も、前回の3.0%から1.0%と大きく減少しており、満足度は向上傾向にある。なお満足度評価は、住宅会社からの接触頻度や住宅会社HPの閲覧頻度が高いオーナーほど上昇する傾向がある。



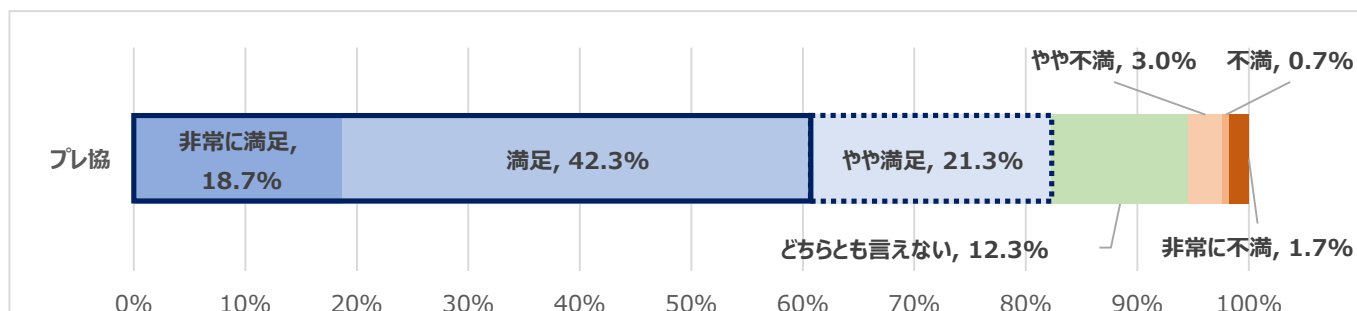
2. アフターサービス担当者（ホームドクター）に対する満足度

アフターサービス担当者（ホームドクター）満足度（トップ2）は**61.0%**という結果であった。

この指標は他の項目と比較して総合満足度との相関が高い（相関係数：0.71）ことも明らかになっている。

住宅のかかりつけ医としてのホームドクターは、修理技術だけでなく、的確な診断とそれに応じたリフォーム提案やメンテナンスのアドバイスができることが求められている。

※住宅市場平均推計（トップ2）＝43.1%



3. 顧客ロイヤルティ

① NPS®

住宅会社の他者推奨度、いわゆるNPS®を測定した結果、プレ協では**-23.7**という結果であった。

住宅市場平均推計、他業種と比較すると高い数値を獲得しているが、これをさらに高めることが将来的な受注に寄与し、「工業化住宅」のシェアを伸ばすことにつながる。 ※住宅市場平均推計：-45.2

『10ぜひ薦めたいと思う』～『0薦めたくない』の11段階で評価

◆推奨者：10,9評価 ◆中立者：8,7評価 ◆批判者：6以下評価 ◆NPS：推奨者の割合（％）－批判者の割合（％）

ぜひ薦めたい ←					→ 薦めたくない					
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
10.0 %	7.0 %	24.3 %	18.0 %	9.3 %	20.7 %	3.7 %	2.3 %	1.0 %	0.7 %	3.0 %
推奨者		中立者			批判者					
17.0%		42.3%			40.7%					

$$17.0\% - 40.7\% = -23.7\%$$

評価理由を分析した結果、最も多くあげられたのは「会社の安心感・信頼性」であった。次いで「営業担当者の対応」、「アフターサービス担当者の対応」であり、築6年～10年であっても営業担当者のウエイトが依然として高いことが伺える。

② 依頼・相談意向

住宅オーナーが将来的にリフォームやメンテナンス工事を実施する際の、建築した住宅会社への依頼・相談意向を同じ手法で測定したところ、**-14.0**という結果であった。住宅会社がリフォーム、住替え、資産活用などの総合的な相談相手という存在になることが、ストック需要の掘り起こしという観点からも求められている。 ※住宅市場平均推計：-41.1

