

平成 27 年度
キッチンリフォームに関する
アンケート調査
報 告 書

平成 28 年3月

住宅産業協議会
CS 評価研究会

目 次

I.調査目的	1
II.調査概要	1
(1)調査対象	1
(2)調査方法	1
(3)調査時期	1
III.回答者の属性	2
(1)男女比	2
(2)平均年齢	2
(3)家族構成	2
(4)居住地	3
IV.調査結果	4
(1)キッチンリフォーム実施者と非実施者の比較	4
①回答者の属性の比較	4
・年齢層	4
・世帯年収	5
・住宅ローンの有無	5
・考察	6
②住宅・キッチンの状態の比較	7
・築年数	7
・キッチンの満足度とキッチンに対する困りごと	7
・リフォームの経験	9
・機器類の交換とキッチンリフォーム	10
・キッチンのリフォームを行わない理由	12
・不具合が発生した際の修理の依頼先	12
・考察	12
(2)【キッチンリフォーム実施者】のキッチン満足度とキッチンメーカー選定動向	13
・リフォーム実施時点の築年数	13
・従前のキッチンに対する満足度とリフォーム時のキッチンメーカー選定	14
・従前のキッチンメーカーを第一候補にあげなかった理由	16
・キッチンの満足度と不具合	16
・考察	17
(3)まとめ	18
(4)来年度以降の調査研究に向けた課題	18
V.全質問の回答結果	19

I. 調査目的

本調査は、住宅産業協議会の会員各社のさらなる CS（お客様満足度）向上に向けた課題等を明確にするために実施したもの。キッチンに関する長期 CS 向上に向けた課題などを抽出するために、築 15 年以上の注文住宅に居住する消費者を対象としてキッチンリフォームに関する調査を実施した。当協議会では、今回の調査結果を踏まえて、さらなる CS 向上に向けた取り組みを推進していく。

II. 調査概要

（1）調査対象

築 15 年以上の注文住宅の居住者のうち、これまでにキッチンのリフォームを実施した居住者と、リフォームを検討したが実際には行っていない居住者。ただし、キッチンのリフォームを実施した居住者については、リフォームの際に自らキッチンを選択した者に限る。

（2）調査方法

Web を用いたアンケート調査。築 15 年以上の注文住宅の居住者のうち、これまでにキッチンのリフォームを実施した居住者 200 サンプル、キッチンリフォームの経験がない居住者 100 サンプルを対象に調査を実施。いずれのサンプルも一般モニターから収集。

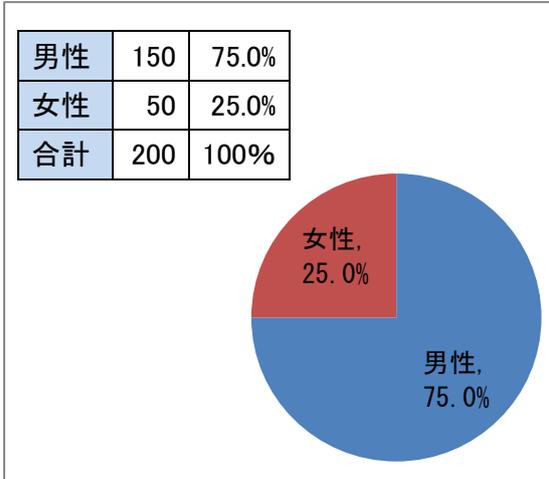
（3）調査時期

2015 年 9 月 30 日～10 月 21 日

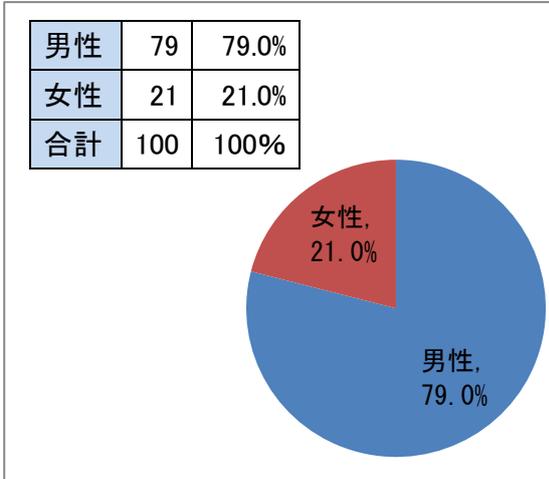
Ⅲ.回答者の属性

(1) 男女比

リフォーム実施者



リフォーム非実施者

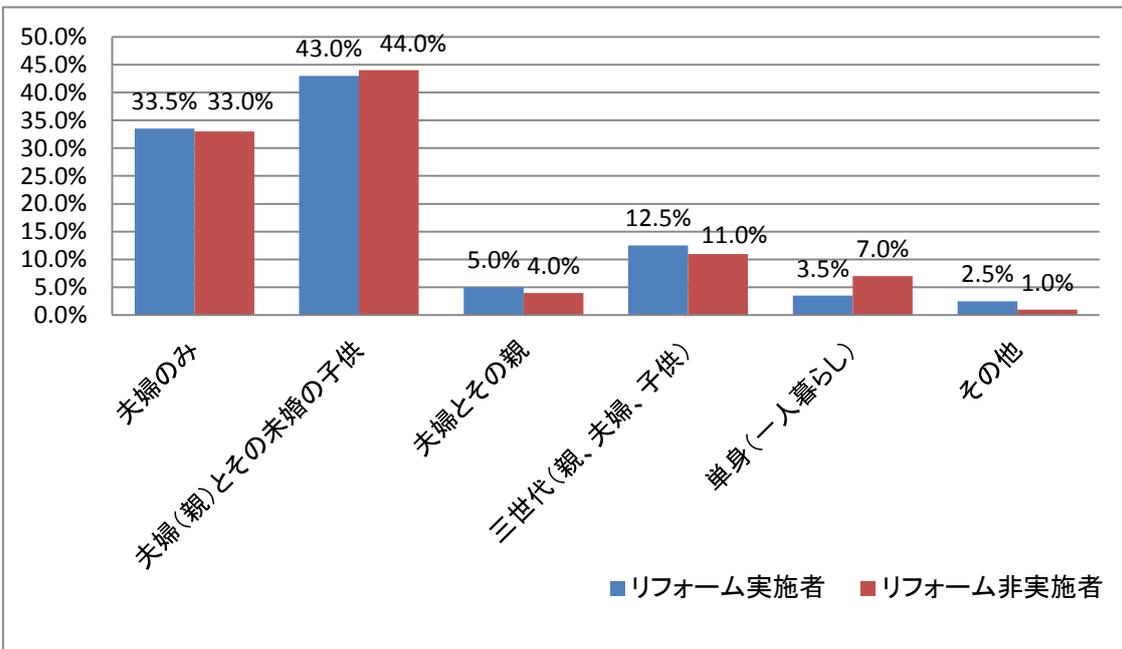


(2) 平均年齢

リフォーム実施者：58.2歳

リフォーム非実施者：55.8歳

(3) 家族構成



(4) 居住地（都道府県）

リフォーム実施者

北海道	7	3.5%	滋賀県	1	0.5%
青森県	2	1.0%	京都府	5	2.5%
岩手県	0	0.0%	大阪府	21	10.5%
宮城県	4	2.0%	兵庫県	11	5.5%
秋田県	1	0.5%	奈良県	3	1.5%
山形県	4	2.0%	和歌山県	1	0.5%
福島県	1	0.5%	鳥取県	2	1.0%
茨城県	5	2.5%	島根県	0	0.0%
栃木県	3	1.5%	岡山県	8	4.0%
群馬県	2	1.0%	広島県	2	1.0%
埼玉県	11	5.5%	山口県	3	1.5%
千葉県	9	4.5%	徳島県	2	1.0%
東京都	13	6.5%	香川県	1	0.5%
神奈川県	19	9.5%	愛媛県	0	0.0%
新潟県	3	1.5%	高知県	0	0.0%
富山県	1	0.5%	福岡県	5	2.5%
石川県	3	1.5%	佐賀県	2	1.0%
福井県	0	0.0%	長崎県	2	1.0%
山梨県	0	0.0%	熊本県	3	1.5%
長野県	3	1.5%	大分県	1	0.5%
岐阜県	10	5.0%	宮崎県	1	0.5%
静岡県	5	2.5%	鹿児島県	1	0.5%
愛知県	15	7.5%	沖縄県	0	0.0%
三重県	4	2.0%	合計(n)	200	100%

