

「CS評価研究会活動状況」 ストック住宅CS(消費者満足度)調査

住宅産業協議会

CS評価研究会
座長 新井 豊

平成20年8月28日

調査

本調査は経済産業省の
「平成19年度中小企業支援調査
住宅産業基盤整備対策調査」
として

『ストック住宅CS（消費者満足度）調査』
が行われた

調査委託先：株式会社コンサルテック社

ストック住宅CS調査委員会
↓ 委員を委嘱
住産協：CS評価研究会

目的：住宅の使用評価、性能評価を定量的に
把握し、明らかにされた問題点を公表し、
住宅産業施策を展開する上での基礎資料
とする。

平成19年度中小企業支援調査
住宅産業基盤整備対策調査

ストック住宅CS（消費者満足度）調査
報告書

平成20年2月

株式会社 コンサルテック社

調査方法

- 調査対象

住宅メーカー12社が、平成4年10月1日から12月31日までの3ヶ月間に供給した一戸建住宅(調査時点で竣工後、約15年の住宅。ただし建売・分譲住宅は除く)の中から、無作為に5,000件を抽出し、現在の所有者に対して調査を実施した。

- 対象会社(50音順)

旭化成ホームズ(株) ウベハウス(株) エス・バイ・エル(株) 三洋ホームズ(株) 住友林業(株) 積水化学工業(株) 積水ハウス(株) 大成建設(株)
大和ハウス工業(株) トヨタホーム(株) パナホーム(株) ミサワホーム(株)