『10必ず依頼・相談する』～『0依頼・相談しない』の11段階で評価

◆依頼・相談意向：10,9評価者の割合（％）－6以下評価者の割合（％）

必ず依頼・相談する ←					→ 依頼・相談しない					
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
19.4 %	8.3 %	16.7 %	14.0 %	9.7 %	22.0 %	4.0 %	2.3 %	0.7 %	0.0 %	3.0 %
27.7%		30.7%			41.7%					

$$27.7\% - 41.7\% = -14.0\%$$

評価理由の上位には「アフターサービス体制の充実」「技術力の高さ」「保証延長制度の有無」などがあげられている。

また建築した会社ならではの「住宅履歴の保持」「構造・設計・仕様の把握」に関するコメントも多かった。

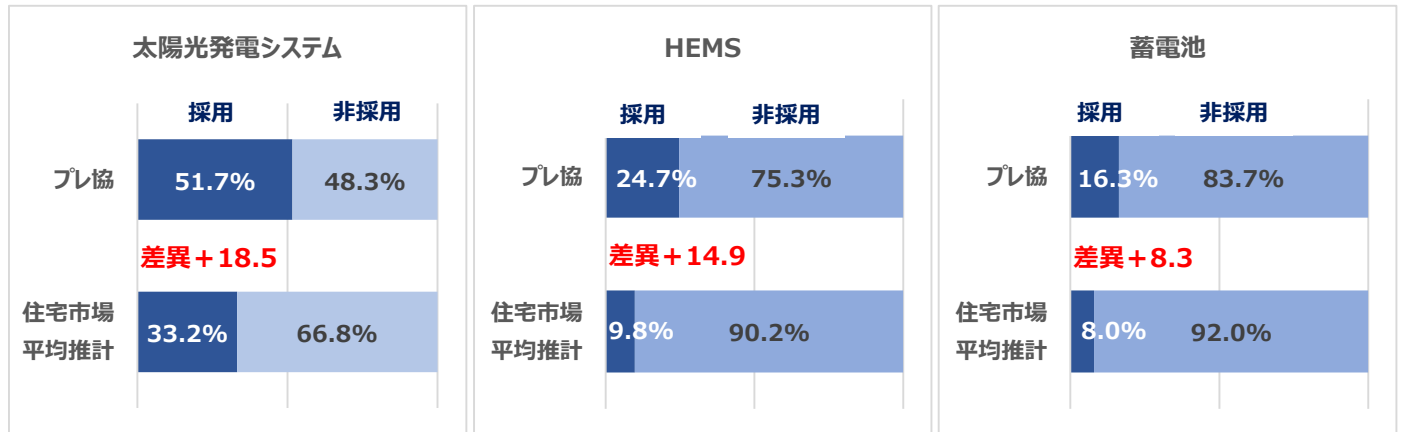
4. 先進的設備の採用率と満足度

①太陽光発電システム、HEMS、蓄電池の採用率

築6～10年の先進的設備の採用率については、いずれの設備もプレ協の住宅オーナーの方が高い結果となった。

在宅勤務の定着、自然災害の激甚化により各設備の重要度が増し、現在もこれらの設備の採用率はUPしつつある。

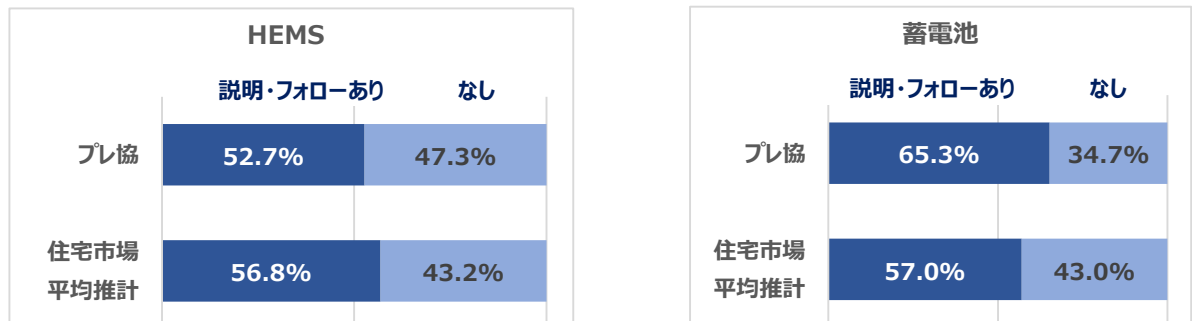
プレ協が優位性を保持するためには、積極的な設備提案と商品開発に努め、高品質な暮らしをお届けする必要がある。