リフォーム非実施者

北海道	7	7.0%	滋賀県	1	1.0%
青森県	3	3.0%	京都府	0	0.0%
岩手県	0	0.0%	大阪府	10	10.0%
宮城県	2	2.0%	兵庫県	6	6.0%
秋田県	1	1.0%	奈良県	0	0.0%
山形県	2	2.0%	和歌山県	0	0.0%
福島県	4	4.0%	鳥取県	0	0.0%
茨城県	3	3.0%	島根県	0	0.0%
栃木県	2	2.0%	岡山県	3	3.0%
群馬県	1	1.0%	広島県	2	2.0%
埼玉県	8	8.0%	山口県	1	1.0%
千葉県	2	2.0%	徳島県	2	2.0%
東京都	5	5.0%	香川県	0	0.0%
神奈川県	3	3.0%	愛媛県	2	2.0%
新潟県	2	2.0%	高知県	0	0.0%
富山県	0	0.0%	福岡県	4	4.0%
石川県	0	0.0%	佐賀県	2	2.0%
福井県	0	0.0%	長崎県	0	0.0%
山梨県	1	1.0%	熊本県	2	2.0%
長野県	1	1.0%	大分県	0	0.0%
岐阜県	3	3.0%	宮崎県	0	0.0%
静岡県	1	1.0%	鹿児島県	1	1.0%
愛知県	9	9.0%	沖縄県	0	0
三重県	4	4.0%	合計(n)	100	100%

IV. 調査結果

(1) キッチンリフォーム実施者と非実施者の比較

①回答者の年齢と収入の比較

●年齢層

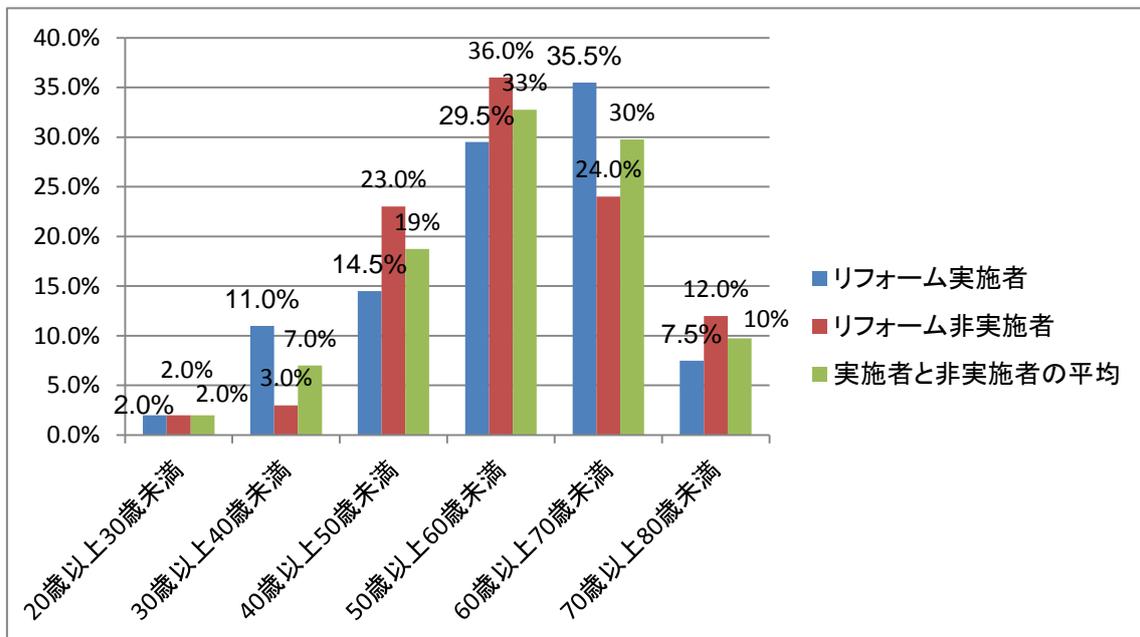
キッチンリフォーム実施者と非実施者の回答を比較していく。回答者の年齢層を比較すると、リフォーム実施者（リフォーム実施時）で最も多いのは60歳以上70歳未満。一方で、リフォーム非実施者については50歳以上60歳未満が最も多い。

