

「自分で点検！ハンドブック」改訂版
活用に関する事業者様向け
アンケート結果のまとめ

2019年8月

ALIA

(一社)リビングアメニティ協会 住宅部品点検推進部会

点検普及ビルダー対応委員会

I. アンケート調査の概要

1) アンケートの目的

一般社団法人リビングアメニティ協会（ALIA）では、「自分で点検！ハンドブック」を 2014 年 10 月に発刊して以来、多くの事業者様に活用していただいている。この度、2018 年 4 月に改訂した「自分で点検！ハンドブック」改訂版を購入いただいた事業者様の活用状況を把握し、住宅部品点検活動普及啓発の参考とするため、アンケート調査を実施した。どのような方に、どのように配布され、どのように活用されているのか、今、お客様がご使用いただいている住宅部品をより快適に長く安心して使用いただけるのか、今後の施策の手がかりとして活用していきたい。

2) アンケートの内容

・対象者

「自分で点検！ハンドブック」改訂版を購入いただいた事業者様 45 社

・方法

アンケート書類の郵送

<送付書類>

「自分で点検！ハンドブック」改訂版活用に関する事業者様向けアンケート 1 部

「自分で点検！ハンドブック」改訂版 1 部

アンケート返信用封筒（FAX でも回答可能） 1 部

・回答状況

26 社から回答（郵送回答 19 社、FAX 回答 7 社）

・回収率

26/45 社=58%（約 6 割）

3) 調査期間

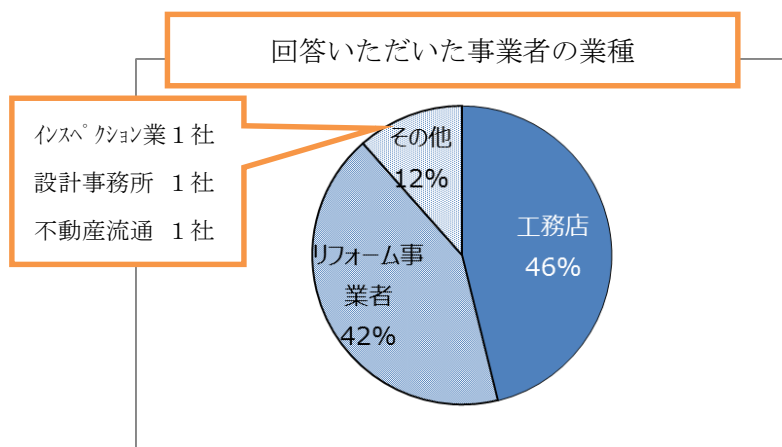
・2019 年 1 月～2019 年 2 月

II. アンケート調査の結果

1. 回答いただいた事業者様の実態

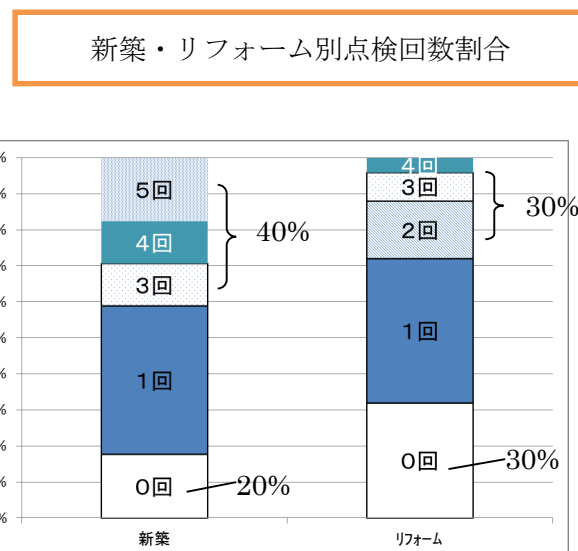
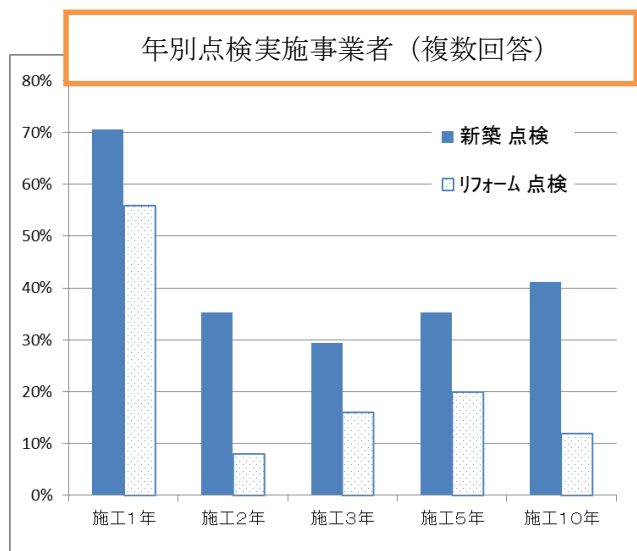
1) 業種、事業規模

