

2024年度「信頼される住まいづくり」アンケート調査結果

メーカー選定の理由は『安心』『品質』『納得』。今後は、お客様に分かりやすい説明・アドバイス能力の向上や、お客様の要望の聞き取り、お客様との繋がりの強化が必要。

一般社団法人プレハブ建築協会（会長：仲井嘉浩 積水ハウス株式会社 代表取締役社長執行役員）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。2016年より、アンケート内容を見直し、調査項目を充実、営業担当者の対応について細かく調査すると共に、評価尺度も細かくし、課題の抽出に努めました。また、2020年度より、回答者の利便性を上げるべく、WEBによる回答も開始しています。

31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9社でマイホームを新築し、2023年に入居（居住歴は平均1年）された1,200名の方を対象にアンケートを郵送し、577名の有効回答がありました（有効回収率：48.1%）。

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」を運用しています。これまで累計3万5千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を図るとともに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、今回調査においても「安心できる会社だった」「品質・性能が優れていた」「営業担当者の説明に納得できた」ことの3点が上位3つを占め前回より多くなっている。プレハブ住宅を選定する上で、『安心』『品質』『納得』が特に重視されていることがうかがえる。

■営業担当者に対しては、「人柄・営業態度」の評価が最も高く「説明やアドバイス」「住まいづくりに関する知識」の評価がそれに続いている。高評価を頂いている人柄・営業態度を維持しつつ、高い評価を得ている説明やアドバイス能力の水準を上げることが更なる満足度向上につながる。また、契約段階以後（設計～工事～入居後）の対応については、それぞれの段階で高評価をいただいているが、契約段階に比べて評価が低下する傾向が見られる。契約後、業務主体が営業担当者から、設計・工事・アフターなど別の担当者に引き継がれる場合が多いためと考えられる。しかし、お客様は引渡し以後も営業担当者が対応することで満足度が向上する傾向がうかがえるため、契約以降の営業担当者の対応についても、高評価を維持できるような取り組みが必要である。

■営業担当者がお客様に接する際には、迅速な対応と報告・連絡・相談はもちろん、分かりやすい説明を行うことが求められている。

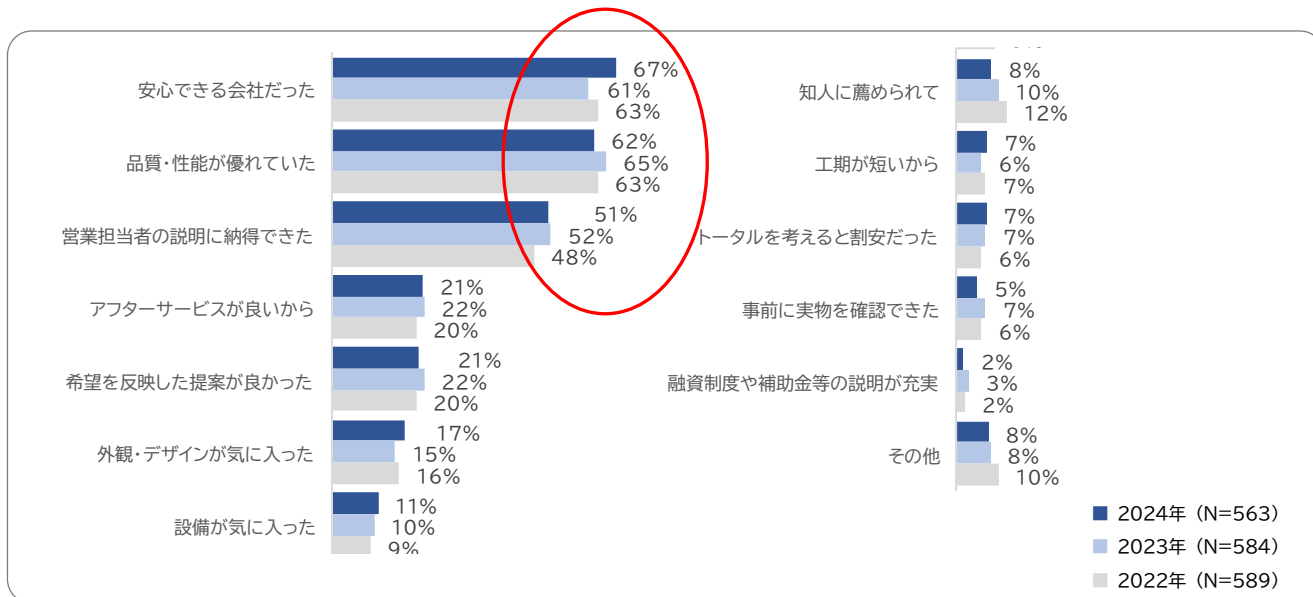
プレハブ住宅メーカーの住宅に お住まいの方に対するアンケート調査結果の概要

調査実施者 一般社団法人 プレハブ建築協会
教育委員会

1. メーカーに対する評価

メーカー選定の理由は、「安心できる会社だった」「品質・性能が優れていた」「営業担当者の説明に納得できた」。住宅および営業担当者に対する満足度は高水準をキープしている。