《平均年齢》

リフォーム実施者：58.2歳

リフォーム非実施者：55.8歳

図1：年齢層



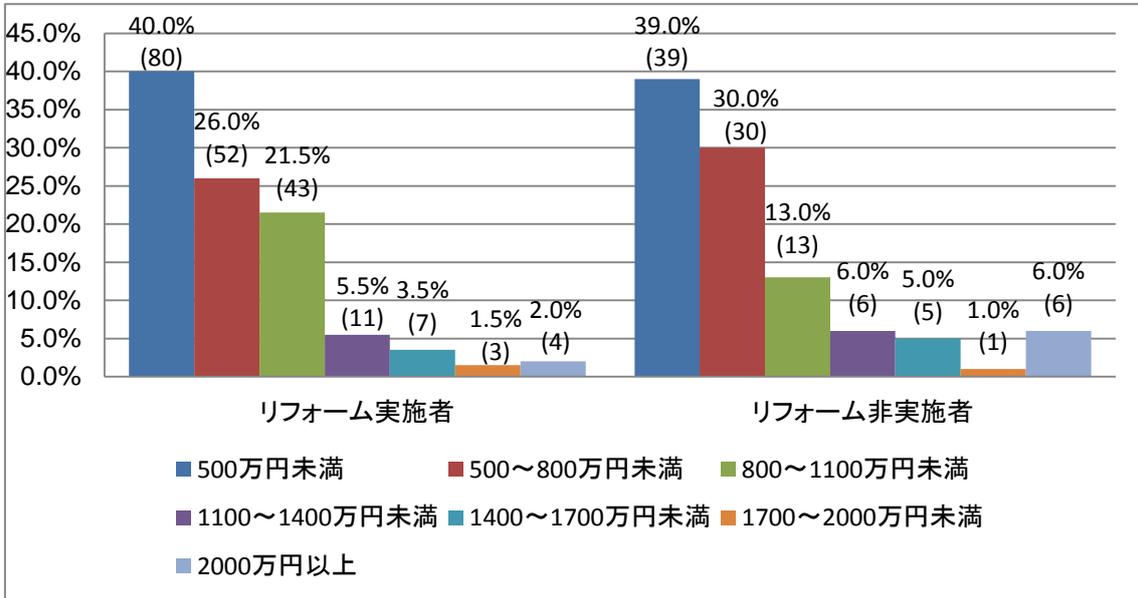
※リフォーム実施者はリフォーム実施時の年齢

※リフォーム非実施者は回答時点の年齢

●世帯年収

リフォーム実施者と非実施者に大きな差異は見られないが、共に 500 万円未満が 4 割程度あり、定年後の年金による収入と推察される。

図 2：世帯年収

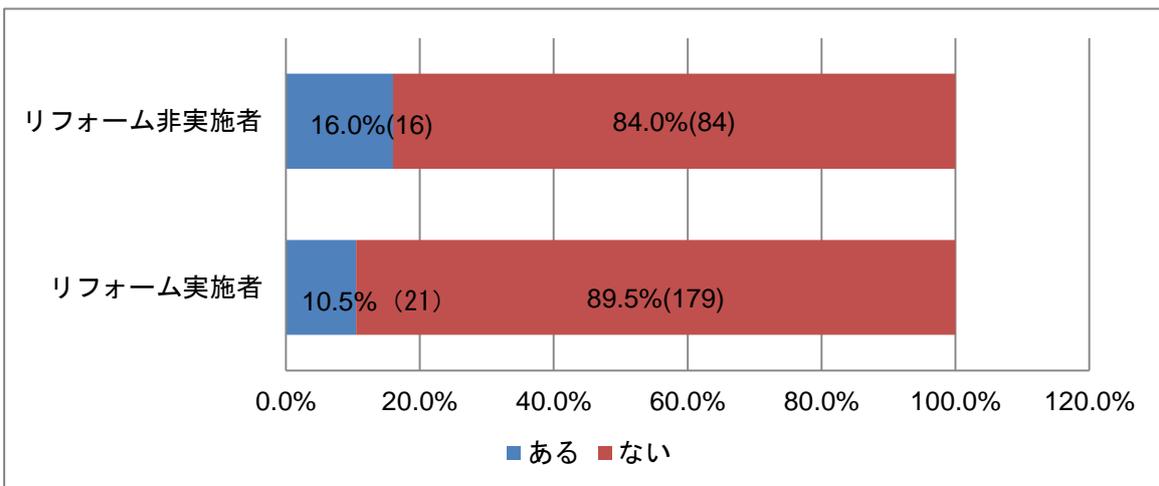


※カッコ内の数字は実数（人）

●住宅ローンの有無

住宅ローンがないと回答とした人は、リフォーム実施者の方が 5 ポイント多いが、共に 9 割近くが住宅ローンの返済が完了している。

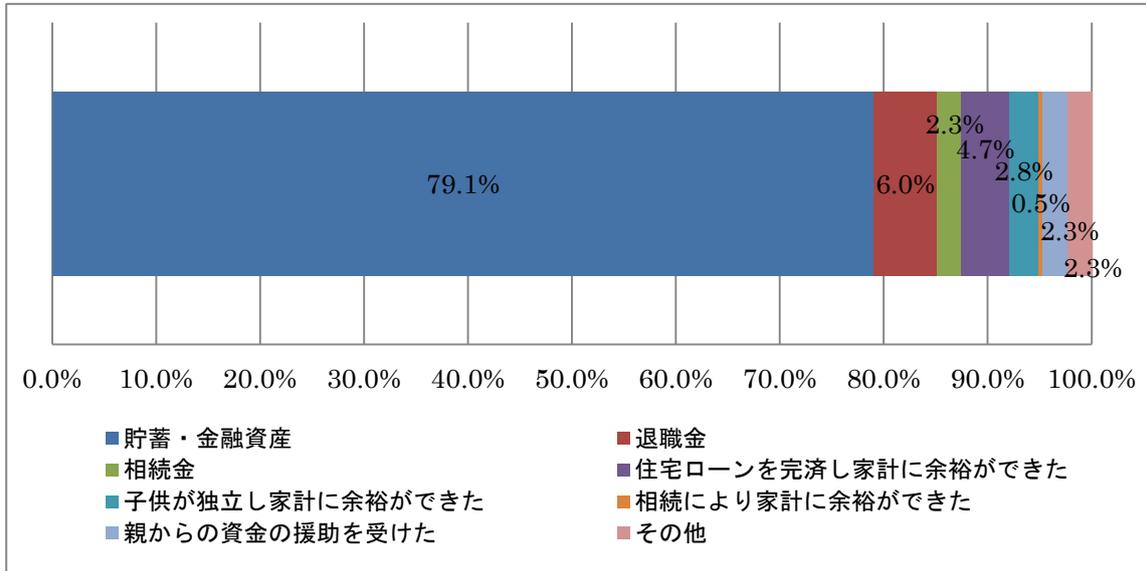
図 3：住宅ローンの有無



【参考】

リフォーム実施者に対し、リフォーム資金をどのように準備したかを聞いたところ、「貯蓄・金融資産」が約8割と圧倒的多数を占めている。

図4：リフォーム資金をどのように準備したか【複数回答】



《考察》

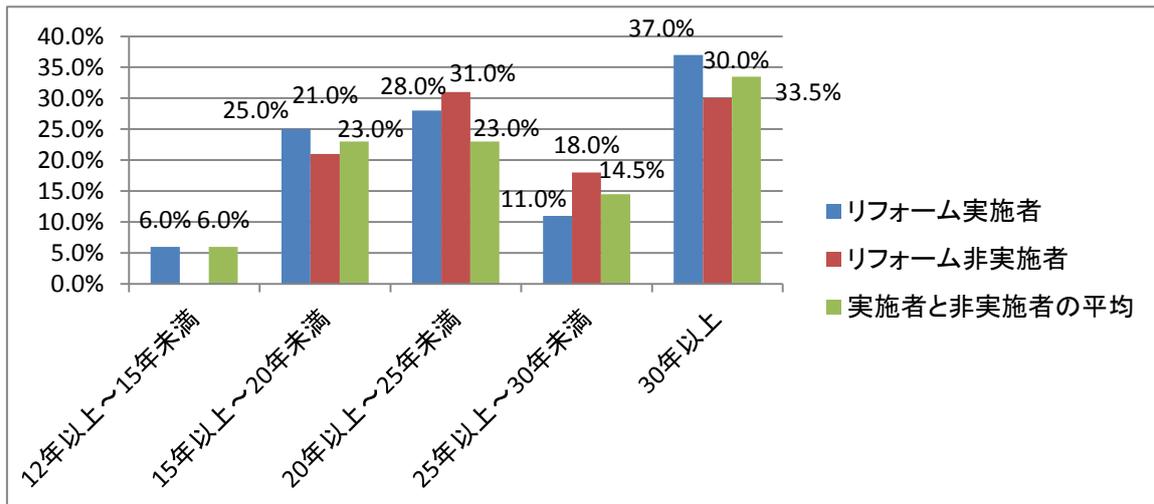
今回調査した属性（年齢・世帯年収・住宅ローンの有無）においては、リフォーム実施者と非実施者の間に特徴的な差異は見られなかった。年齢50・60歳代でリフォームの検討が多いことから、定年前後のライフステージの変化を機にリフォームを検討したものと推察される。リフォーム実施者はリフォーム資金を貯蓄・金融資産から準備している回答者が8割を占めていることから、貯蓄等の資産がリフォームの実施に影響を与えていると言えそうだ。

②住宅・キッチンの状態の比較

●築年数

本研究会の平成25年度の調査で築年数15年以前にリフォームを行うケースは少ないことがわかり、今回の調査では範囲を築30年まで拡大して実施したが、築30年以上で3割以上がリフォームを検討・実施している結果となった。築30年以上を除くと、リフォーム実施者（リフォーム実施時の築年数）・非実施者共に築20年以上～25年未満が最も多い。

図4：築年数の比較



※リフォーム実施者はリフォーム実施時点の築年数。リフォーム非実施者は回答時点の築年数

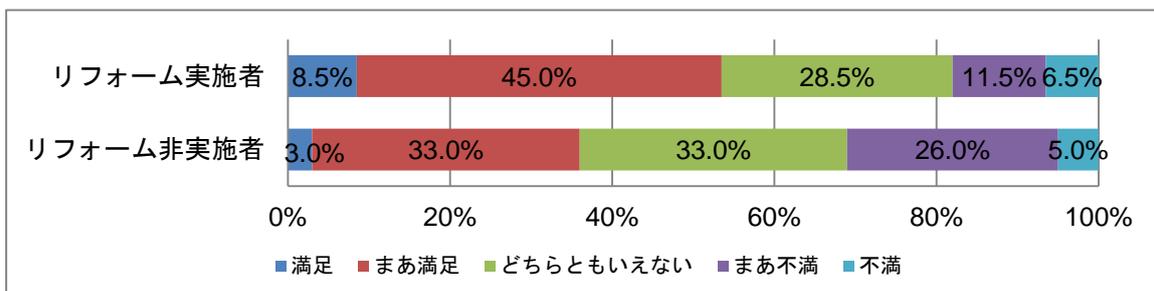
●キッチンの満足度

（リフォーム実施者：従前のキッチン、非実施者：現在使用しているキッチン）

リフォーム実施者はリフォーム前に使用していたキッチンの満足度を、リフォーム非実施者に対しては現在使用しているキッチンの満足度・困りごとの調査を行った。

リフォーム実施者が59.4点に対して非実施者は50.8点と、リフォーム実施者の方が満足度が高いことが分かった。その理由は、「長く使えた」「慣れている」「特に不具合もなかった」など古いなりの満足と言える。一方、困りごとについては、リフォーム実施者、非実施者を比較すると、ほぼ同じような傾向を示していて、ともに「機能性」「収納」「清掃性」「使い勝手」といった点で、困りごとを感じていることが分かる。