- 調査方法

調査票による郵送調査

- 調査時期

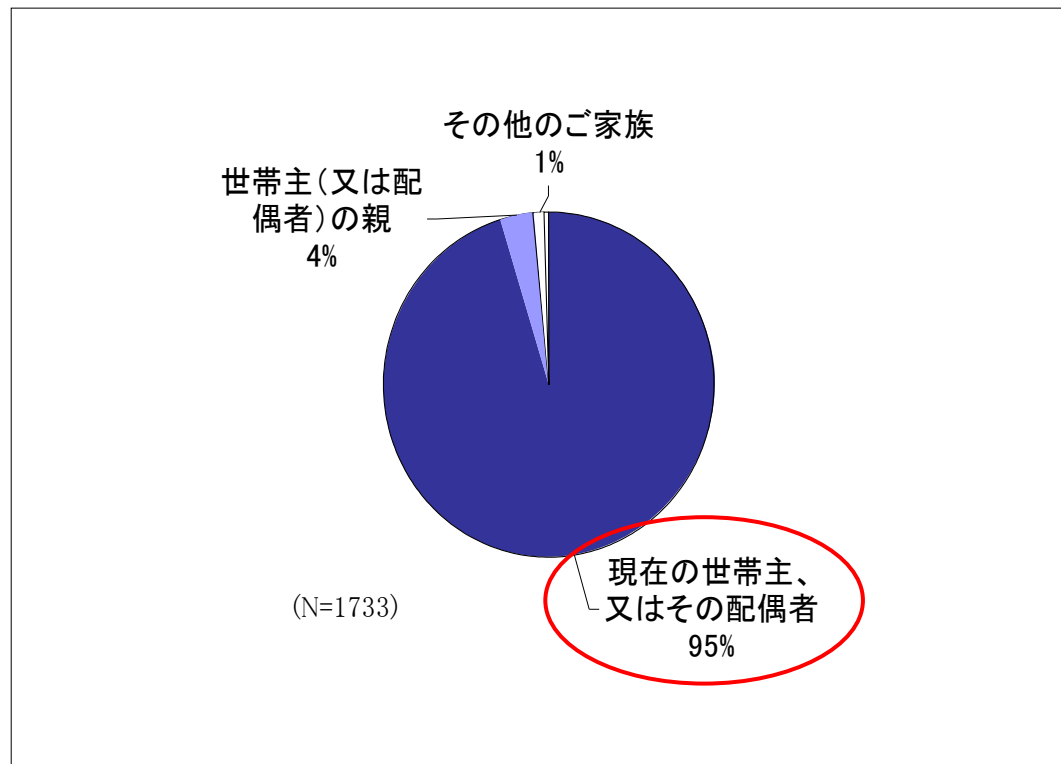
2007年11~12月

- 調査数及び回答数

発送件数:5000件 回収数:1784件 回収率:35.7%

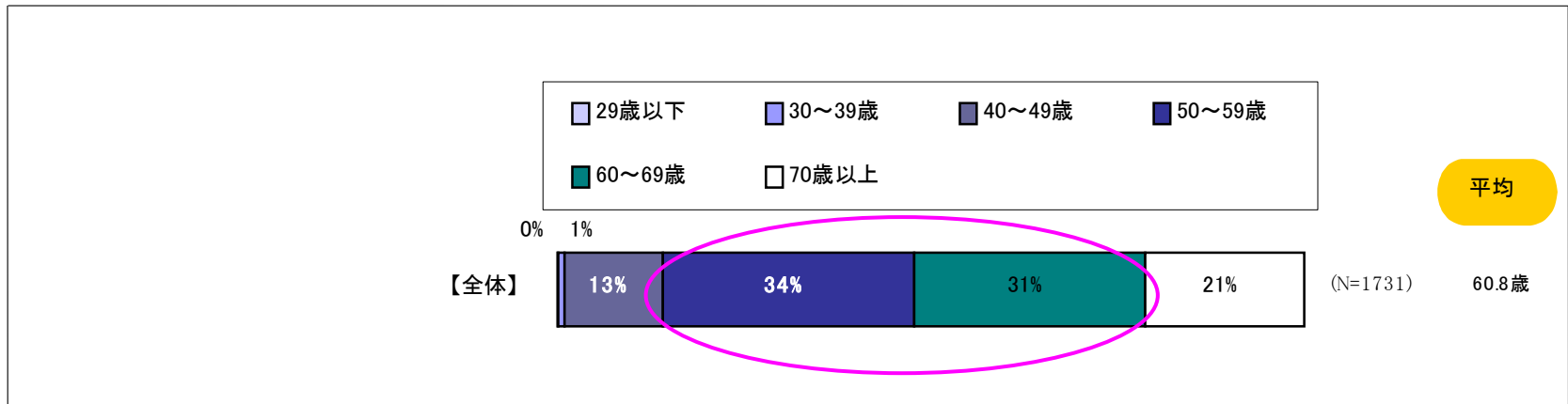
回答者の属性

- 住宅の購入者 世帯交代は4%



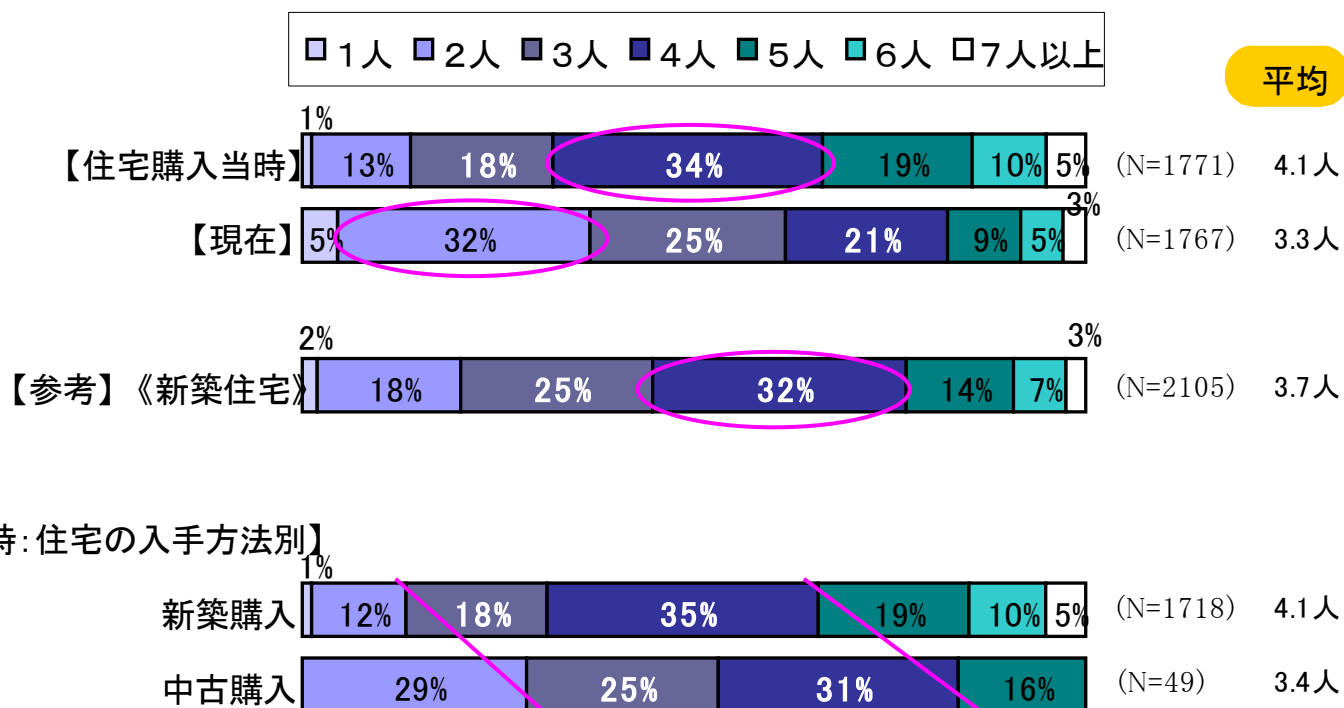
回答者の属性

- 世帯主の年齢 平均60.8歳
- 50歳、60歳台が34%、31%で全体の64%



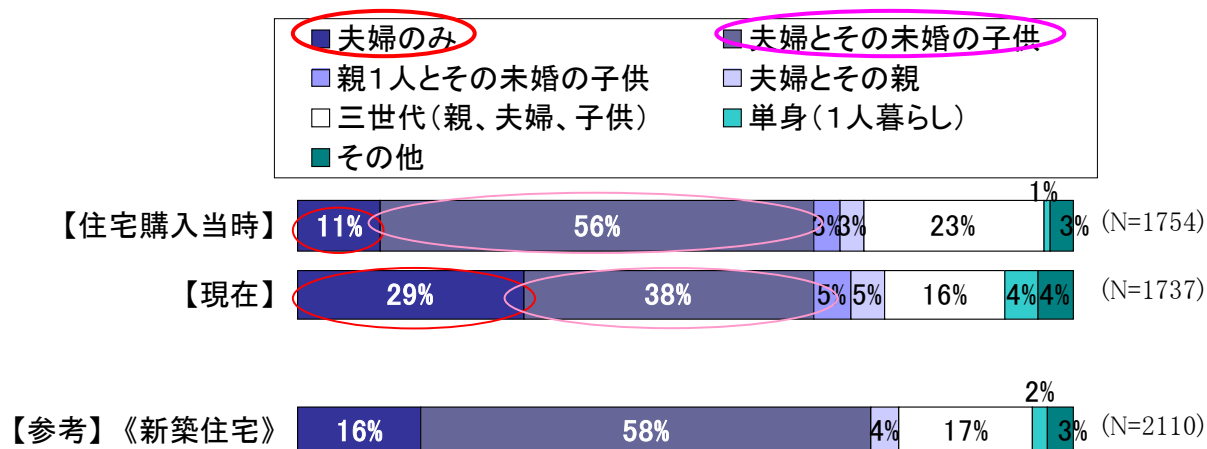
回答者の属性

- 同居家族数 購入当時4.3人→現在 3.3人



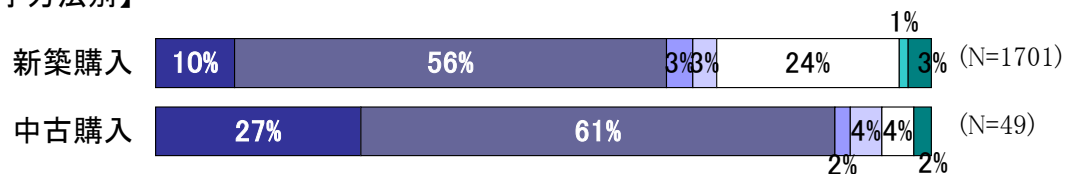
回答者の属性

● 家族構成 夫婦のみ 11%→29%



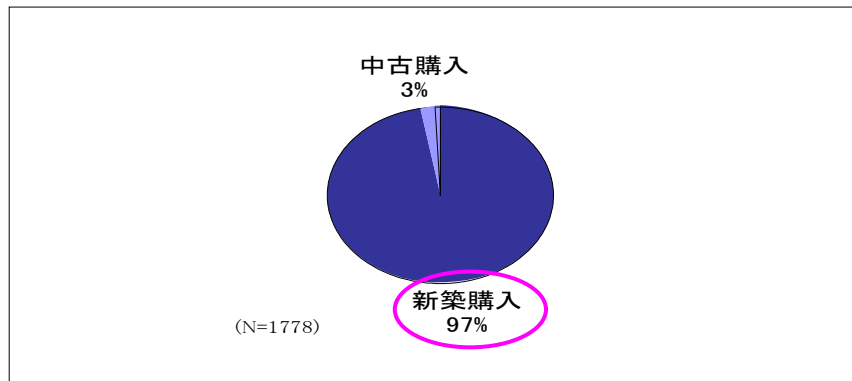
