

「売主別新築分譲マンションアフターサービス満足度ランキング結果2014」の公表について



【要旨】

- ◆東京建物が昨年から大きく順位を上げ、アフターサービス満足度で1位となった。
- ◆アフター満足度へは内覧会満足度、基準到達度、接客態度が影響する。
- ◆東京建物は内覧会満足度で高い評価を得ており、これがアフター満足度で1位となった要因である

【概要】

不動産マーケティングのアトラクターズ・ラボ株式会社(東京都千代田区・代表取締役:沖有人)は、「新築分譲マンションのアフターサービス(定期診断)満足度調査2014」を行ったのでこれを公表する。

自社が運営する分譲マンション購入者向けサイト「住まいサーフィン」にて、新築分譲マンションを購入して、かつ2008年以降に入居し、今までにアフターサービスを受けた方を対象に、アンケートを実施した。住まいサーフィン会員とネットリサーチ会社のパネルに対して調査依頼メールを配信した。2010年から実施しており今回で5回目となる。

実施時期 2013/12/6～12/25

有効回答数 全体:988、アフターサービス設問:818(ランキング対象はサンプル数が20件以上の売主)

※回答者に居住マンション名称を記載させ、実在マンションでかつ売主が回答者の記載と一致するもののみを有効票としている。

アフターサービス満足度を売主別に集計すると、トップは「東京建物」となった。東京建物は昨年9位から大きく順位を上げた。2位は三井不動産(昨年1位)、3位は野村不動産(昨年2位)となった。過去2年は野村、三井、住友が僅差で上位3位を争っていたが、今年はその3社を抑えて東京建物が1位となった。

満足度スコアで順位を付けているが、2位の三井不動産レジデンシャルから6位の住友不動産までは1.7ポイントの差しかない。大手分譲デベロッパーは近年、各社とも、アフターサービスなど入居後サービスに力を入れており、大手は得点差がつきにくくなってきている。

アフターサービス満足度には、内覧会満足度、アフターサービス基準到達度、担当者の接客態度が影響を与える。東京建物は基準到達スコアが1位群だったことに加え、内覧会の評価が高かったことで、アフターサービス満足度1位となった。アフター満足度2位の三井不動産レジデンシャル、3位の野村不動産は基準到達度は1位群だが、内覧会評価が東京建物より劣ったことで、順位を落としている。

※当資料は弊社Webサイト(<http://www.a-lab.co.jp/research/press140228.html>)でも公開いたします。

(問合せ先)担当:堂坂 03-3221-2556

アフターサービス満足度ランキング結果

順位	順位変動	売主名	サンプル数	満足度スコア	昨年順位
—	—	全体	818	70.6	—
1位	↑	東京建物	43	77.3	(9位)
2位	↓	三井不動産レジデンシャル	83	75.0	(1位)
3位	↓	野村不動産	87	74.4	(2位)
4位	↑	大和ハウス工業	23	73.9	(12位)
5位	↑	大京	59	73.3	(10位)
6位	↓	住友不動産	63	73.0	(3位)
7位	↓	三菱地所レジデンス	80	70.3	(4位)
—	—	三菱地所レジデンス新社※	68	73.2	—
8位	—	タカラレーベン	22	65.9	—
9位	↓	コスモスイニシア	33	65.2	(7位)
10位	↓	東急不動産	26	63.5	(6位)
11位	↓	オリックス不動産	28	63.4	(5位)
12位	—	伊藤忠都市開発	20	57.5	—

【コメント】

アフターサービス満足度のトップは「東京建物」となった。同社は昨年9位からのランクアップとなる。昨年1位だった「三井不動産レジデンシャル」は2位に。昨年2位だった野村不動産は3位にとなった。

過去2年は野村、三井、住友が僅差で上位3位を争っていたが、今年はその3社を抑えて東京建物が1位となった。

満足度スコアで順位を付けているが、2位の三井不動産レジデンシャルから6位の住友不動産までは1.7ポイントの差しかない。大手分譲デベロッパーは近年、各社とも、アフターサービスなど入居後サービスに力を入れており、メジャー7では差がつきにくくなってきている。