図6：キッチンの満足度



《評価平均点》

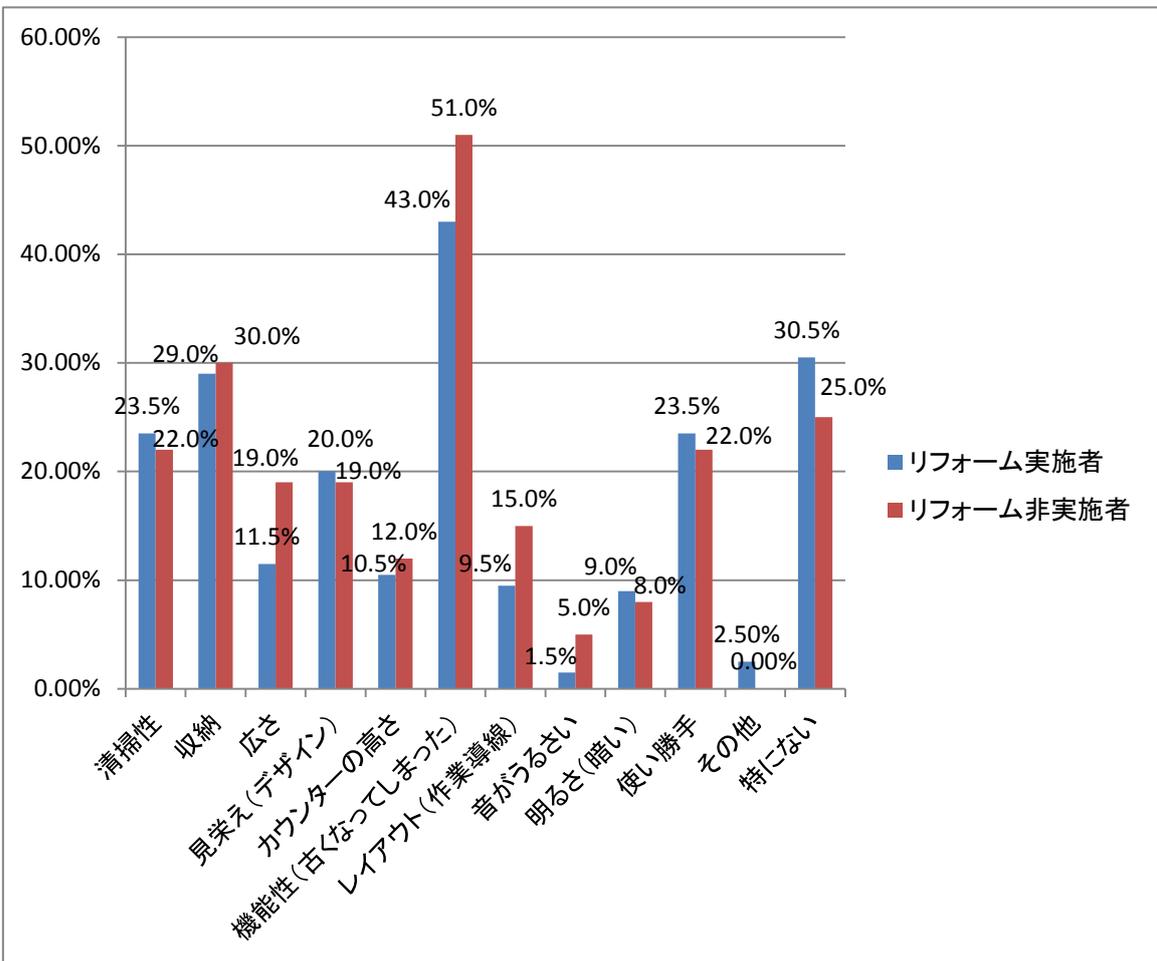
リフォーム実施者：59.4点

リフォーム非実施者：50.8点

※満足度の評価平均の算出方法は次の通り

$$\frac{([\text{満足と回答した人数}] \times 100\text{点} + [\text{やや満足と回答した人数}] \times 75\text{点} + [\text{どちらともいえないと回答した人数}] \times 50\text{点} + [\text{やや不満と回答した人数}] \times 25\text{点} + [\text{不満と回答した人数}] \times 0\text{点})}{\text{全回答者人数}}$$