事業者様の約90%が工務店・リフォーム事業者。回答では、リフォーム事業者は42%だが、新築も行っており、実際にリフォームのみ行っている事業者は30%。



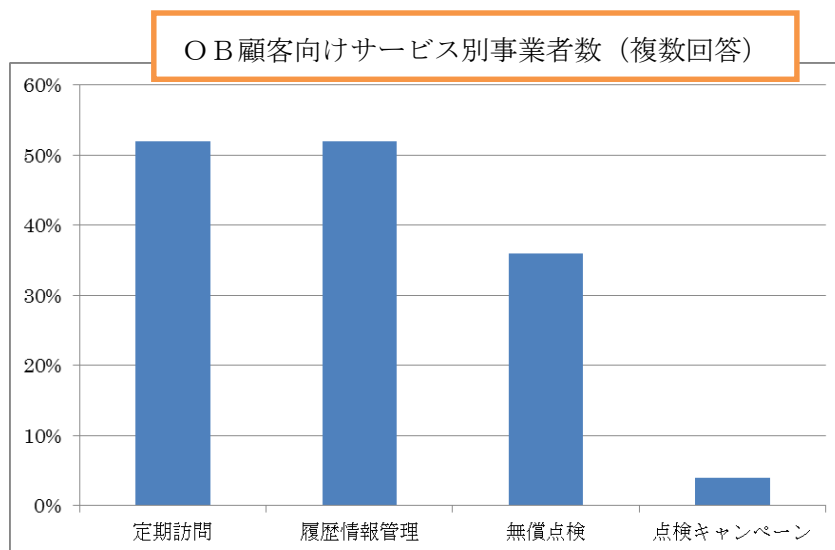
2) 点検の実態

施工1年後には新築で70%、リフォームで56%の事業者が点検を行っている。その後、新築においては40%、リフォームにおいては30%の事業者が複数回の点検を行っている。全く点検を行っていないのは、新築で約20%、リフォームで30%。



3) OB顧客向けサービス

OB顧客向けサービスを全く行っていないのは1社のみ、各社なんらかのOB顧客サービスを行っている。定期訪問、履歴情報管理は、約50%が実施、無償点検は、約35%が実施。その他としては、ニュースレター等の定期発送が1社あった。