②太陽光発電システム、HEMS、蓄電池の満足度（“非常に満足”+“満足”の合計割合）

	太陽光発電システム	HEMS	蓄電池
プレ協	83.2%	68.9%	79.6%
住宅市場平均推計	83.1%	75.2%	72.3%
差異	+0.1%	-6.3%	+7.3%

※お引渡しの際のご説明や、その後の点検時のフォローはありましたか？



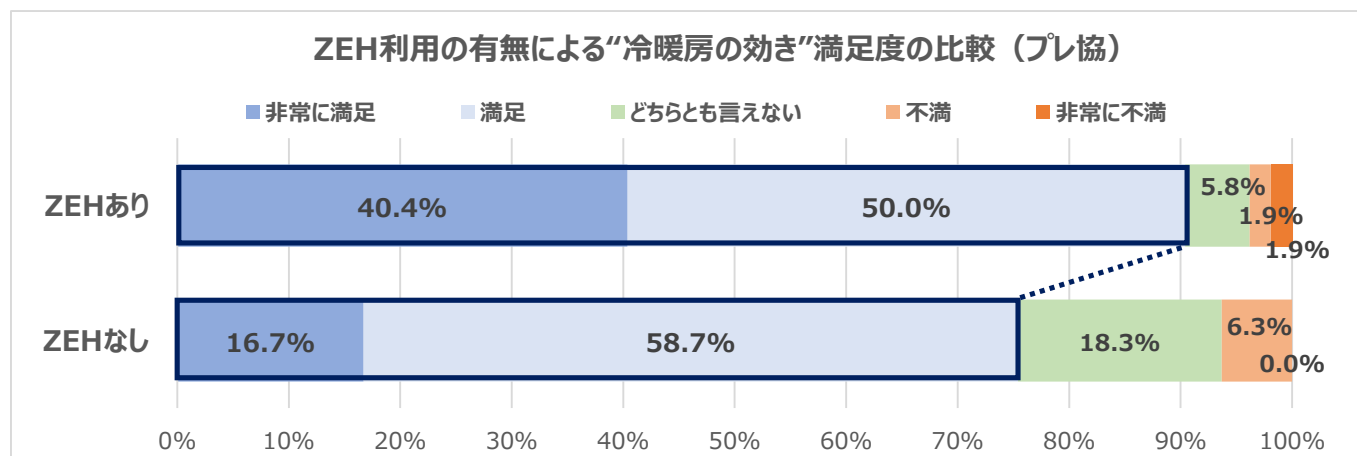
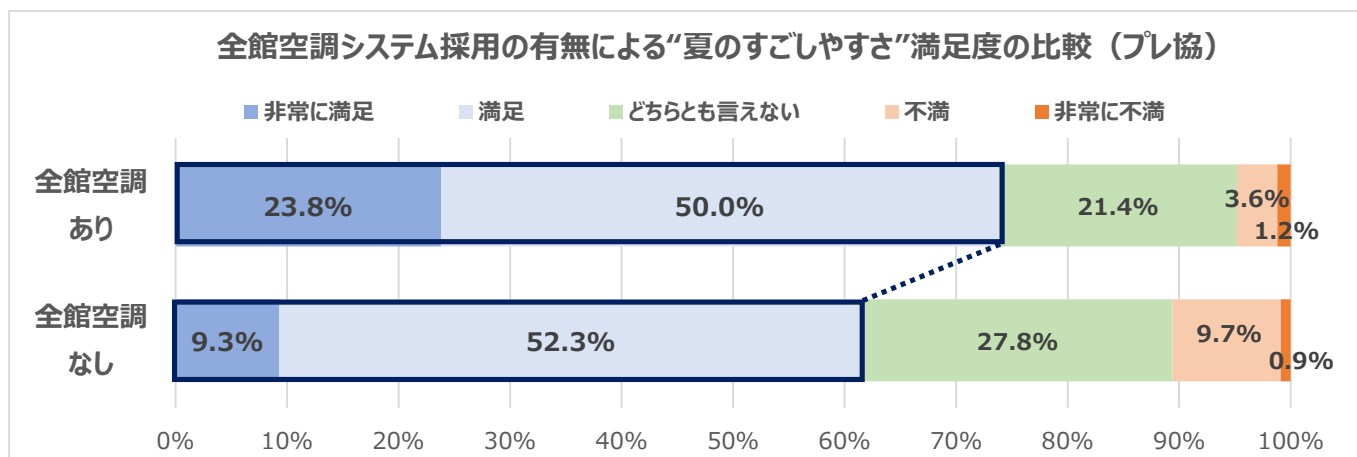
太陽光発電システムの満足度については有意差はないが、HEMSについては住宅市場平均推計を下回る結果となった。