●メーカー選定理由 (3つ選択)

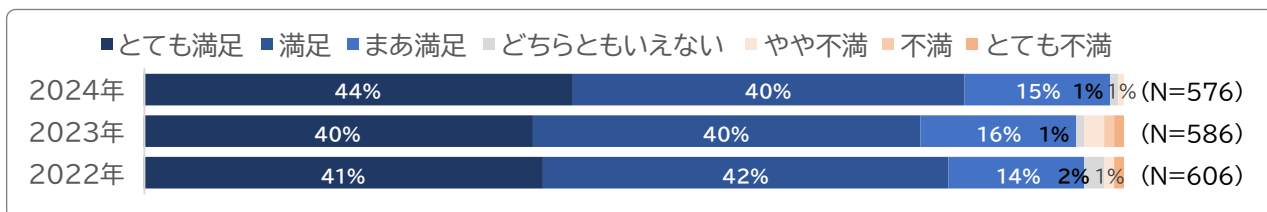


メーカーの選定理由は、今回、「安心できる会社だった」が67%で最も多く、次いで「品質・性能が優れていた」が62%、「営業担当者の説明に納得できた」が51%と多くなっている。

●住宅に対する満足度

※満足度評価を2016年より、5段階から7段階に変更した。また、集計結果は、小数点第1位を四捨五入した関係で、構成比の合計が100%にならない場合がある(以下同じ)。

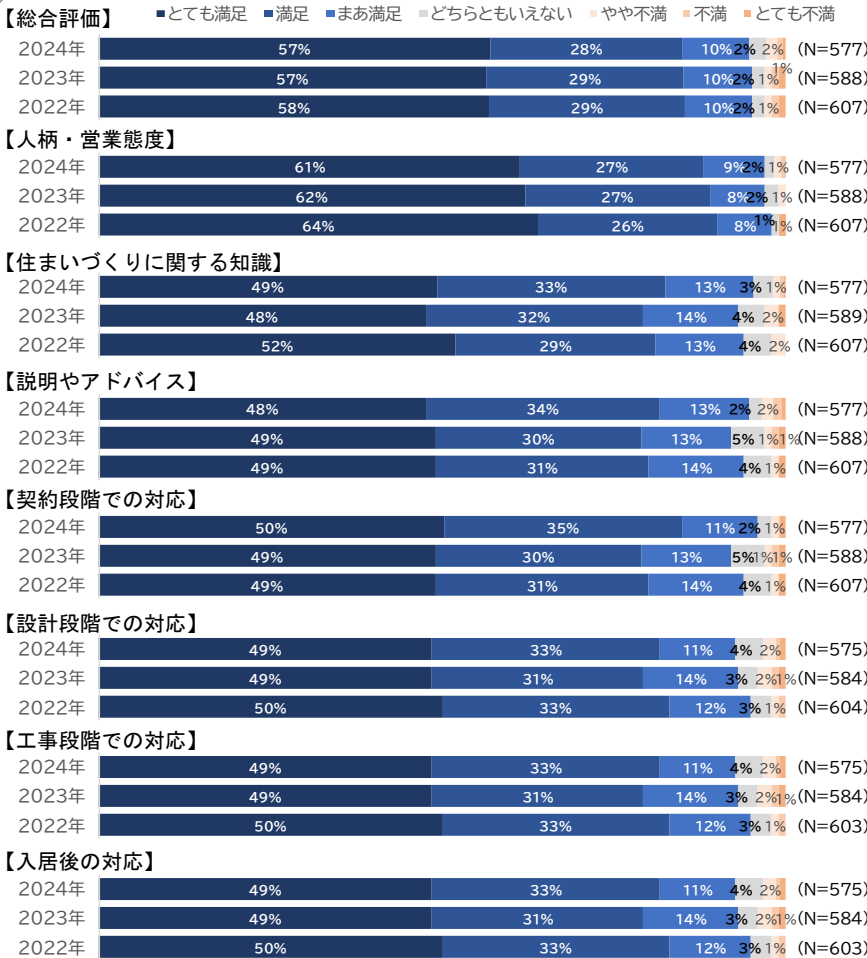
住宅に対しては、満足が84%と多くの方にご満足いただいている。(満足とは「とても満足」+「満足」の合計をいう。以下同じ)