※新築住宅調査では、「親1人とその未婚の子供」は「その他」に含む。

【住宅購入当時:住宅の入手方法別】

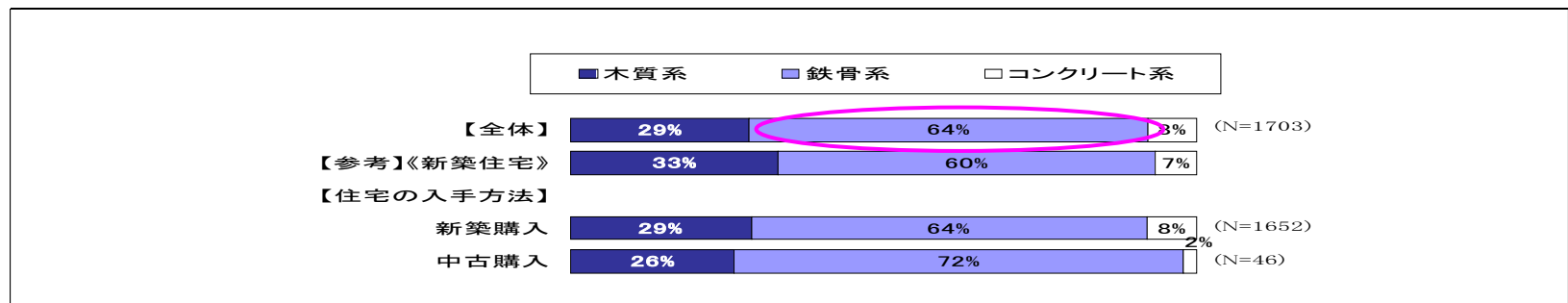


住宅の入手方法

- 入手方法 新築での購入 97%

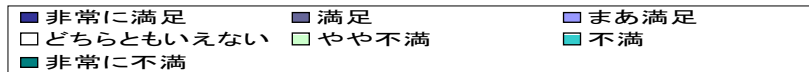


- 住宅の構造 鉄骨系64%

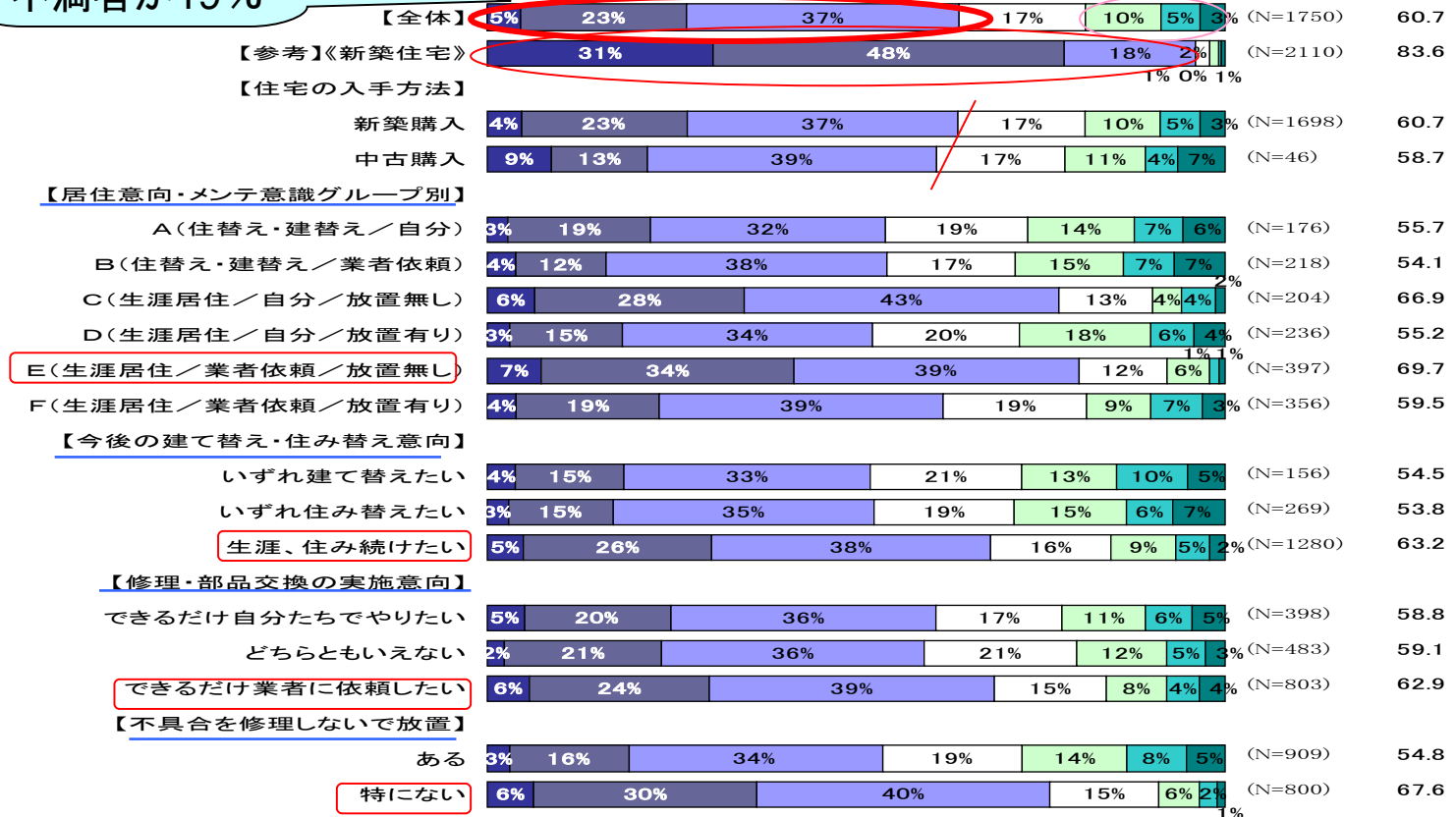


住宅の総合満足度

満足者が64%
不満者が19%

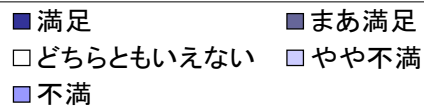


評価平均



建物・立地の満足度

■ 建物配置・間取り・外観



評価平均

	満足度					新築	評価差
敷地の中に入れる建物の配置	26%	48%	11%	12%	3%	70.1	87.3 ▲ 17.1
間取りの使いやすさ	19%	50%	15%	14%	3%	67.1	86.1 ▲ 19.0
外観の見ばえ	24%	51%	15%	7%	3%	71.7	88.1 ▲ 16.4
							▲ 17.5