図7：キッチンに対する困りごと

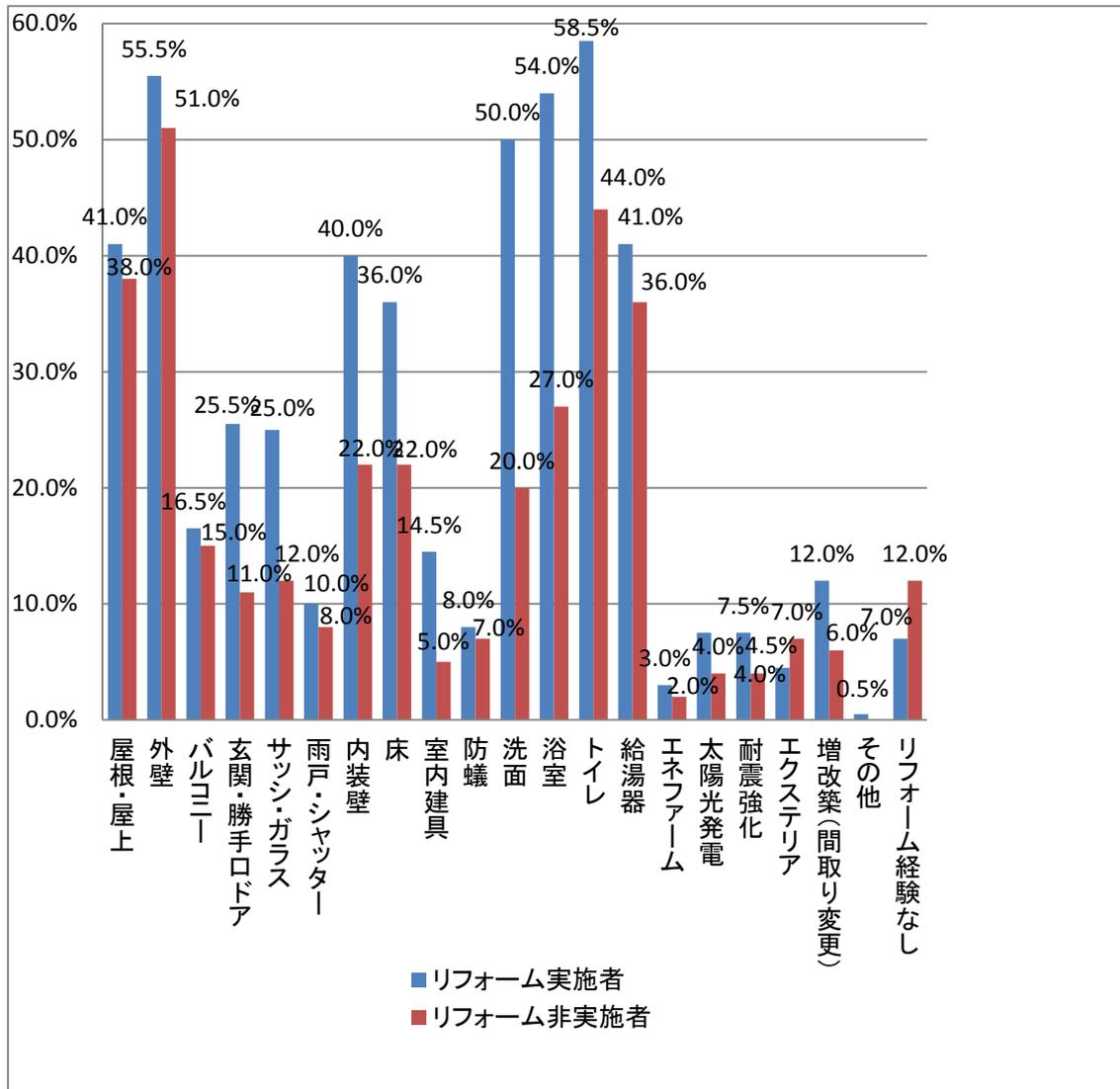


●リフォームの経験

「屋根・屋上」「外壁」といった建物の外皮廻りと「洗面」「浴室」「トイレ」などの水廻り設備のリフォーム実施率が高く、外皮廻りについては、キッチンリフォーム実施

者・非実施者に大きな差異はないが、水廻りについては、キッチンリフォーム非実施者の方が、実施率が低い。

図8：部位別リフォーム実施率



●機器類の交換とキッチンリフォーム

キッチン関連部材（加熱調理機器、水栓金具、換気扇、食器洗い乾燥機、ビルトインオーブン）の交換の状況を、実施者と非実施者で比較した。加熱調理機については、リフォーム非実施者の方が、交換している人の割合が6ポイントほど多い。水栓金具については、実施者と非実施者で交換の状況はほとんど変わらない。換気扇については、実施者の方が交換している人の割合9ポイントほどが多い。食器洗い乾燥機については、リフォーム実施者の方が交換している人の割合が12ポイントほど多いが、約8割が交換を行っていない。ビルトインオーブンについては、実施者の方が4ポイントほど交換している人の割合が高くなっている。また、実施者と非実施者の両方で8割以上が交換していないという状況だ。

