

大規模リフォームの傾向と分析 2020

500万円以上戸建リフォームの顧客動向分析！

A4 縦フルカラー136頁 70,000円

東名阪でリフォームユーザーアンケートを実施！

住宅会社は顧客をどう囲い込む？
事例紹介！オーナーリレーション
を構築するには何をすればいい？

2020年
9月7日発刊！

2016年に発刊した弊社資料「大規模リフォーム工事の傾向と対策」に続く第3弾！

エンドユーザーアンケートから最新の消費者動向を読み解き、ニーズを掴む！

アンケートベースではハウスメーカーのオーナーがリフォームもグループのリフォーム会社に依頼するのは半数以上！

優先すべき投資対象はオーナーだった！

↓↓収録内容です↓↓

【1章】概要調査

既に始まっている人口減少。少子高齢化も進み、新築ボリューム層は減少の一途を辿る。しかしながら、50代以上の人口はこの先20年は4000万人規模で横ばい。まだまだ強固なリフォーム市場で成長の余地アリ。

【2章】リフォーム内容分析

アンケートからユーザーが実施している工事が

何かを読み解く。過去のアンケート結果と照会し、これからのリフォームニーズも探る。

【3章】リフォームをしようと思いついた理由

リフォーム理由やきっかけは様々。リフォーム事業者はユーザーニーズを掴むため、リフォーム欲を掻き立てるためにリフォーム商品を用意する。

【4章】リフォーム会社の決定

リフォームの相談から事業者とのコミュニケーションがスタートし、商談の過程で依頼先を決める。もちろん理由は十人十色。メーカーのオーナーには充実のアフターサービスが効いた。

【ユーザーアンケートの実施概要】

調査概要	
実施機関	株式会社マクロミル
実施期間	2020年5月25日～27日
アンケート対象地域	首都圏、中部地方、近畿地方
サンプル数	309件（各エリア103件ずつ）
アンケート対象地域	
住居形態	戸建住宅
リフォーム実施時期	2018年1月～2020年3月
リフォーム費用	500万円以上

【アンケート回答者が「新築でお世話になった会社」にリフォームの相談、契約をした件数】

社名	オーナー数 (件)	リフォーム 相談数 (件)	リフォーム 契約数 (件)
総数	77	63	48
大手 8社	旭化成ホームズ	アンケートベースの 数値です	アンケートベースの 数値です
	住友林業		
	積水化学工業		
	積水ハウス		
	大和ハウス		
	パナソニックホームズ		
	三井ホーム		
	ミサワホーム		
大手8社以外	232	94	59

【5章】リフォームに関わること

お金のこと。リフォーム費用は予算の23%増が平均値。予算より高くてもコスト提案ができれば、満足度は高まる。

【6章】ハウスメーカーとオーナー

ハウスメーカー大手8社のオーナーの8割がリフォームを相談。相談から契約に至るのは7割超。圧倒的なオーナー捕捉力。

【7章】住宅会社のオーナーリレーション促進策

住宅会社のオーナーサポート策を紹介。オーナー向けサブスクサービスで手厚くフォローするのもアリか。

大規模リフォームの傾向と対策 2020～500万円以上戸建リフォームの顧客動向分析～

6-1. 住宅会社のリレーション促進策例
ハウスメーカーのように資本力を活かしてオーナーに無料点検を定期的に実施することであり、一方で有料の会員サービスを設けてリレーションを構築することも有用と考えられる。
ここで紹介するのは、リフォーム事業を中心に新築事業など幅広くカバーする
サブスクサービスは住宅のメンテナンス

サブスクサービスだけではなく、会員制のライフスタイル全般をサポートすることを目的として、
このサービスの狙いはCSの向上であるが、ここからリフォーム受注や紹介が発生している。
この事業の根幹には同社が展開するメ
のリース
がある。詳細からキッチン・トイレなどまわりのリフォーム、屋根・外壁の修繕など多様なスキルを有する多職工がカバーする。多職工専門部隊が動くことで、通常の職種の業務を限りに投入する工率も

サブスクサービスを 紹介

アンケート 内 質 問 一 覧	Q1	リフォームした建物の所有形態（自己所有or親族所有）	
	Q2	リフォームをした建物を建築した会社名	
	Q3	リフォームをした時の建物の築年数	
	Q4	現在の自宅に住み始めてから、直近のリフォームを行うまでの居住年数	
	Q5	今回のリフォームは、現在の自宅ですべて初めてか否か	
	Q6	リフォームをしようと思った理由	
	Q7	リフォームを思い立ってから取った行動	
	Q8	①	リフォームの相談をした会社
		②	最終的に依頼した会社
	Q9	「かつて工事を依頼したことがある会社」に相談した理由	
	Q10	「かつて工事を依頼した会社」に相談しなかった理由	
	Q11	「建て替え」、もしくは「買い替え」に選択しなかった理由	
	Q12	リフォームを依頼した会社の決め手、決定的な理由	
	Q13	当初の予算と実際のリフォーム費用	
	Q14	自宅の現場見学会の開催有無	
	Q15	実際に行ったリフォーム工事の内容	
	Q16	次世代住宅ポイント制度の利用の有無	
	Q17	リフォーム工事の満足度	
	Q18	リフォーム工事をした会社を友人や知人に紹介したいか否か	
Q19	今後のリフォームの計画について		

ご購入申込書 Fax:03-3350-0839 Mail:tact@tact-jsk.co.jp			
一般価格		頒価 7,000円(税込)	冊
各種会員様価格(10%引)		頒価 6,000円(税込)	冊
ご入会状況	ご利用いただいている弊社サービスを○で囲んでください TACT・TACTリフォーム・TACTエクスプレス・HMR・TACTテレビ・eカウンセリング		
住所	〒		
貴社名	TEL	()	—
部署・役職	FAX	()	—
ご担当者名	振込銀行	みずほ・三井住友・三菱UFJ	
E-mail	@		

お問合せ先 (株)住宅産業研究所 TACT編集部 TEL:03-3350-0781
〒160-0022 東京都新宿区新宿 2-3-11-6F 担当 斎藤