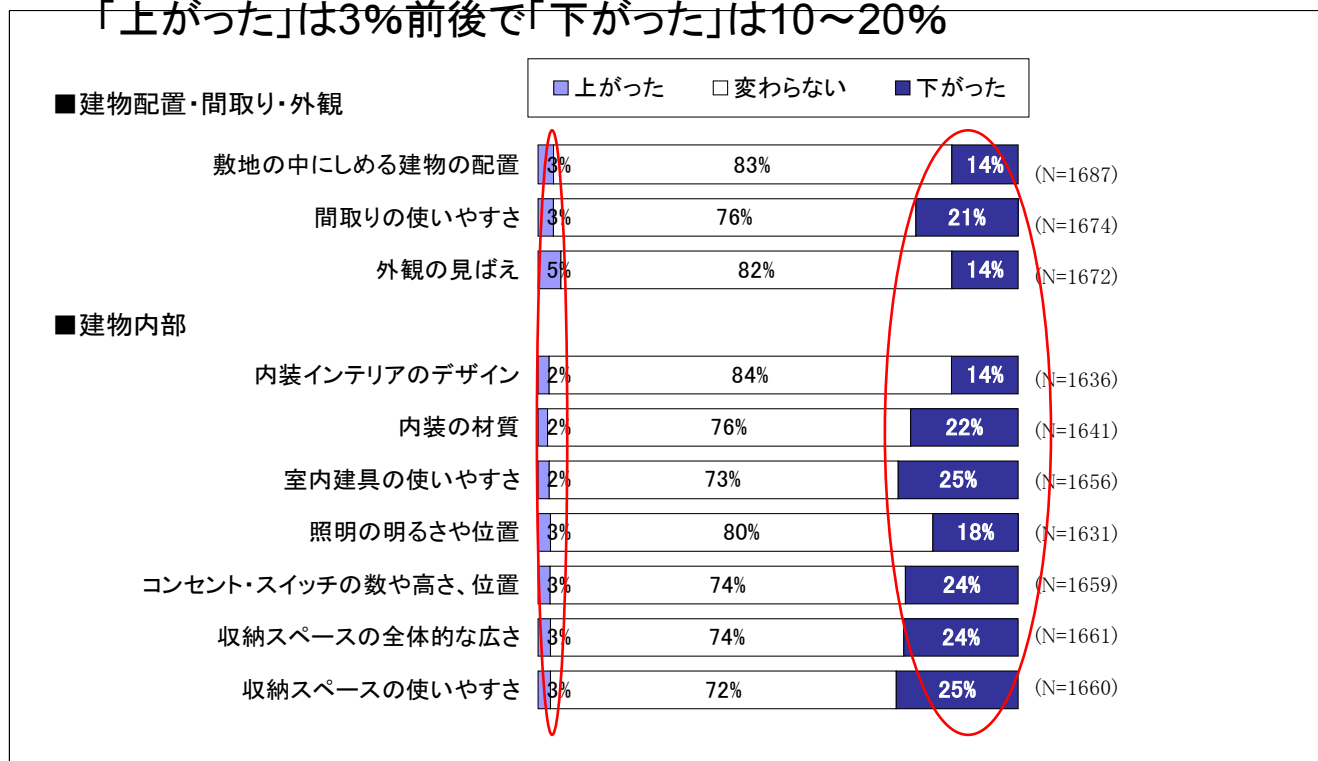
■ 建物内部

内装インテリアのデザイン	14%	49%	26%	10%	2%	65.6	87.2 ▲ 21.5
内装の材質	13%	42%	26%	16%	4%	61.2	83.4 ▲ 22.2
室内建具の使いやすさ	13%	45%	21%	17%	5%	61.3	84.4 ▲ 23.1
照明の明るさや位置	15%	48%	23%	12%	3%	65.0	83.7 ▲ 18.7
コンセント・スイッチの数や高さ、位置	17%	43%	19%	18%	4%	62.9	80.6 ▲ 17.8
収納スペースの全体的な広さ	15%	37%	20%	22%	6%	58.1	81.8 ▲ 23.7
収納スペースの使いやすさ	13%	35%	26%	21%	6%	56.6	81.5 ▲ 24.9
							▲ 21.7