図9：加熱調理機（IHヒータ、ガスコンロ）

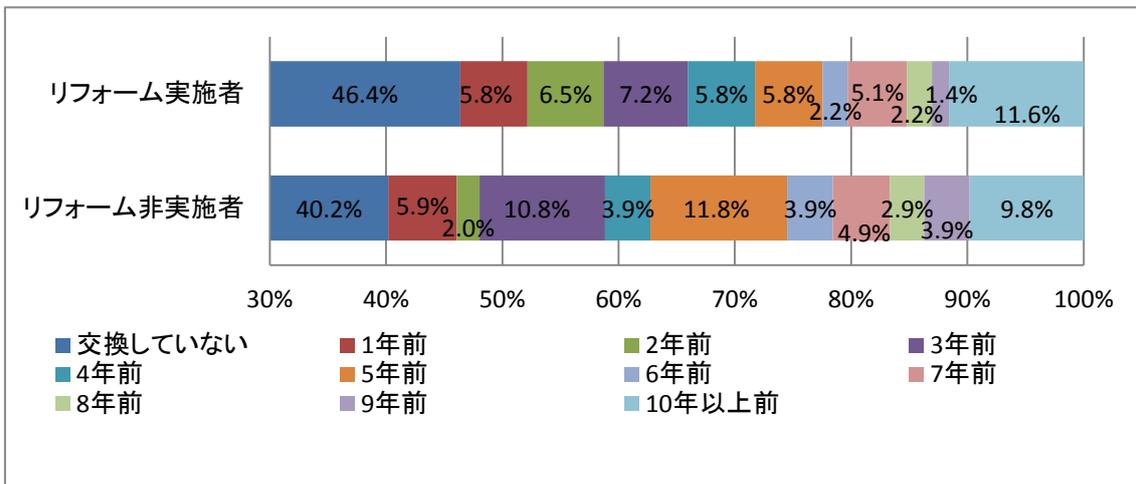


図10：水栓金具

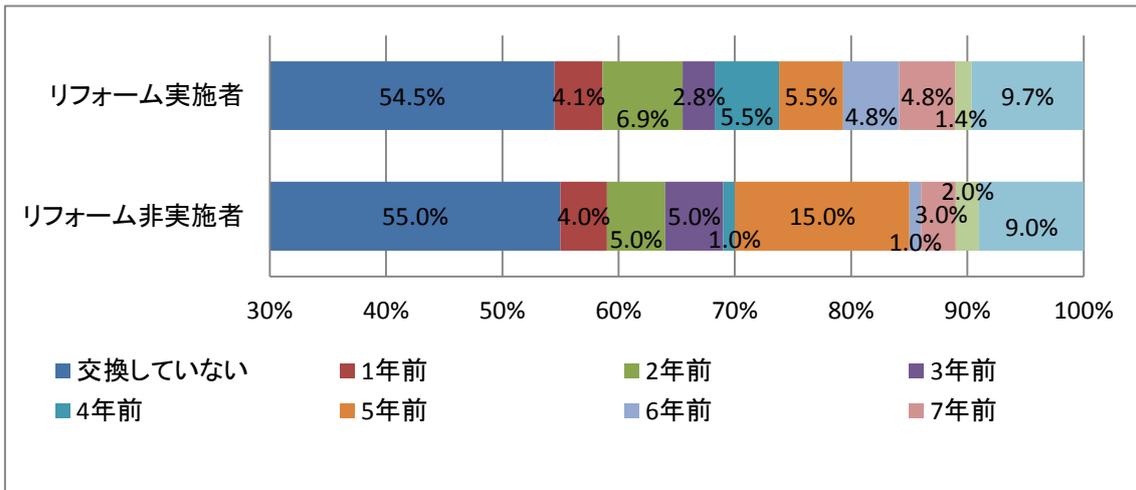


図 1 1 : 換気扇

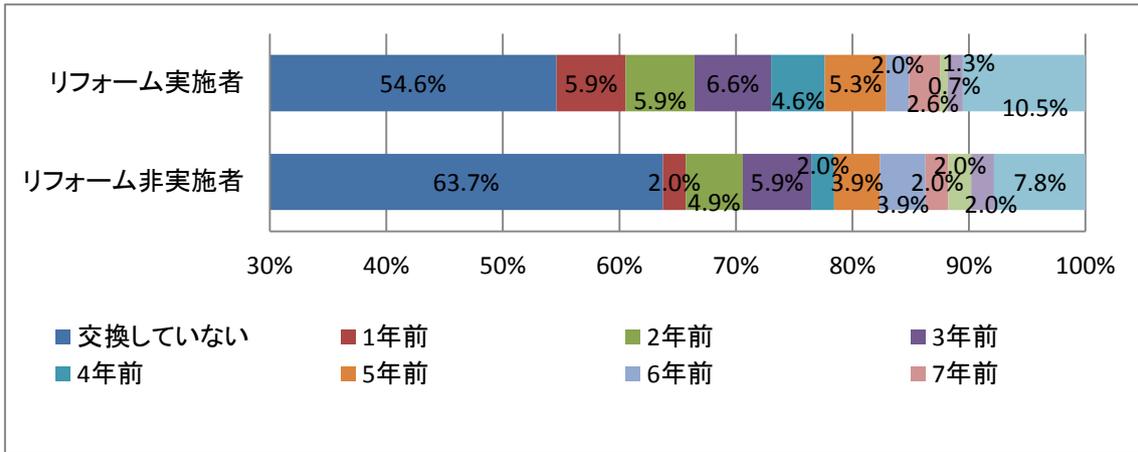


図 1 2 : 食器洗い乾燥機

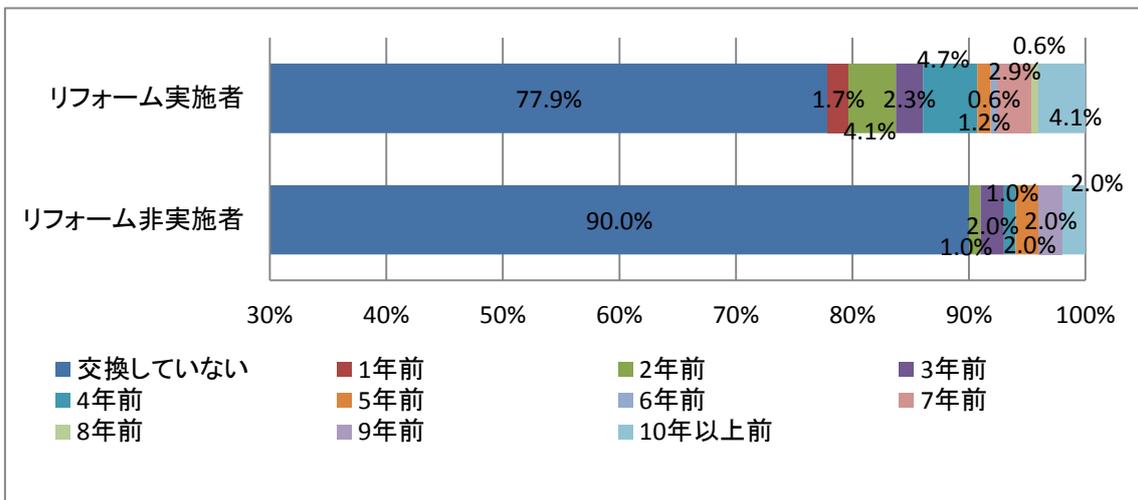
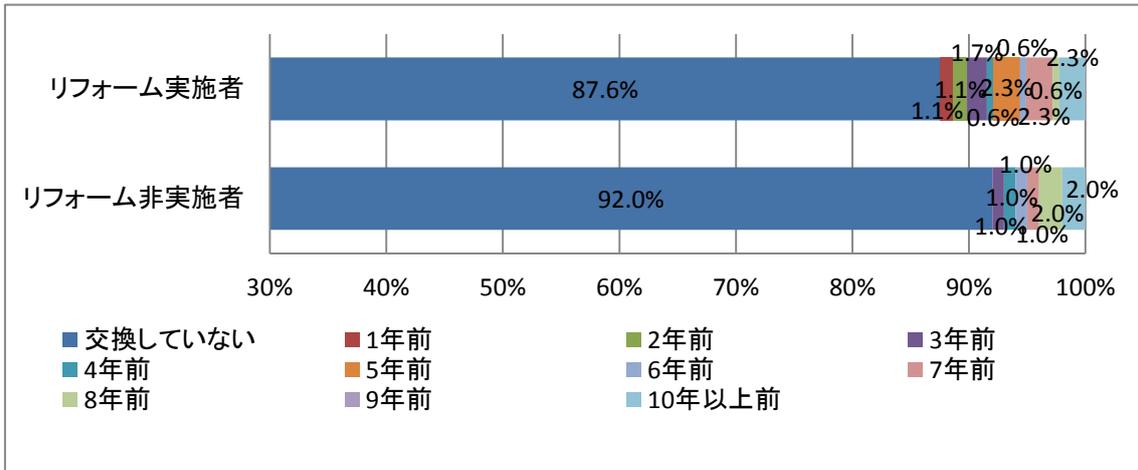


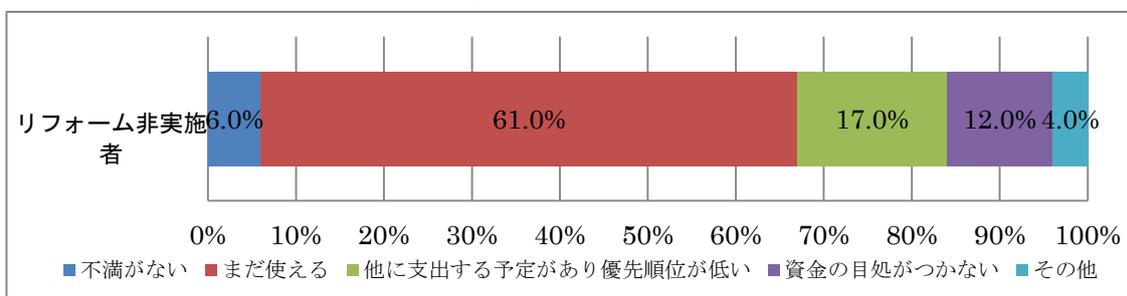
図 1 3 : ビルトインオーブン



●キッチンのリフォームを行わない理由

キッチンに対する困りごとや不満があるにも関わらず、リフォームを行わない理由は、「まだ使える」が6割と最も多くを占める。

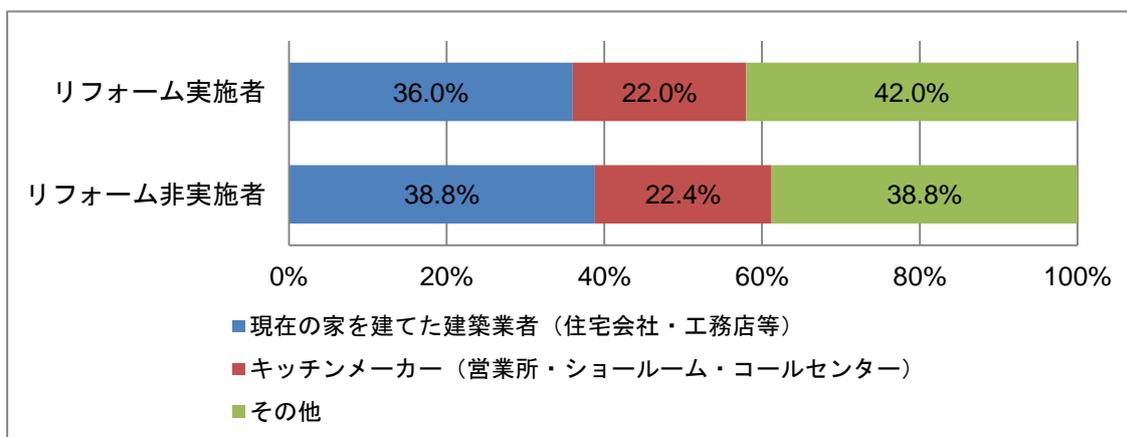
図14：キッチンリフォームを行わない理由



●不具合が発生した際の修理の依頼先

不具合が発生した際の修理の依頼先については、リフォーム実施者、非実施者では大きな差は現れていない。ちなみに、「その他」の回答者については、「自分で直した」「修理はしていない」という回答が多かった。

図15：不具合が発生した際の修理の依頼先



《考察》

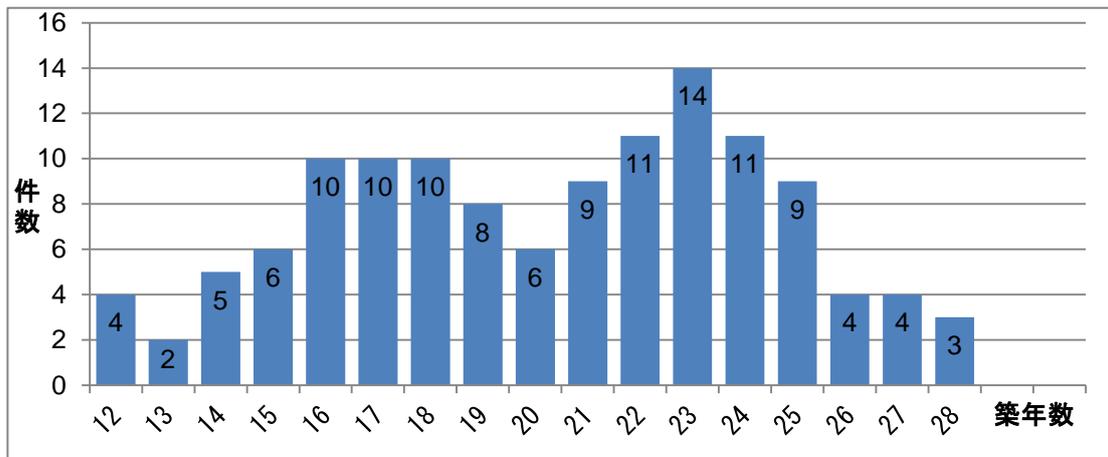
キッチンリフォーム実施者と非実施者をキッチンの状態や評価について比較すると、キッチンリフォーム実施者は、キッチンに対する満足度が高く、その他水廻りの機器類の交換も実施している傾向にある。このため、住宅・キッチンへの関心度に違いがあると言えそう。一方、リフォーム非実施者は、不満や困りごとはあるものの、キッチンの基本機能を満たしている状態では「まだ使える」として使用し続けている。