一方蓄電池についてはプレ協の満足度の方が上回っており、これはあわせて調査した設備の引渡し時の説明及び点検時のフォローの有無との相関が認められる。入居後の丁寧なフォローにより、設備のメリットを実感していただくことが重要である。

③全館空調システムと快適性

	採用率	満足度 “非常に満足”+“満足”の合計割合
プレ協	28.0%	78.6%
住宅市場平均推計	22.2%	75.5%
差異	+5.8%	+3.1%

採用率と満足度においては、他の先進設備ほど、住宅市場平均推計との顕著な差は見られない。「家中の温度が一定」「常時換気されて快適」「一年中過ごしやすい」などの評価理由が多い。

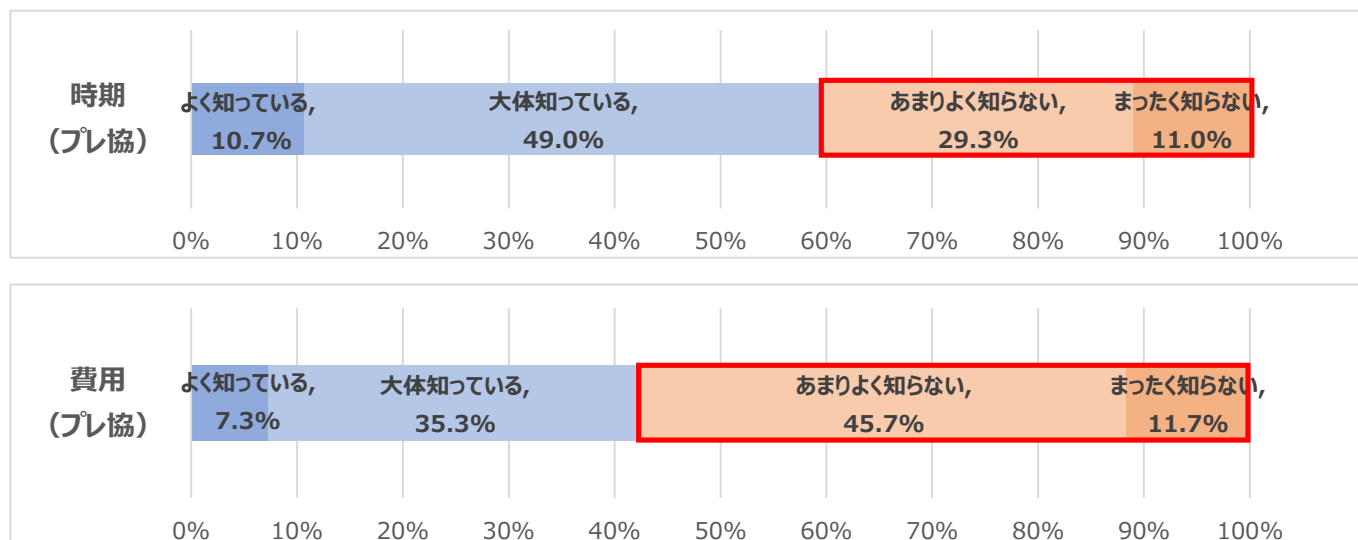


当然ながら、全館空調システムを採用した住宅オーナーの快適性に対する評価は高く、“夏の過ごしやすさ”満足度の評価結果は上記の通りであり、“冬の過ごしやすさ”についても同様の傾向が見られた。（グラフ上段）