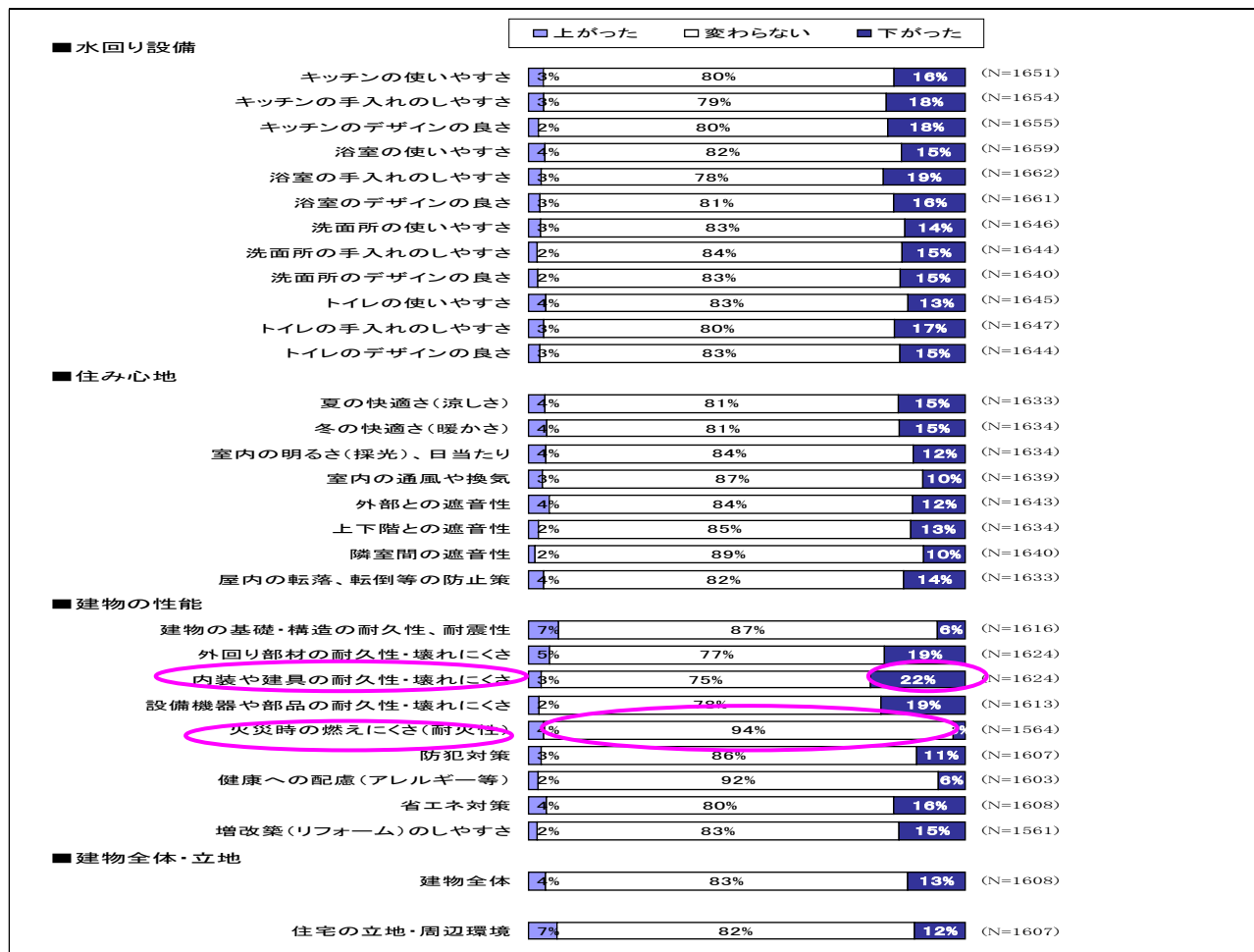
満足度の変化

● 新築・購入当初と現在の変化

「上がった」は3%前後で「下がった」は10~20%

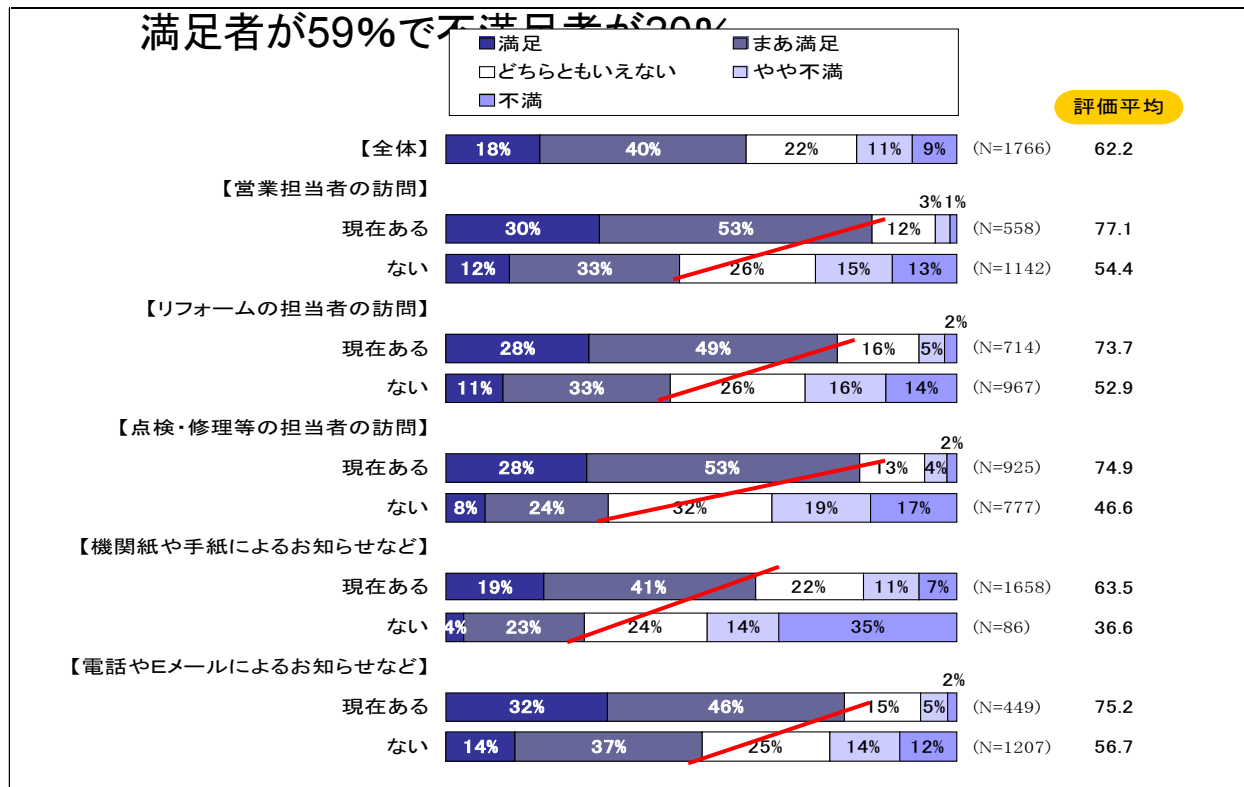


満足度の変化



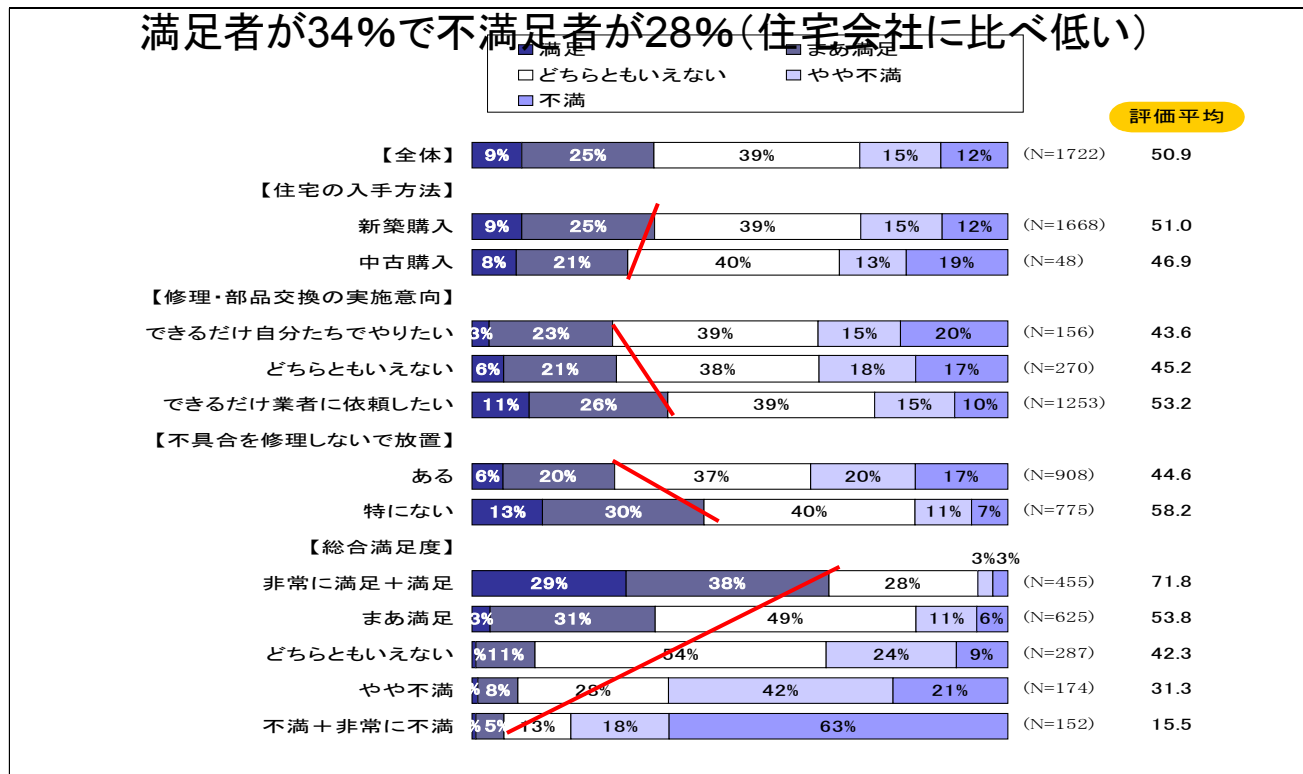
メーカーのアフターサービス

● 住宅会社のアフターサービス



メーカーのアフターサービス

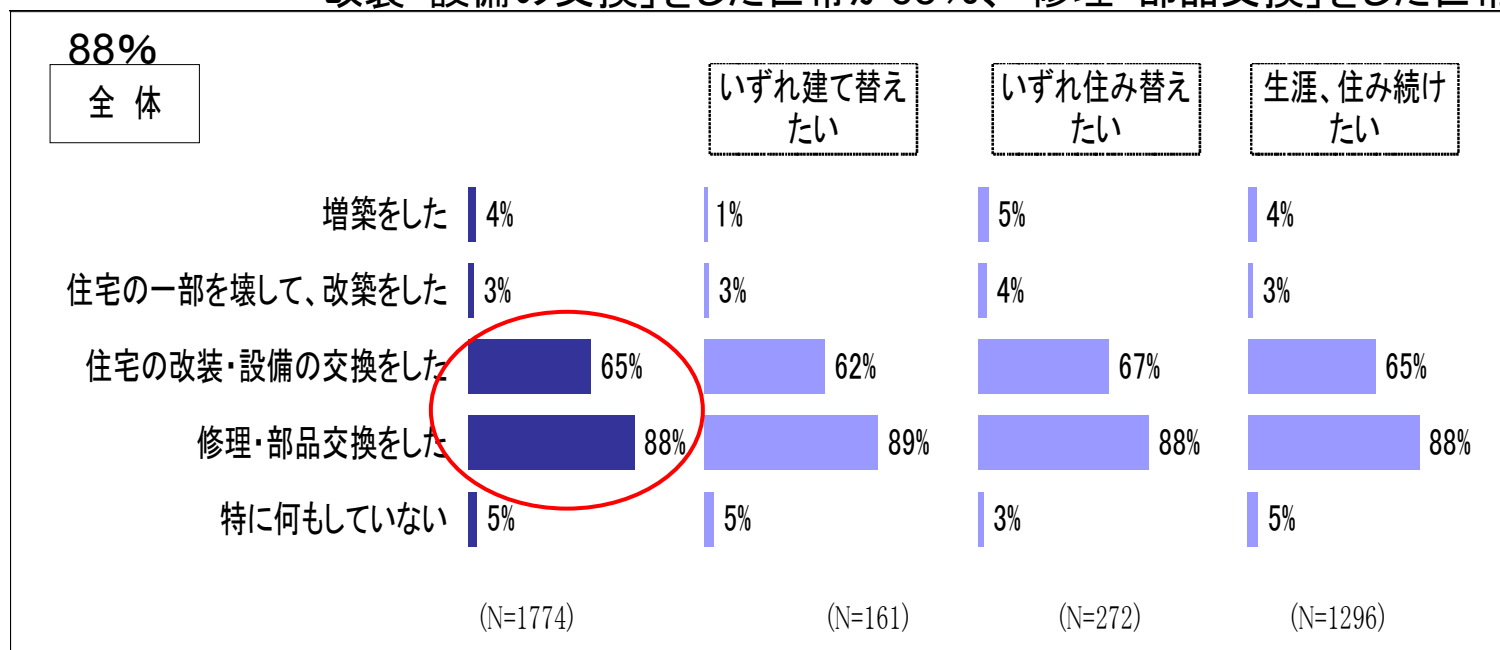
● 設備会社のアフターサービス



メンテナンス・リフォームの実施状況

