

建て主
300人の
ホンネ

設計や施工担当者の「ここが印象に残った」

家づくりの印象のよさは、口コミの評判につながる。設計や施工の担当者について「ここがよかった」と印象に残っていることを挙げてもらった。「誠意ある素早い対応」「考えを読み取る能力」などと並んで、「デメリット」や「できないこと」を誠実に説明する姿勢を評価する声が目についた。言いにくかったり、説明が難しかったりする事柄をあいまいにしない誠実な姿勢が、建て主たちの信頼につながっているようだ。
(本誌)

調査概要
3年以内に戸建て注文住宅を新築した全国の男女にアンケートを実施。男女300人から回答を得た。アンケート実施は2007年12月。調査会社ヤフーパリュエインサイトの協力を得てインターネットを利用して調査を行った。

●設計・施工担当者の「ここがよかった」

・建て主のリクエストを**しっかり理解**して、その都度、**誠意を持って対応**し、**ベストな提案**してくれたこと(岐阜、46歳、女性)

・設計担当、営業担当、施工担当の人を問わず、自分の要望などに真摯に伝えてくれて、質問に対してきちんと回答が返ってきて、**適当にあしらわれたことがなかった**こと(埼玉、34歳、男性)

・たいていの業者は売ろうという意識が強く、話し合いが駆け引きになって疲れるが、そういう雰囲気がない人だったので話しやすかった(千葉、35歳、男性)

・人柄が良く、**長く付き合えそう**な気がした(東京、33歳、男性)

・大工さんの仕事。丁寧に仕上げてください**後片付けもきれい**にしていたこと(群馬、34歳、女性)

・素人にも分かりやすい説明、対応の仕方が素早いこと。**こちらの考えを読みとる能力**(茨城、30歳、女性)

・誠実そうだった。**何事も即日処理**という感じだった(神奈川、46歳、男性)

・物事をハッキリと言ってくれるので、話がわかりやすかった(奈良、31歳、男性)

・自分の希望に対し、最大限の努力をしているという印象を受けた。**プロの目から見たコメント**をしてくれた(愛知、49歳、男性)

・住宅会社としての**トラブルがあったときの対応**(千葉、28歳、男性)

・こちらの希望のプランを基にしてプロらしい修正提案を熱心に出してくれた。顧客のいいなりにならず、プロとしての助言ができる人だった(埼玉、41歳、男性)

・話を進める途中に当時2歳だった息子がぐずりだしたとき、**子供のことを気にとめながら話をしてく**れたこと(埼玉、45歳、男性)

・間取りを何度も変えることになってしまったのですが、**嫌な顔一つもせず**対応してくれた(大阪、44歳、女性)

・設計士さんがとても親切でとても時間をかけて**細かいところまで相談**にのってくれた(群馬、31歳、女性)

・地元の建築会社の社長さんがとてもよかったです。設計の段階から、きちんとメリット・デメリット、できる・できないを語ってくれて夢見がちにならなかったです(北海道、34歳、女性)

・**住んでからも不都合がない**か定期的に聞いてきてくれたこと(北海道、38歳、女性)