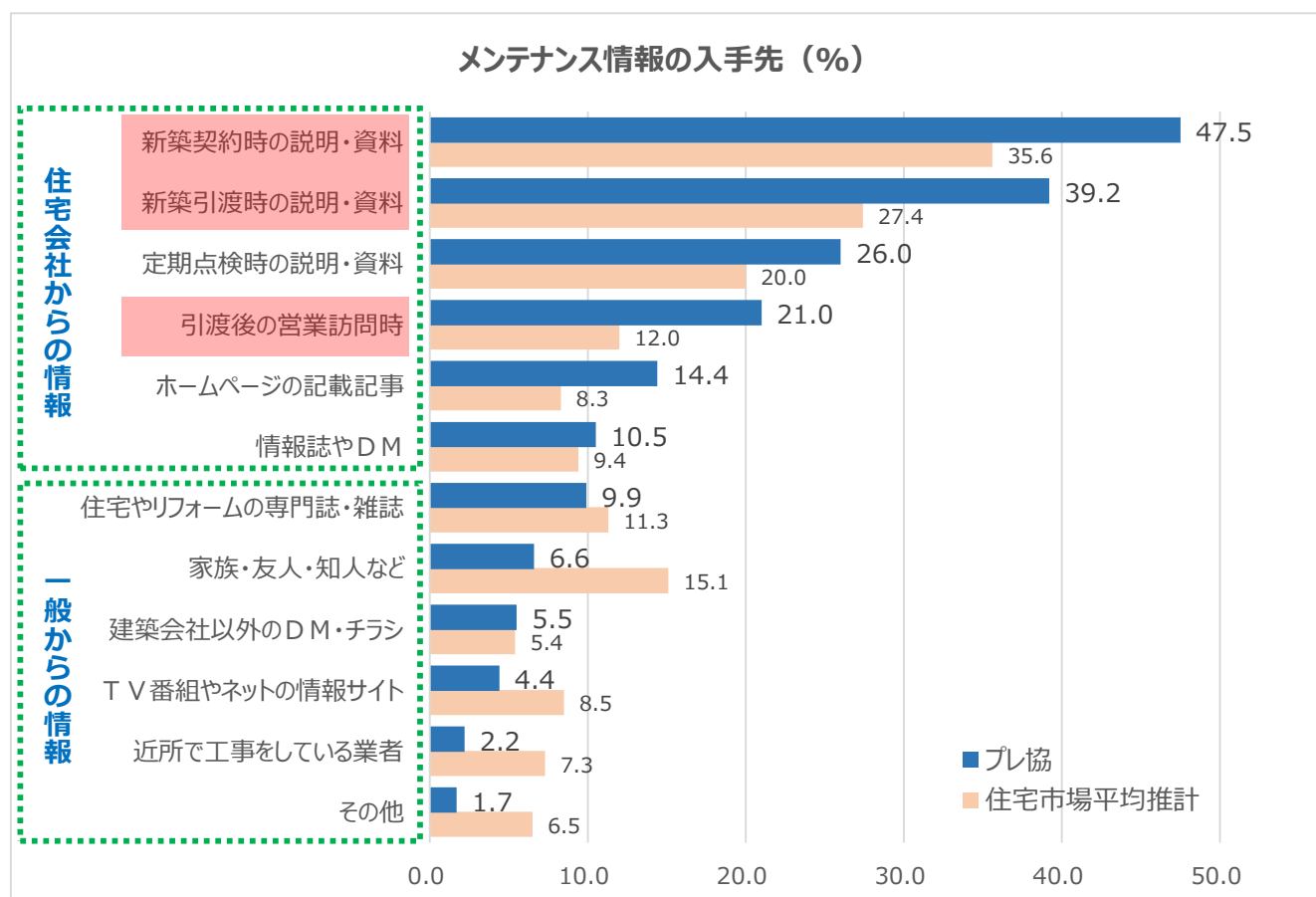
またZEH利用の有無による“冷暖房の効き”に対する評価についても大きな差が確認できた。（グラフ下段）