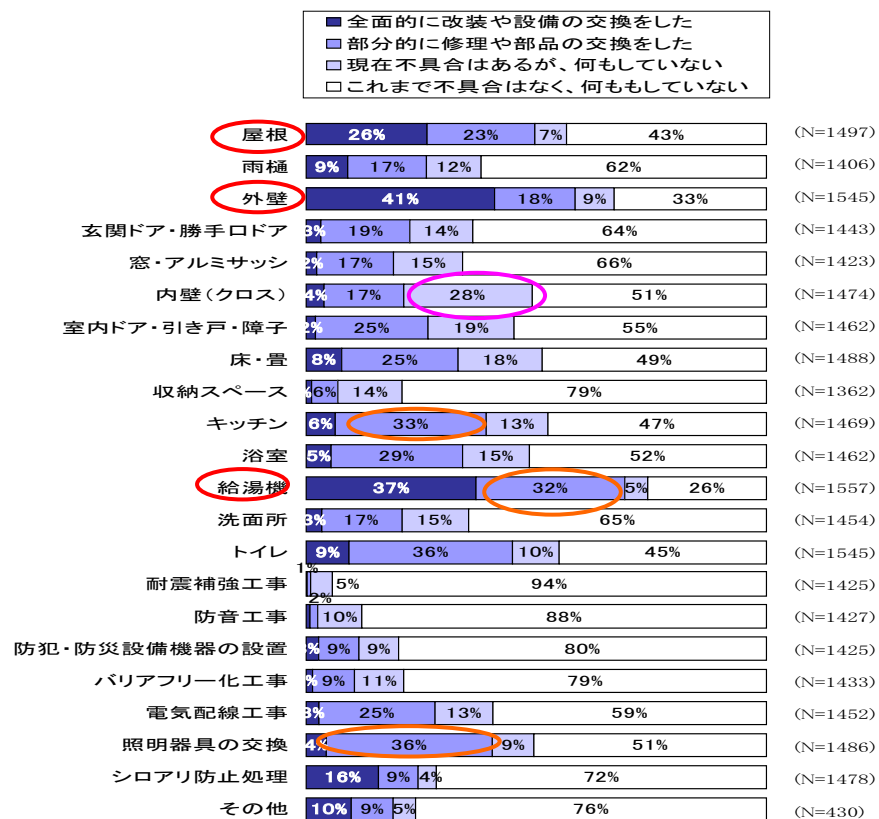
● 全体実施状況

「改装・設備の交換」をした世帯が65%、「修理・部品交換」をした世帯が



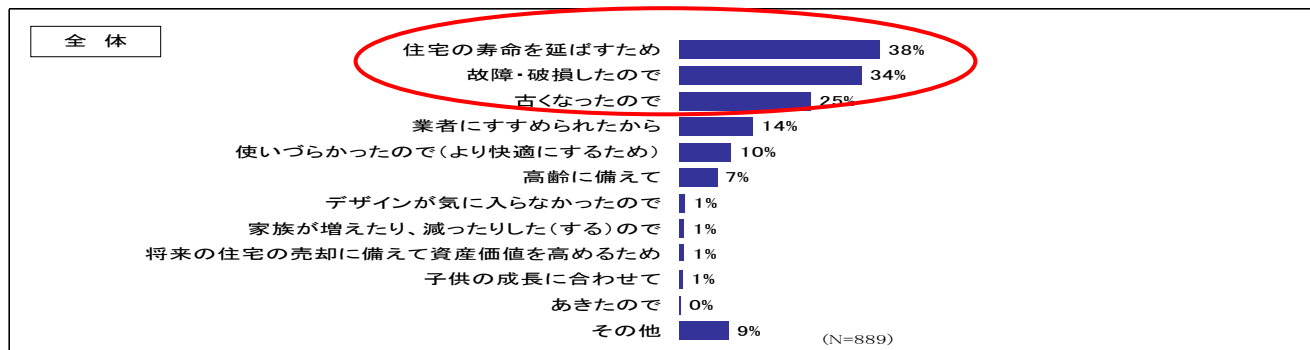
メンテナンス・リフォームの実施状況

● 部位別の実施状況

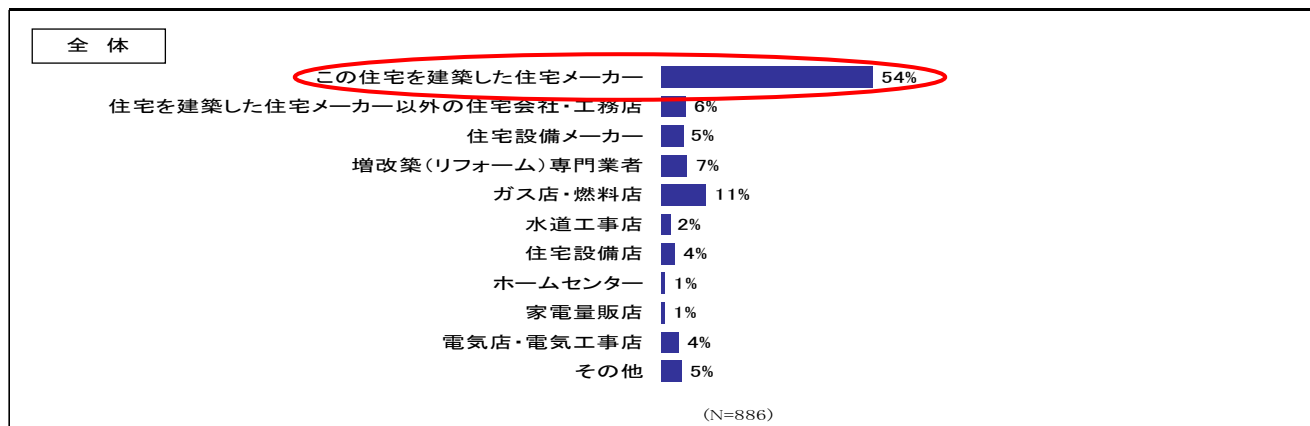


リフォームの実施状況

● 実施理由

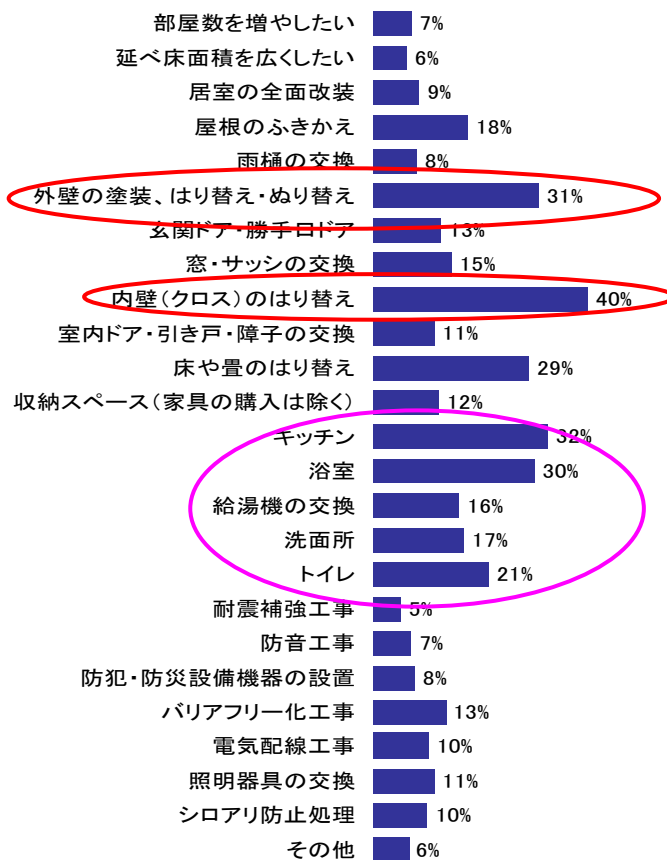


● 依頼業者



リフォームしたい場所

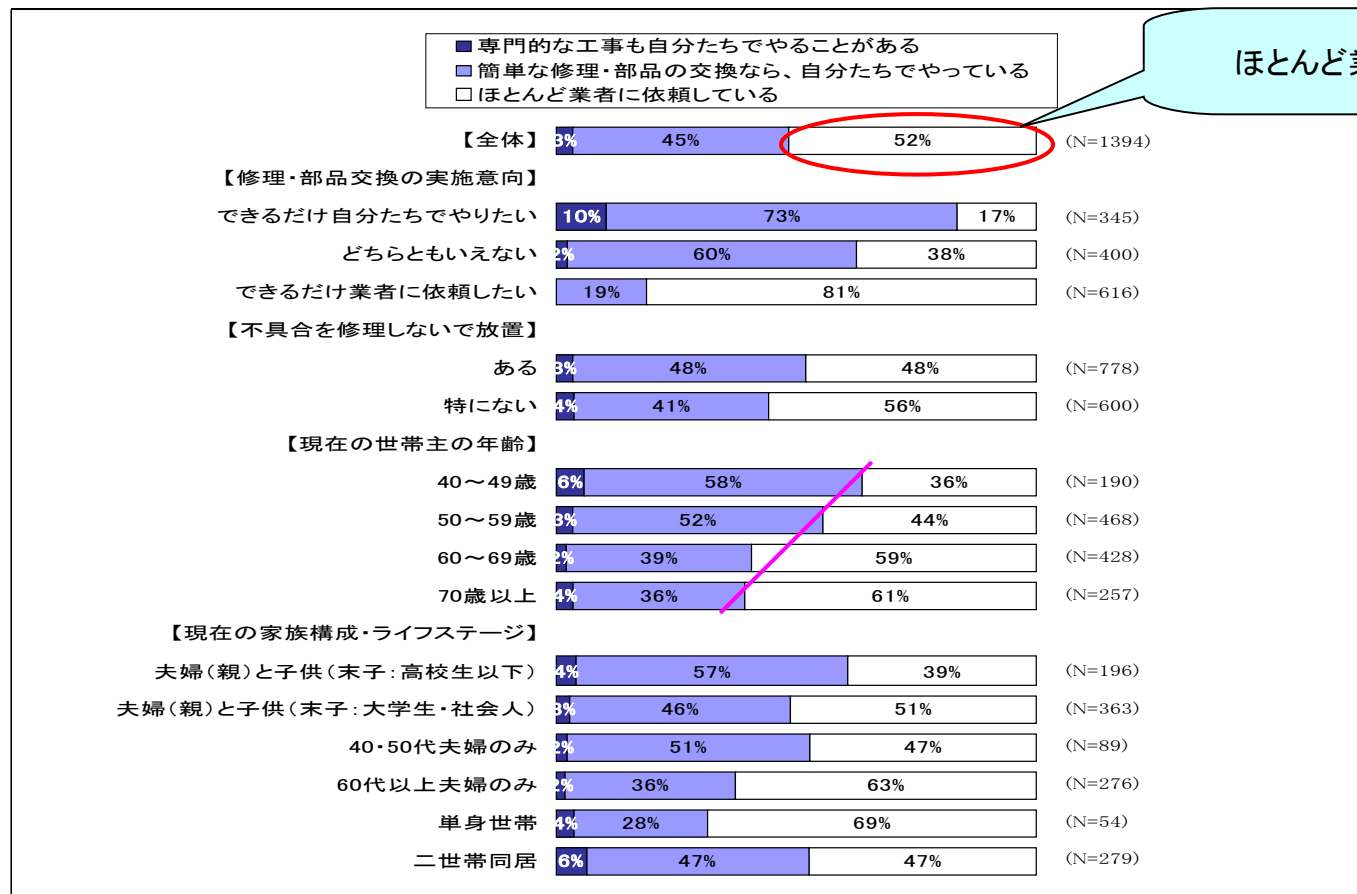
全体



(N=1203)