2. 営業担当者に対する評価

営業担当者の総合評価を向上させるためには、「人柄・営業態度」「説明やアドバイス」のレベルを上げていくことが重要である。また、契約段階以後(設計~工事~入居後)の評価が契約段階に比べてやや低くなるため、契約以降の営業担当者の対応についても、お客様との繋がりを絶やさない仕組み作りや意識付けなど、契約時の満足度を維持するための取り組みが必要である。

●営業担当者に対する満足度評価



【総合評価】

総合評価は、「とても満足」「満足」が85%と高く、前回と同様の評価となっている。

【項目別】

項目別に見ると「人柄・営業態度」は、「とても満足」「満足」が88%と高い。「住まいづくりに関する知識」「説明やアドバイス」についても、「とても満足」「満足」の方が82%と高い水準にあり、総合評価と同様、前回と同程度の評価を維持している。

段階毎の対応について見ると、「契約段階」が85%と最も高く、設計～工事～入居後の評価は82%と横並びの結果となった。

【総合評価と各項目の相関】

総合評価との相関が特に高いのは「人柄・営業態度」「説明やアドバイス」。お客様に接する態度や説明・アドバイスが総合評価に与える影響が大きいと言える。

3. 営業担当者への期待

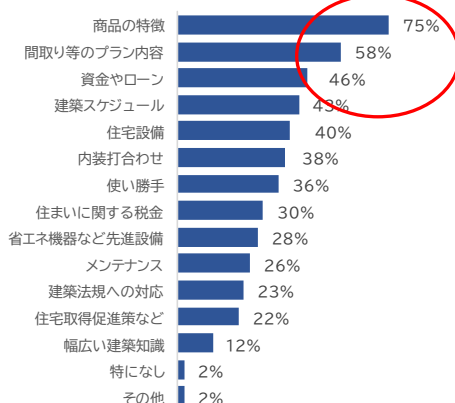
「商品の特徴」の説明、「間取り等のプラン内容」「資金やローン」のアドバイスが特に役立っている。また、営業担当者には、「迅速な対応」「報告・連絡・相談を密にしてくれる」といった基本的な対応とお客様の要望にあった情報を、分かりやすく説明することが必要とされている。

●アドバイス

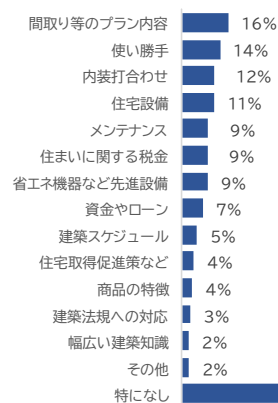
【役に立ったこと】 「商品の特徴」が75%と最も多く、次いで「間取り等のプラン内容」が58%、「資金やローン」が46%と多くなっている。これら3項目については、毎回上位3位となっている。

【もう少し欲しかったこと】 46%の方が「特になし」と回答されており、約半数のお客様が営業担当者の説明は充足していると感じられている。一方、11~16%前後が「間取り等のプラン内容」「使い勝手」「内装打合せ」「住宅設備」を挙げている。特に「間取り等のプラン内容」は「役に立ったこと」としても多いことから、重要であると言える。

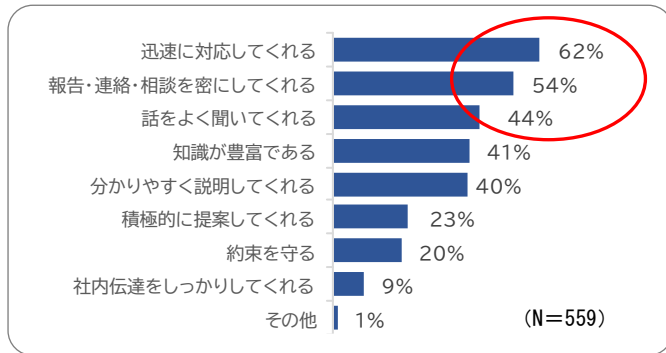
【役に立ったこと（複数回答）】(N=576)



【もう少し欲しかったこと（複数回答）】(N=570)