(2)【キッチンリフォーム実施者】のキッチン満足度とキッチンメーカー選定動向

●リフォーム実施時点の築年数

リフォーム実施者の築年数に関する回答と、何年前にリフォームを実施したかを聞いた結果をもとに、実際に築何年目でリフォームを実施しているかを推計した。その結果を見ていくと、築15年目以降に実施件数が増加し、22年目あたりから再び増加傾向を示していることが分かる。ちなみに、築30年位以上前と回答した人が最も多く74人いた。

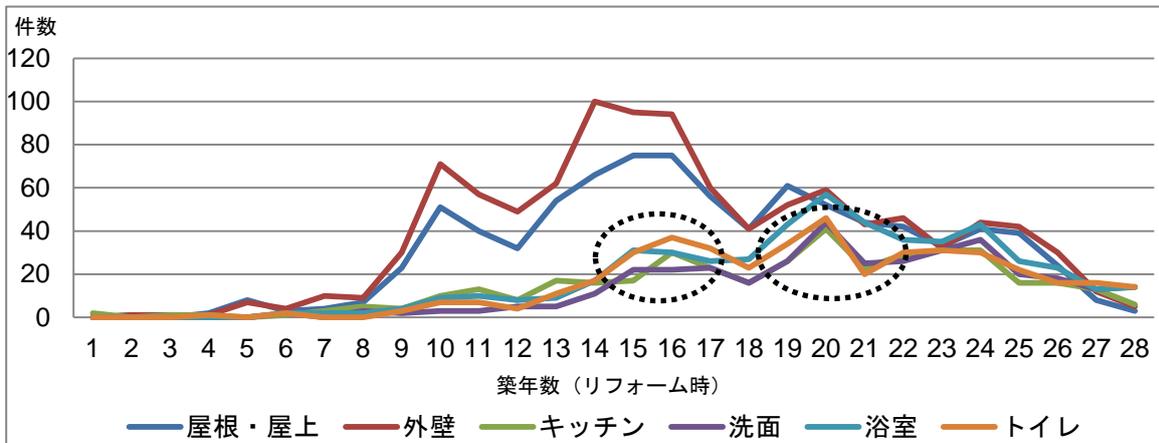
図16：リフォーム実施時点の築年数



【参考】

本研究会の「平成27年度長期CS（お客様満足度）とリフォーム実施状況に関するアンケート調査報告書」では、住宅の各部のリフォーム実施時期を集計している。これによると、キッチンについては築15年頃と20年頃に実施件数が増加する傾向がみられる。

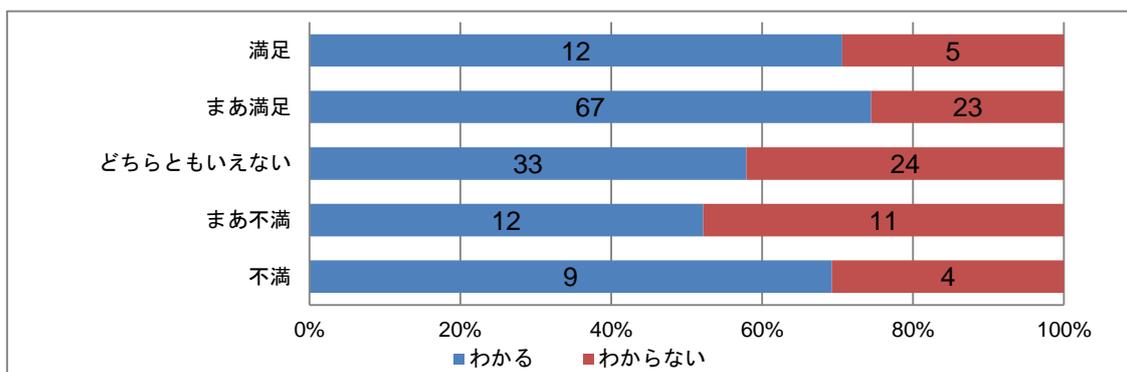
図17：部位別リフォーム実施年



●従前のキッチンに対する満足度とリフォーム時のキッチンメーカー選定

リフォーム前のキッチンメーカー名がわかるかと聞いたところ、「わかる」が133人、「わからない」が67人だった。さらに、従前のキッチンの満足度別にみると、満足度が高いとキッチンメーカーの認知度も高まる傾向にある。不満と回答した人においても認知度が高くなっているが、これは悪い印象が残っていると言える。

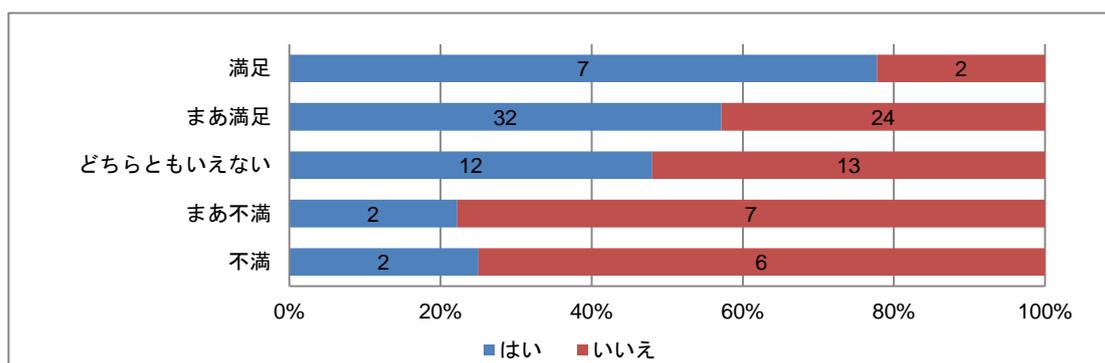
図18：従前のキッチン満足度別メーカー名認知度



※グラフ内数字は実数（人）

従前のキッチンへの満足度とリフォームを実施する際に同じメーカーを第一候補に挙げたか否かの関係を見ていくと、満足度が高いほど同じメーカーを第一候補に挙げる割合が高い傾向にある。平成21年度のCS評価研究会の調査結果から検討候補にあげるキッチンメーカー数は2社～3社であるため、いかに検討対象となるかが非常に重要な前提となっている。

図19：従前のキッチンの満足度と同じメーカーを第一候補に挙げたか否かの関係

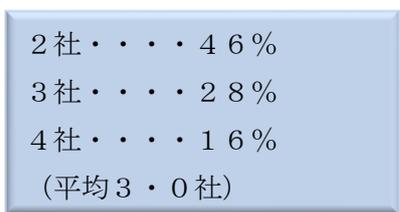


※キッチンメーカーを認識している133人のうちリフォーム時にキッチンメーカーの候補をあげた107人が母数。グラフ内数字は実数（人）

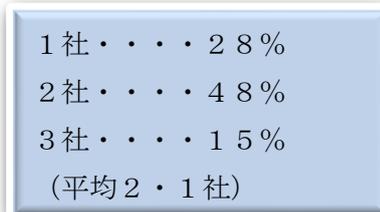
【参考】

図 2 3 : 修理の満足度とキッチン本体の満足度 (平成 21 年度の調査結果 (P28) より)