夏の平均気温が上昇するトレンドの中で、今後もZEH供給率を向上させる必要性は高まっていると言える。

5. 住宅オーナーのメンテナンス意識



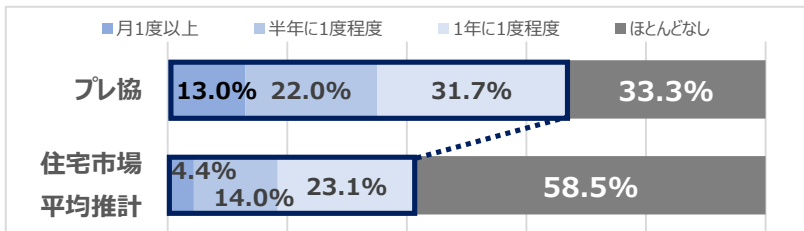
適切なメンテナンス時期や、必要とされる費用に関する住宅オーナーの認知度は前回より良化（メンテナンス時期：+8.0P
メンテナンス費用：+4.2P）したが、依然として十分な状況とは言えない。



プレ協住宅オーナーは、住宅会社から情報を入手している割合が多い。特に建物の引渡しまでに住宅会社からの説明で入手するケースが多く、情報提供の上で営業担当者が担う役割は大きい。その情報が、メンテナンスが必要な時期まで維持あるいはアップデートされるためには、ホームドクターによる定期点検時のサポートが不可欠である。

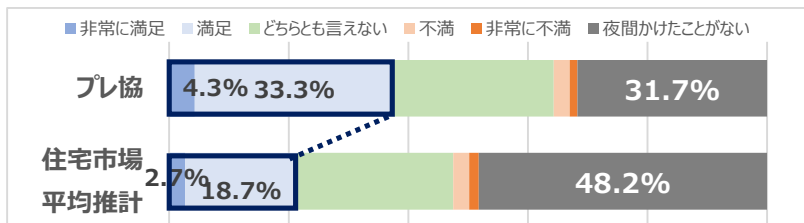
6. オーナーコンタクト関連

①オーナー接触頻度（訪問、電話、情報誌、DM、メール等含む）



プレ協の方が接触機会が多い傾向にあるが、各社が年2～4回情報誌を発行しているにもかかわらず「ほとんどなし」の回答が1/3にのぼる。接触の質も考慮したアプローチが望まれる。

②夜間（20時以降）における電話の繋がりのやすさや対応について



夜間受付対応の評価はプレ協の方が高いことが確認できた。想定より多くの方が夜間に架電していることが分かったが、コールセンターの体制確保のため、Webへの誘導を継続する必要がある。

③修理・相談方法の希望

	電話	Web（サイト、メール）	その他
プレ協	61.3%	38.7%	0.0%
住宅市場平均推計	64.4%	33.4%	2.2%

ネット普及率が高まる中、依然として電話による連絡希望が多数を占めるが、チャット対応充実などWeb受付体制の整備も並行して進めたい。

7. まとめ

今回の調査では、住宅オーナーからの「工業化住宅」への高い評価を確認することができたが、それと同時に住宅ストック活用型社会の実現に向けて、さまざまな課題も浮き彫りになっている。

それらの課題の解決に向けて各会員会社が施策を推進するとともに、プレハブ建築協会としても人材育成や情報共有を通じて「住生活向上推進プラン2025」の目標達成に向けた活動を強化していく予定である。

「住まい実態アンケートの件」に関するお問い合わせは、下記までお願いいたします。

一般社団法人 プレハブ建築協会 CS品質委員会事務局

E-mail: jyutaku@purekyo.or.jp