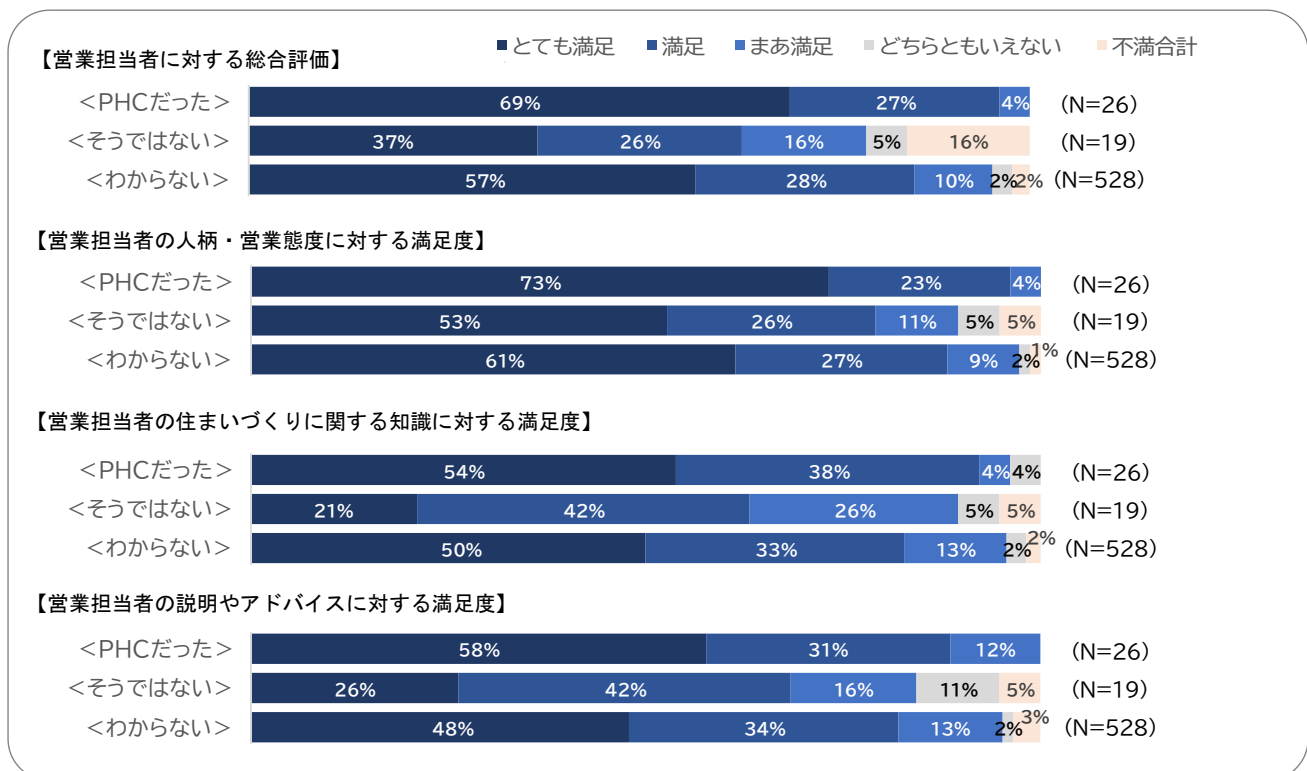
●営業担当者に期待すること (3つ選択)



営業担当者に期待することは、「迅速に対応してくれる」が62%と最も多く、次いで「報告・連絡・相談を密にしてくれる」が54%、「話を聞いてくれる」が44%と多くなっている。迅速な対応や、『報・連・相』はもとより、まずはお客様の質問や要望などの声を聞き、その上での豊富な知識による説明が期待されると言える。

●プレハブ住宅コーディネーター資格所持の認知別満足度

営業担当者に関する各項目の満足度については、全般的に自分の営業担当者が「プレハブ住宅コーディネーターだった」と認識しているお客様の評価が、営業段階～入居後対応全てにおいて高くなっている。資格所持者においては「プレハブ住宅コーディネーター」としてお客様に認識してもらう事が重要である。



まとめ

お客様の営業担当者に対する総合評価、人柄・営業態度の評価は高く、「説明やアドバイス」「知識」についても深化することで、より一層伸長する余地があると言える。それと同時に、営業担当者への期待でも「話をよく聞いてくれること」が求められている。今後は、営業担当者の知識の深化と、説明・アドバイス能力の向上はもちろん、お客様との繋がりを大切に維持していく取り組みを行うことが肝心である。

本件に関するお問い合わせは、下記までお願い致します。

一般社団法人 プレハブ建築協会 教務部 松尾・新村・中島
 〒101-0052 東京都千代田区神田小川町2-3-13 M&Cビル5階
 TEL 03-5244-5197 FAX 03-5280-3127
 ホームページ <http://www.purekyo.or.jp/>