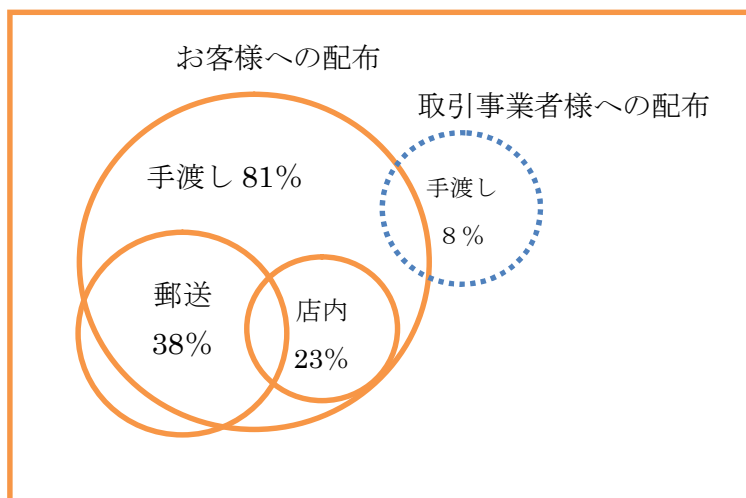


2. 点検ハンドブックの活用実態

1) 配布の仕方

お客様への手渡しをベースに郵送や店内設置など、いずれかまたは複数の方法で配布している。1社をのぞき、全ての事業者がお客様に点検ハンドブックを渡している。お客様（郵送）のみは3社。流通事業者は、取引事業者様に手渡ししている。

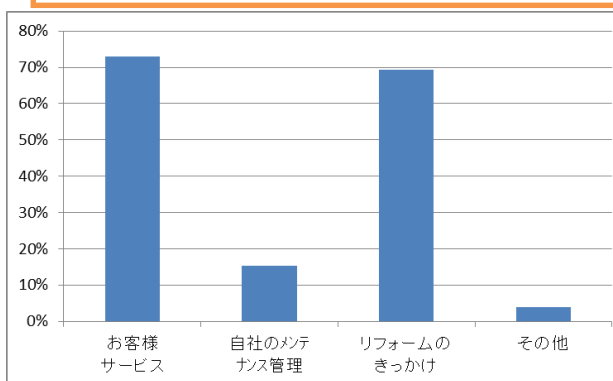
回答事業者（26社）複数回答



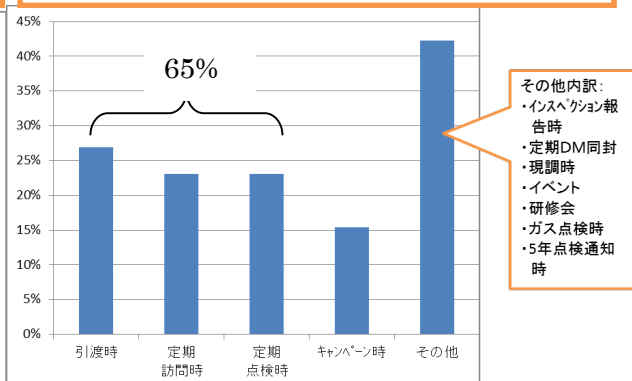
2) 配布の目的

点検ハンドブックは主に①お客様サービス、②リフォームのきっかけづくりの目的で渡されている。また渡すタイミングは、65%が引渡時、定期訪問時、定期点検時などの定期的なプロセスで渡されているが、その他内訳のように各社工夫されている様子も伺える。