※旧三菱地所、旧藤和不動産ではなく、三菱地所レジデンス社になってからアフターを実施した物件のみで集計

- スコア:アフターサービスに対する満足度を5段階で聞き、段階ごとにウェイトを掛け100点満点として計算したもの
- サンプル数20以上の企業のみをランキング化、2008年以降にアフターサービスを受けた人を集計対象としている

アフターサービス: 実際の基準到達度、担当者の接客態度、内覧満足度

アフター 順位	企業名	担当者接客		基準到達度		内覧満足度	
		順位	スコア	順位	スコア	順位	スコア
1位	東京建物	4位	72.7	5位	77.9	1位	79.2
2位	三井不動産レジデンシャル	3位	73.5	1位	79.2	4位	71.7
3位	野村不動産	8位	70.4	2位	78.7	5位	70.9
4位	大和ハウス工業	1位	79.3	9位	71.7	6位	69.2
5位	大京	5位	72.0	3位	78.4	7位	67.5
6位	住友不動産	7位	70.6	4位	78.2	3位	72.4
7位	三菱地所レジデンス	2位	75.3	6位	76.3	10位	64.0
8位	タカラレーベン	11位	65.9	7位	72.7	8位	66.3
9位	コスモスイニシア	6位	72.0	8位	72.0	9位	65.3
10位	東急不動産	10位	67.3	10位	71.2	2位	74.2
11位	オリックス不動産	9位	68.8	11位	68.8	11位	58.9
12位	伊藤忠都市開発	12位	63.8	12位	60.0	12位	54.6

- 実際の基準到達度: ソーシャルジャジメントシステム社の協力を得て「アフターサービス基準」を明記し、その基準との合致状況を5段階で把握、段階ごとにウエイトを掛け100点満点でスコアを算出
- 接客態度: 担当者の接客態度への好感度を5段階で把握し、段階ごとにウエイトを掛け、100点満点でスコアを算出
- 内覧満足度: 内覧会の満足度を5段階で把握し、段階ごとにウエイトを掛け、100点満点でスコア算出

【コメント】

アフターサービスの基準を明示し、基準に対する到達度をスコア化したところ、78～79ポイントの1位群に5社がランクインした。ここからもサービスレベルの差が小さいことが分かる。

アフターサービス満足度には、内覧会満足度、アフターサービス基準到達度、担当者の接客態度が影響を与える。東京建物は基準到達スコアが1位群だったことに加え、内覧会の評価が高かったことで、アフターサービス満足度1位となった。アフター満足度2位の三井不動産レジデンシャル、3位の野村不動産は基準到達度は1位群だが、内覧会評価が東京建物より劣ったことで、順位を落としている。

参考：回答者に提供したアフターサービス基準

【アフターサービスの基本的な流れと基準】

- (1)アフターサービス前に入居者にアンケートを実施し、返送されたアンケートをもとに現地を確認する。
- (2)現地確認時か現地確認後に、補修計画(不良事項への説明、原因、補修方法、スケジュール)の説明を受ける
⇒最低でも口頭での説明がある。
⇒震災後の定期補修だった場合で、地震の影響による補修対象外になる場合は、地震の影響であるというエビデンスの提供がある
- (3)マンション全体で共通の不具合があった場合には、全住戸にアナウンスする。
- (4)再塗装などで色の仕上がりや確認が必要な場合はテスト施工を実施し、入居者に仕上がり確認をした上で補修に入る。
- (5)入居者が行った各種の問い合わせ、依頼事項に対して、必ず返答がある。
- (6)補修が正しく実施されているかを確認し、入居者の納得のいく補修を実施する。
- (7)売主が責任をもって実施する

※上記基準は株式会社ソーシャルジャジメントシステム(管理組合向け、マンションアフターサービスのコンサルティングを手がけるパイオニア企業)の監修を受けている