メンテナンスの内容

● メンテナンスの実施者（修理・部品交換を実施した世帯を対象）

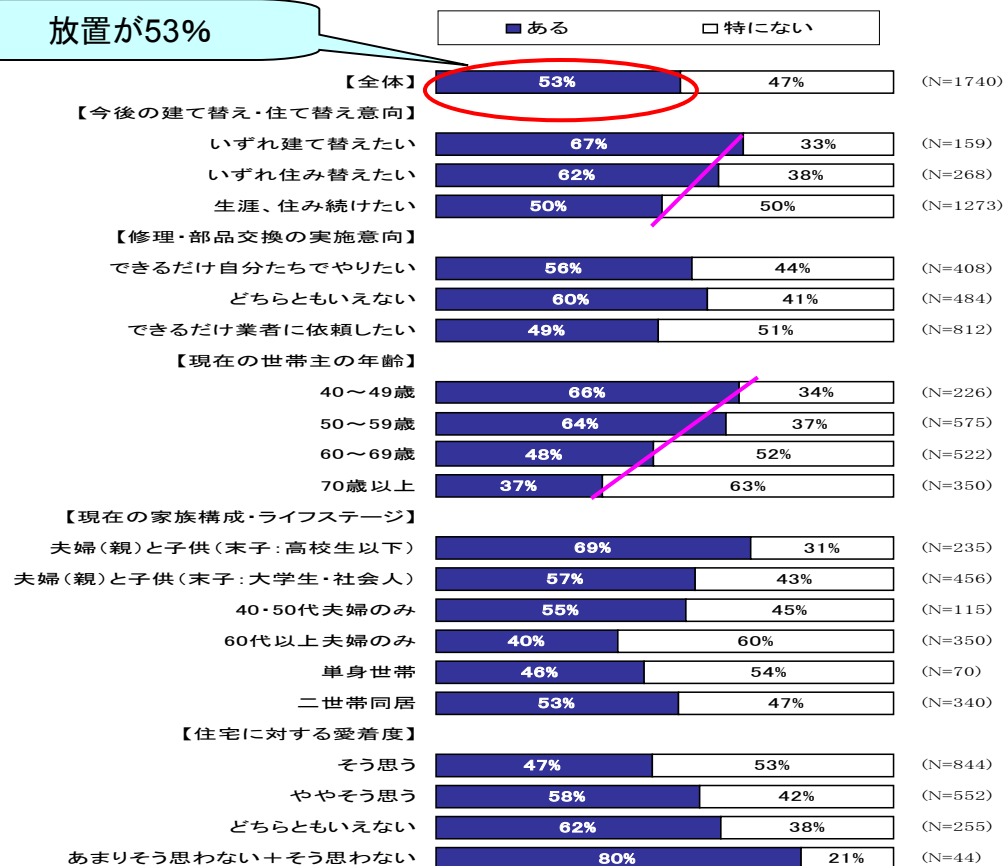


ほとんど業者は半数

メンテナンスの内容

不具合の放置有無

放置が53%

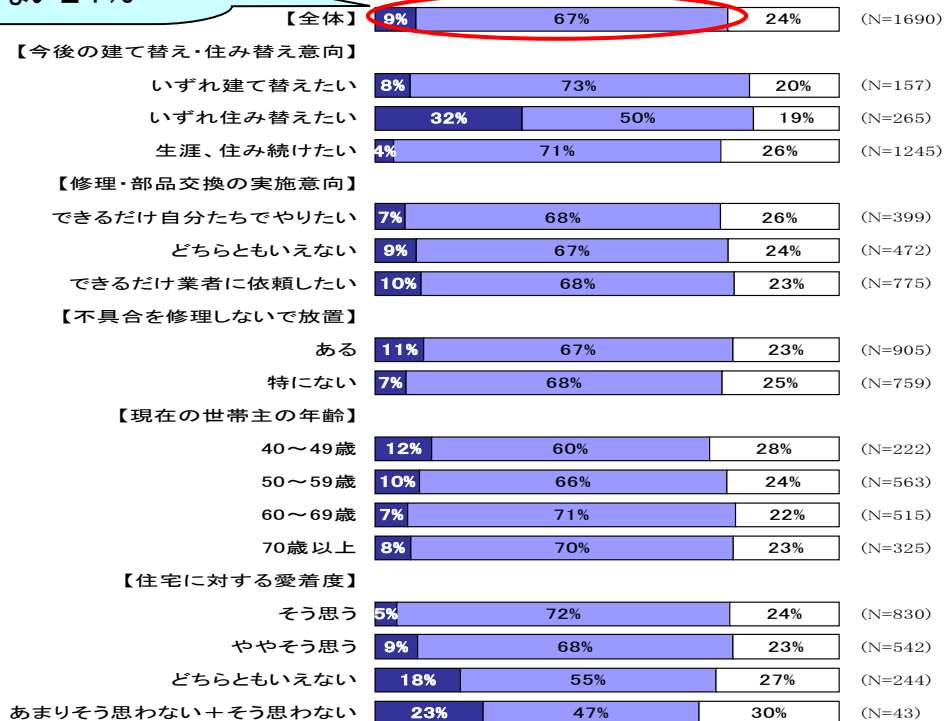


住宅履歴情報

● 改装・修理・点検の記録保存に対する意識

記録を残しておきたい76%
特に必要ない24%

■ 将来、住宅が高く売れるなら、記録を残しておきたい
■ 将来、売るつもりはないが、記録を残しておきたい
□ 特に必要ないと思う

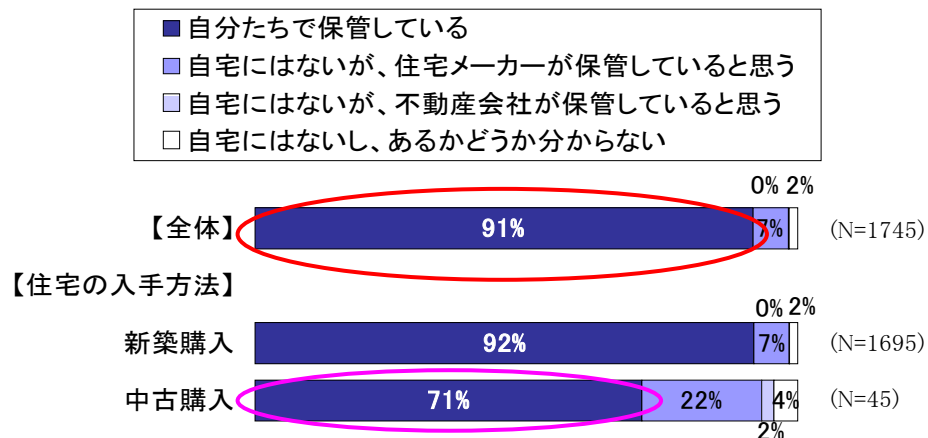


住宅履歴情報

● 住宅設計図書関連

91%の世帯で「自分たちで保管している」。中古住宅の場合、「自宅で保管している」は71%にとどまる

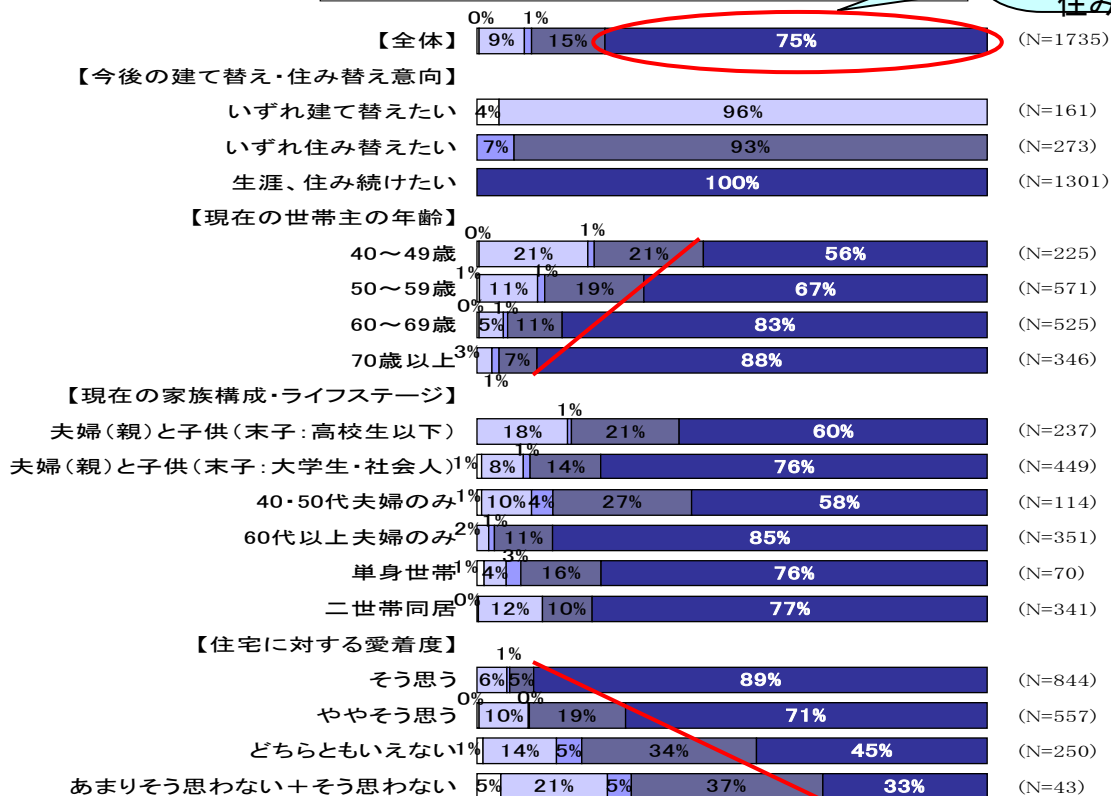
■ 住宅設計図書関連



今後の建て替え・住み替えについて

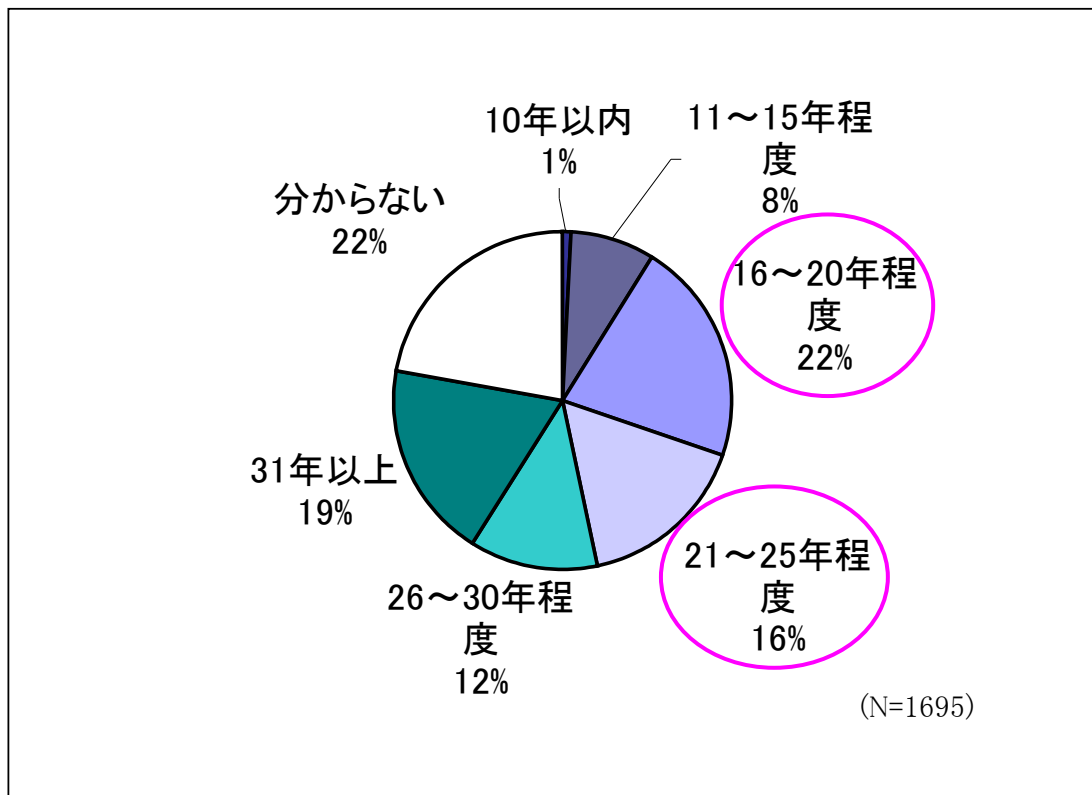
- できるだけ早い時期に、建て替えたい
- ▨ 古くなったら、建て替えたい
- できるだけ早い時期に、他の場所に住み替えたい
- 時期がきたら、他の場所に住み替えたい
- 生涯、現在の住宅に住み続けたい

住み続けたい75%
建て替え
9%
住み替え16%



住宅寿命に対する意識

- 残り16年～25年(31年～40年)が38%



メンテナンスに対する考え方・意識

リフォームしても長く住み
続けたいが74%

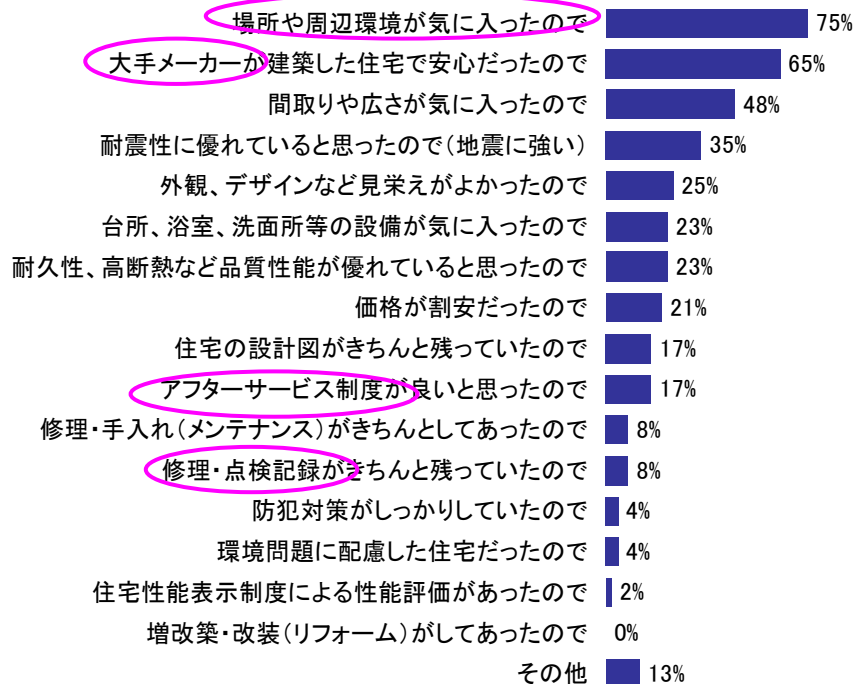
■ そう思う ■ ややそう思う
□ どちらともいえない □ あまりそう思わない
■ そう思わない

平均

他の人が建て替えても、自分は今もずっと住み続けたい	46%	23%	25%	4%	(N=1708)	4.1	
住宅が古くなったらリフォームしてできるだけ長く住みたい	44%	30%	19%	4%	(N=1704)	4.1	
メンテナンスには非常に気を使っている	24%	35%	32%	7%	(N=1688)	3.7	
リフォームして長持ちさせるよりも、新しく建て替えたい	5%	9%	30%	26%	31%	(N=1669)	2.3
将来、現在の住宅を高く売りたいと思う	6%	7%	22%	17%	48%	(N=1675)	2.1
メンテナンスをするの高く売れるようにするためである	4%	19%	26%	49%	(N=1656)	1.9	
売らつもりはないのでメンテナンスには特に気を使っていない	8%	10%	31%	23%	29%	(N=1668)	2.5
現在の住宅よりも、もっとよい住宅に住みたいと思う	14%	19%	24%	18%	25%	(N=1676)	2.8
メンテナンスは自分でやりたいくない	23%	24%	30%	13%	10%	(N=1675)	3.3
メンテナンスは有料でも業者に依頼したい	21%	26%	34%	12%	8%	(N=1676)	3.4
メンテナンスは建築業者が責任をもってやるのが当然	8%	11%	35%	25%	22%	(N=1673)	2.6
自分たちでできる専用の修理道具や洗剤がほしい	13%	29%	34%	14%	10%	(N=1665)	3.2
部品等をホームセンターで購入して自分たちでメンテナンスしたい	10%	28%	39%	15%	9%	(N=1683)	3.2
修理道具・洗剤はメーカーから直接購入できたらよい	13%	25%	40%	13%	9%	(N=1666)	3.2
不具合は生活に困らなければ放置してしまうことが多い	10%	32%	27%	18%	13%	(N=1686)	3.1
メンテナンスしたいと思うがなかなかできないことが多い	17%	38%	28%	11%	6%	(N=1674)	3.5
住宅のメンテナンスにあまりお金をかけたくない	17%	31%	34%	12%	6%	(N=1681)	3.4
今の住宅に非常に愛着があり大事に使っていきたい	50%	33%	15%	1%		(N=1723)	4.3