ハンドブックを渡す目的（複数回答）

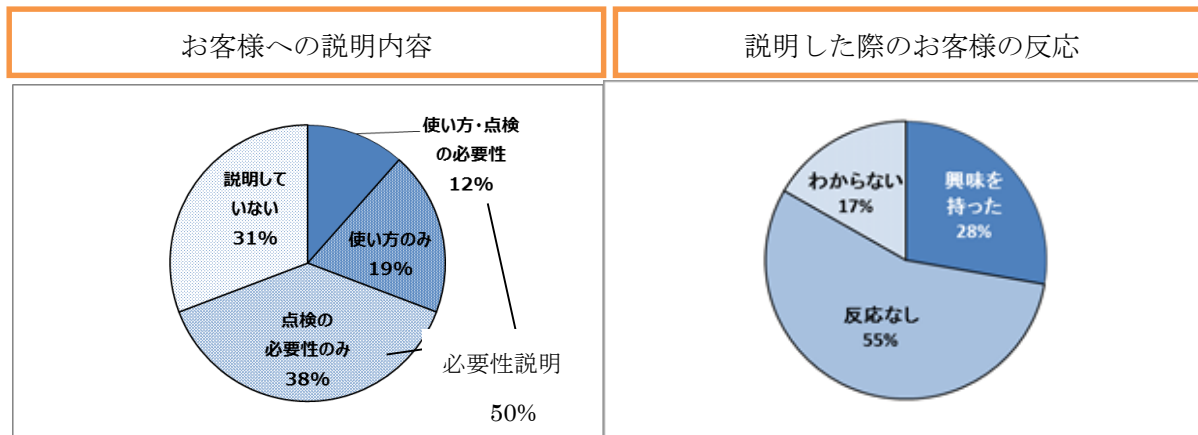


ハンドブックを渡すタイミング（複数回答）



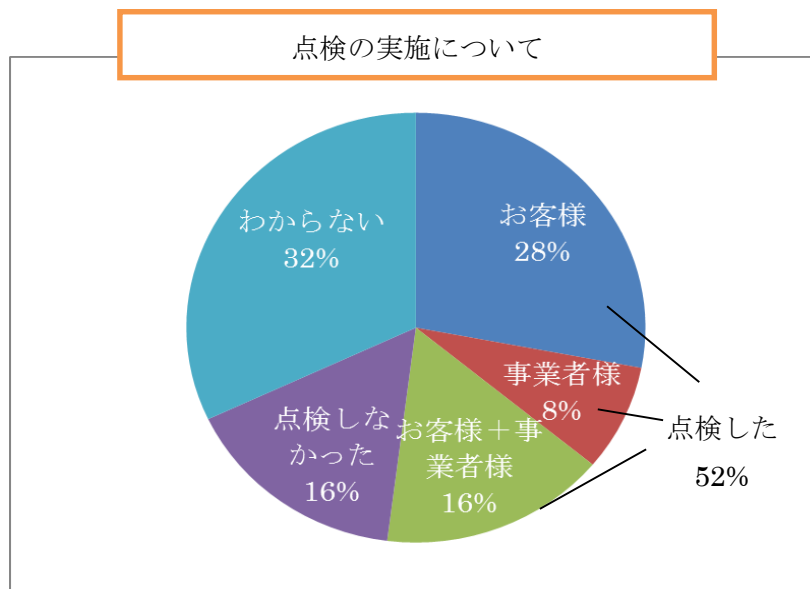
3) 配布時の説明内容とお客様の反応

点検ハンドブックお渡し時に、約70%が使い方や点検の必要性の説明を行い、そのうちの77%がうまく説明できた感触を得ている。他方、お客様の反応は、「反応なし+わからない」が72%。興味を持った内容は、点検の大切さ、自分でチェックできることなど。