●検討したメーカー数



●見積もりをとったメーカー数

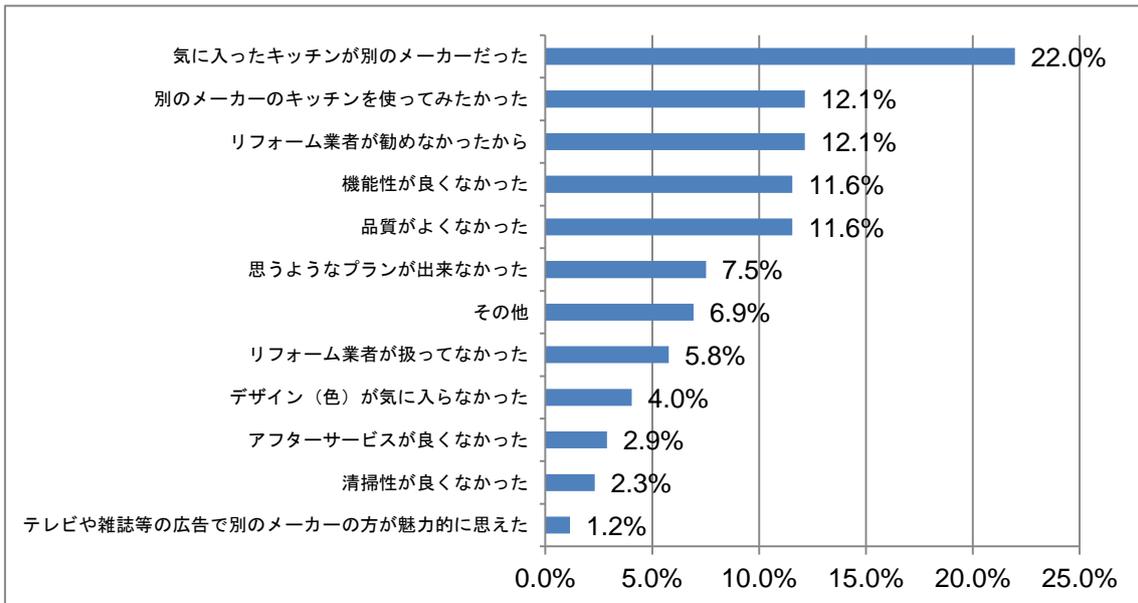


上図は、平成 21 年度の住宅産業協会CS評価研究会の調査結果 (P28) から抜粋したものである。この調査の対象者は、2社以上のメーカーを検討した人であるが、半数近くの46%が検討数2社と少ない。さらに、見積もりをとったメーカー数も1社が28%、2社が48%である。すなわち、主要メーカー全てを検討する人はほとんどおらず、検討時点ですでにメーカーの絞込みが行なわれている。

●従前のキッチンメーカーを第一候補にあげなかった理由

従前のキッチンメーカーを第一候補にあげなかった理由については、「気に入ったキッチンが別のメーカーだった」が22%と最も多いが、「リフォーム業者が勧めなかったから」「別のメーカーのキッチンを使ってみたかった」「品質がよくなかった」「機能が良くなかった」も12%程度と多い。

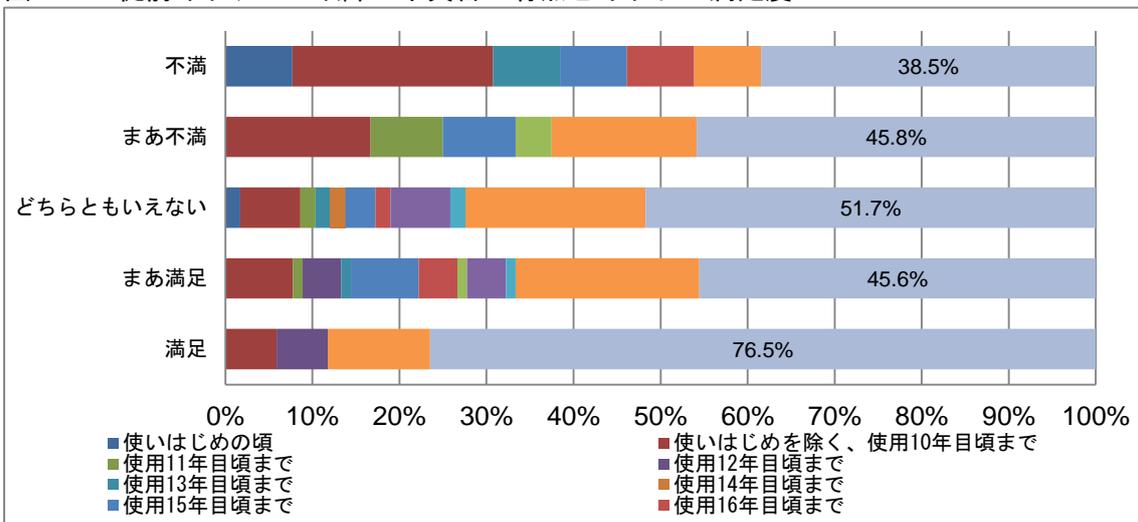
図20：従前のキッチンメーカーを第一候補にあげなかった理由



●キッチンの満足度と不具合

次に、リフォーム実施者のリフォーム前のキッチンに対する満足度を故障や不具合の有無別に見ていく。キッチンの故障や不具合がないと、キッチンに対する満足度が高い傾向にある。一方で、本研究会の平成26年度の調査結果から、故障や不具合が発生しても、その対応次第でキッチンの満足度が高くなることがわかっている。

図21：従前キッチンの故障・不具合の有無とキッチン満足度



【参考】

図 2 2 : キッチンの修理の満足度別のキッチンの満足度 (平成 26 年度の本研究会調査結果 (P44) より)

		キッチンの満足度						評価平均
		満足	まあ満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計	
キッチンの修理の満足度	満足	46	12	2	0	0	60	93.3
	まあ満足	18	74	5	1	0	98	77.8
	どちらともいえない	3	16	11	3	1	34	62.5
	やや不満	2	4	0	1	0	7	75.0
	不満	1	1	2	1	2	7	42.9
	修理は依頼していない	28	42	8	2	2	82	78.0

《考察》

キッチンリフォームの実施時期は築 15 年前後と 22 年前後に多く、築 15 年は住宅の外皮まわりのリフォームに合わせて、築 22 年は住宅の定期点検等に合わせて行っているものと推察される。また、キッチン自体の満足度がキッチンメーカーの認知度やリフォーム時の商品選定に影響を与えていることが見えてきた。商品選定において検討候補にあげるメーカー数は 2 ～ 3 社程度にとどまることから、多くのキッチンメーカーから候補にあげてもらうためには、既存ユーザーの満足度を上げることが効果的と言えそうだ。一方、キッチンの満足度が高くても第一候補にあげない理由は、機能や品質、リフォーム業者の勧めが上位を占めていることから、商品そのものの魅力や流通の理解も重要と言える。

(3) まとめ

・キッチンリフォーム実施者・非実施者の違いについては、年齢、世帯年収、住宅ローンの有無、住宅の築年数、キッチンに対する困りごとでは特徴的な差異がみられなかった。一方で、キッチンに対する満足度や関心についてはキッチンリフォーム実施者の方が高い傾向にあり、これらをもとに高めることがリフォームに繋がるものと考えられる。

・キッチンの満足度と再購入時のメーカー選定については、従前のキッチンに対する満足度が高いほど検討の第一候補に挙げる傾向が見られた。キッチン購入時に検討候補に挙げるメーカー数は2～3社であることから、選定の土俵に上がるためには、長期CSを上げることが重要と言える。

(4) 来年度以降の調査研究に向けた課題

・本年度の調査で長期CSと再購入時の相関を調査したが、長期CSを構成する要素として修理以外に何があるのかが分かっていない。修理についてもそれを経験するユーザーは限定されることから、長期CSを構成する要素を今後の調査で明らかにする必要がある。

・また、キッチンへの満足度や関心度がリフォームの実施に影響を与えていることが見えてきたため、さらに深堀調査を行う必要がある。