中古住宅の購入実態

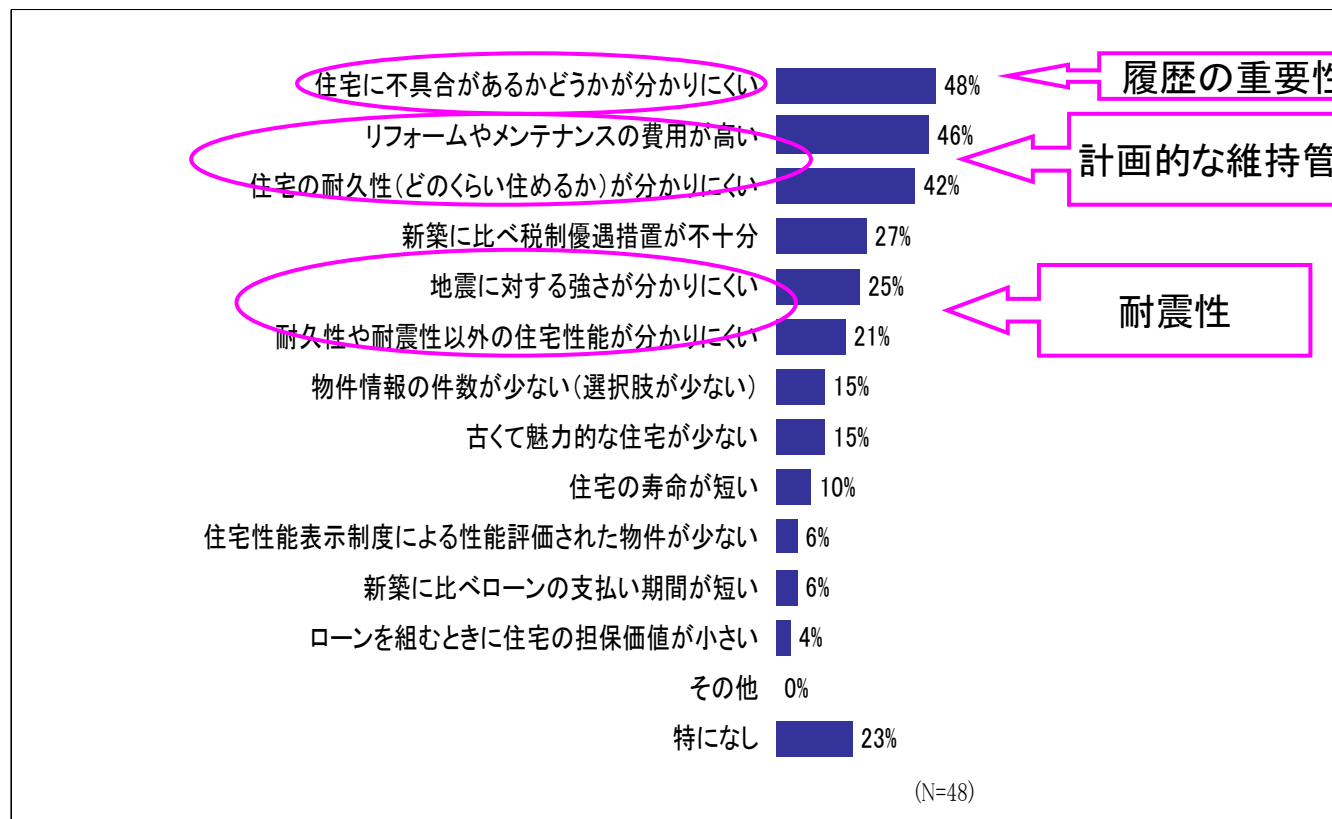
● 選択理由 トップは場所・周辺環境



(N=48)

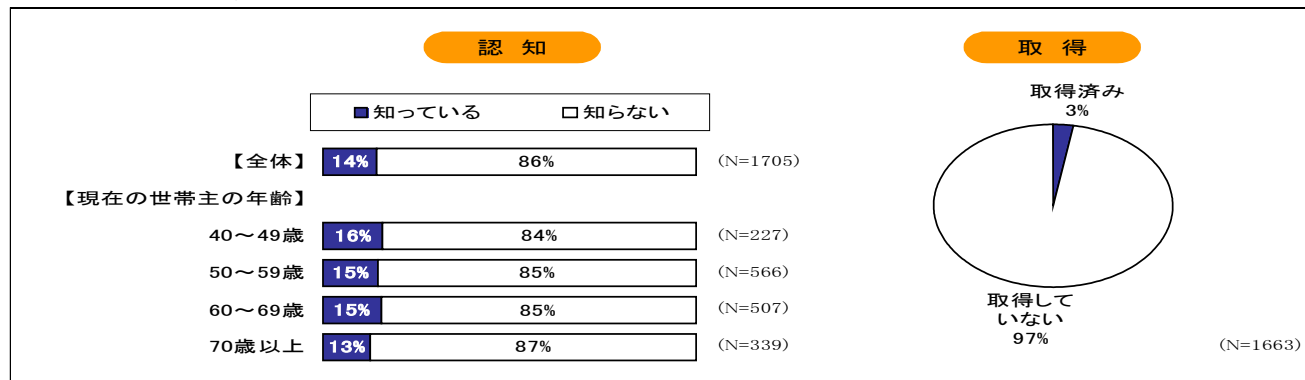
中古住宅の購入実態

● 購入時に気になった点・不満に思った点

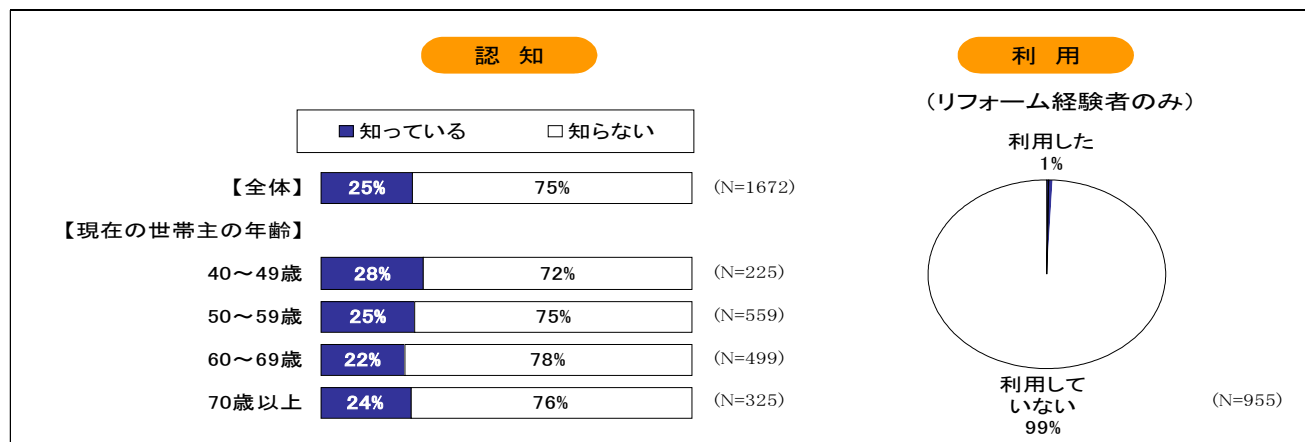


住宅関連制度の認知・利用状況

● 住宅性能表示



● リフォーム向け住宅ローン



行政への要望

	件数	構成比
住宅、リフォーム等、各種減税措置	43	10%
点検・検査の長期化・充実	36	8%
アフターサービスの充実	32	7%
固定資産税の減額	31	7%
耐久性・耐震性のアップ	29	6%
リフォームに関する情報提供(アドバイス、時期、費用、公的ローン等)	25	6%
手抜き工事の監視・チェック	25	6%
リフォームのための低利融資や補助金制度の充実	23	5%
省エネ、エコ住宅の普及・推進	18	4%
メンテナンス情報の提供(方法、費用等)	18	4%
リフォーム・メンテナンス費用を安くしてほしい	17	4%
景観や周辺居住環境改善のための施策	14	3%
長期使用できる住宅の推進	13	3%
保証期間の長期化	12	3%
悪徳業者の取り締まり	11	2%
低金利化	10	2%
メーカーは手抜き工事をなくす	10	2%
耐震・耐久性検査の実施	8	2%
建築後のきめ細かい訪問・連絡	7	2%
交換部品・部材の長期保有	5	1%
部材・部品の耐用年数の情報提供	4	1%
メンテナンス状況も含めた中古住宅評価制度	3	1%
住宅に関する相談場所がほしい	3	1%
住み替え支援(制度、流通市場、情報提要など)	2	0%
災害時の保障の充実	2	0%
中古住宅市場の整備・拡大	2	0%
その他	46	10%
有効標本数	449	100%

今後の課題

- 住宅価格の低減によるローン軽減。リフォーム・メンテナンス費用の低価格化による、条件づくりが必要。
- 交換部品の長期保有、部品の共通化。
- 居住者のニーズに合わせたメンテナンスプログラムを提供
- 満足度の高い住宅を提供するためには、建物自体の満足度を高める必要。さらに、アフターサービスの充実および不具合への適切な対応が必要。
- 不具合が放置される原因は、不具合の発生率が高いことや修理費用が高いことが原因。不具合を出さないメーカー側の品質や施工力の向上が必要。
- リフォームの実施業者は、半数近くが住宅建築会社以外の一般業者が実施。また、自分でメンテナンスを実施する世帯もあることから、住宅履歴情報の保管には、居住者が主体となったシステムが必要。

ご清聴ありがとうございました