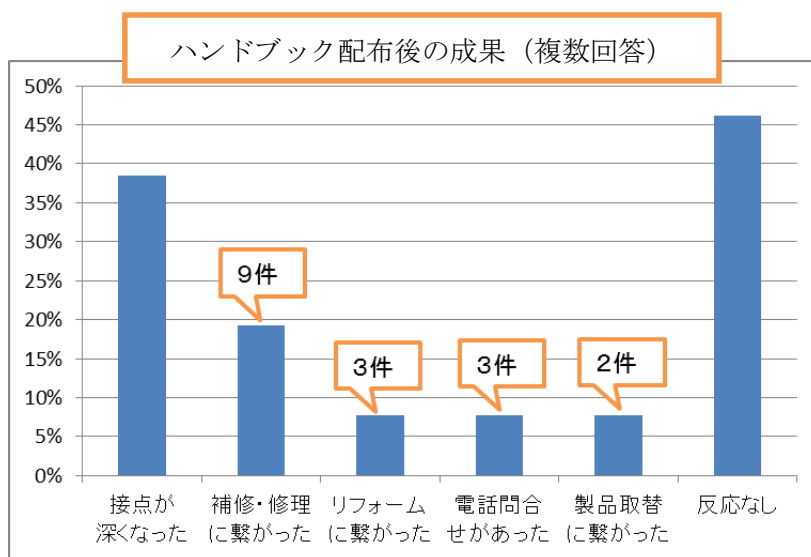
4) 点検の実施について

点検ハンドブックを用いて誰が点検したのかを確認できているのは、52%。残りの48%のうち、16%は点検を行わず、残り32%は実施したかどうか不明。



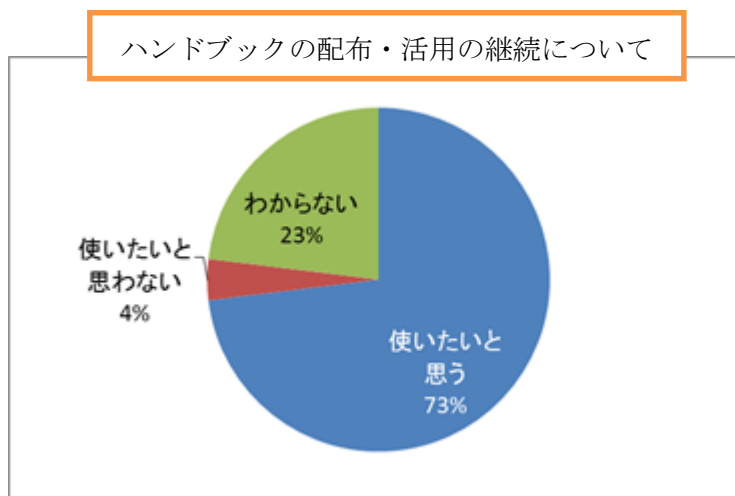
5) 配布後の成果

点検ハンドブックを配布し、「お客様との接点が深くなった」(10社、38%)、「実需に繋がった」(5社、19%、14件)とビジネスツールとしての有効性も確認できた。反応なしも、46%あった。



6) 継続配布・活用に対する考え

73%の事業者がハンドブックの継続使用を考えている。その主な理由は、①点検の大切さをわかってもらう、②OB顧客サービスの一貫、③お客様とのきっかけづくり、など



3. ご意見・アドバイス

好評点)

- ・ポイントが分かりやすく、見やすくまとまっていて良いと思います。
- ・詳しく書かれているので理解しやすい。
- ・工事をしたお客様のアフターフォローとしてこのツールを活用しています。
- ・中古住宅購入時に点検の大切さをわかってもらうきっかけになる。
- ・内容はとてもわかりやすい、お客様へ渡す時に中を見ながら説明することを心がける。

改善点)

- ・表紙にも自社名を入れられる様にしたら良い。
- ・年1回配布しお客様に関心をもってもらうような内容にしてほしい。
- ・一般的な保証期間、メンテナンス費用、例〇〇円～〇〇円の記載を期待する

Ⅲ. 全体のまとめ

本調査は、「自分で点検！ハンドブック」改訂版をご購入いただいた事業者様に対し、その活用状況の実態を把握することを目的として実施した。購入事業者様の大半は、工務店かリフォーム事業者であったがインスペクターや設計事務所にも活用されていることがわかった。

●配布先と配布の方法については、お客様への手渡しは、約8割、手渡しと郵送を併用されている事業者も約4割あった。配布の目的は、お客様サービスとリフォームのきっかけづくりであった。

●修理や取り換え、リフォームなどのビジネスにつながったケースも見受けられ

回答事業者様の2割、お客様との良好な関係が維持できている事業者様からの配布は、やりかた次第で、一定の効果があることが検証できた。

●お客様手渡し時に約70%が点検の必要性や使い方を説明（必要性の説明：50%）し、77%がうまく説明できたとの感触を得ているが、お客様の反応では、反応なし+わからないが約70%をしめている。肝心の点検の実施については、実施しなかった16%、わからない32%と、約半数が回答、これが現状であることを認識する必要がある。

●「消費者をいかに点検するきにさせることができるか」、根本的且つ最難関の課題であるが、点検の重要性・必要性をいかにきちんと伝えることができるかが肝要である。

●約70%以上の事業者がハンドブックの継続使用を考えられ、ご意見・ご要望の回答にもハンドブックに好感をもたれ、高い評価をいただき、今後の積極的な活用も期待できる結果となった。

●より多くの事業者様に「自分で点検！ハンドブック」の存在を周知し、活用への働きかけを継続していくことの重要性を再確認できた。