NEXT CO.,LTD.

NEWS RELEASE

2007年5月24日
株式会社ネクスト

住宅・不動産情報ポータルサイト「HOME' S」

リフォームのきっかけは「理想の住まいへのこだわり」から 8割以上が「リフォームに満足」

～住まいのリフォーム実態調査2～

住宅・不動産情報ポータルサイト「HOME' S」を運営する株式会社ネクスト（本社：東京都中央区、代表取締役社長：井上高志）は、首都圏、京阪神在住の持ち家所有者を対象に、**住まいのリフォーム実態調査**を実施いたしました。 このたび、調査結果をまとめましたので、ご報告いたします。

（第1弾の「住まいのリフォーム実態調査」は、2007年4月26日に発表済です）

【HOME' S リサーチ】"住まいのリフォーム実態調査2"
http://club.homes.co.jp/research/

＜調査概要＞

調査対象　：首都圏ならびに京阪神に在住で持ち家を所有し、かつ過去3年以内に住まいのリフォームを実施した経験のある男女

調査手法　：インターネット調査

有効回答数：1,236人（男性：678人、女性：558人）

調査時期　：2007年3月30日(金)～2007年3月31日(土)

＜主な調査結果＞

1．2割以上がリフォームのきっかけを「住まいを自分の理想に近づけたかったから」と回答。

住まいのリフォーム検討のきっかけについて、トップは「**住まいの全体的な老朽化が気になったため**」（26.2%）。そして21.8%の回答者が「**住まいを自分の理想やイメージに近づけたかったから**」と回答しています。

2．リフォーム依頼先の選定基準は「金額」よりも「担当者」。重視点は「アフターケア」。

リフォーム依頼先を住宅種別で比較したところ、**マンションリフォームではリフォーム専門会社、一戸建てリフォームでは工務店**がそれぞれトップ。会社選定理由では「**担当者の態度や人柄が良かった**」（30.5%）ことが、「金額に納得感があった」（26.8%）を上回ってトップとなっています。

3．全体の8割以上が「実施したリフォームに満足」と回答。
「施工技術」や「現場でのマナー」が不満点に挙げられる。

実施したリフォームの総合満足度については、**全体の8割以上が「非常に満足」、または「満足」**と回答しています。

「不満」の理由としては「**職人・リフォーム会社の腕・施工技術に不満**」（36.5%）がトップ。

「**職人・リフォーム会社の　施工中のマナー**」（23.8%）も不満点として挙げられています。

1. リフォーム検討のきっかけ

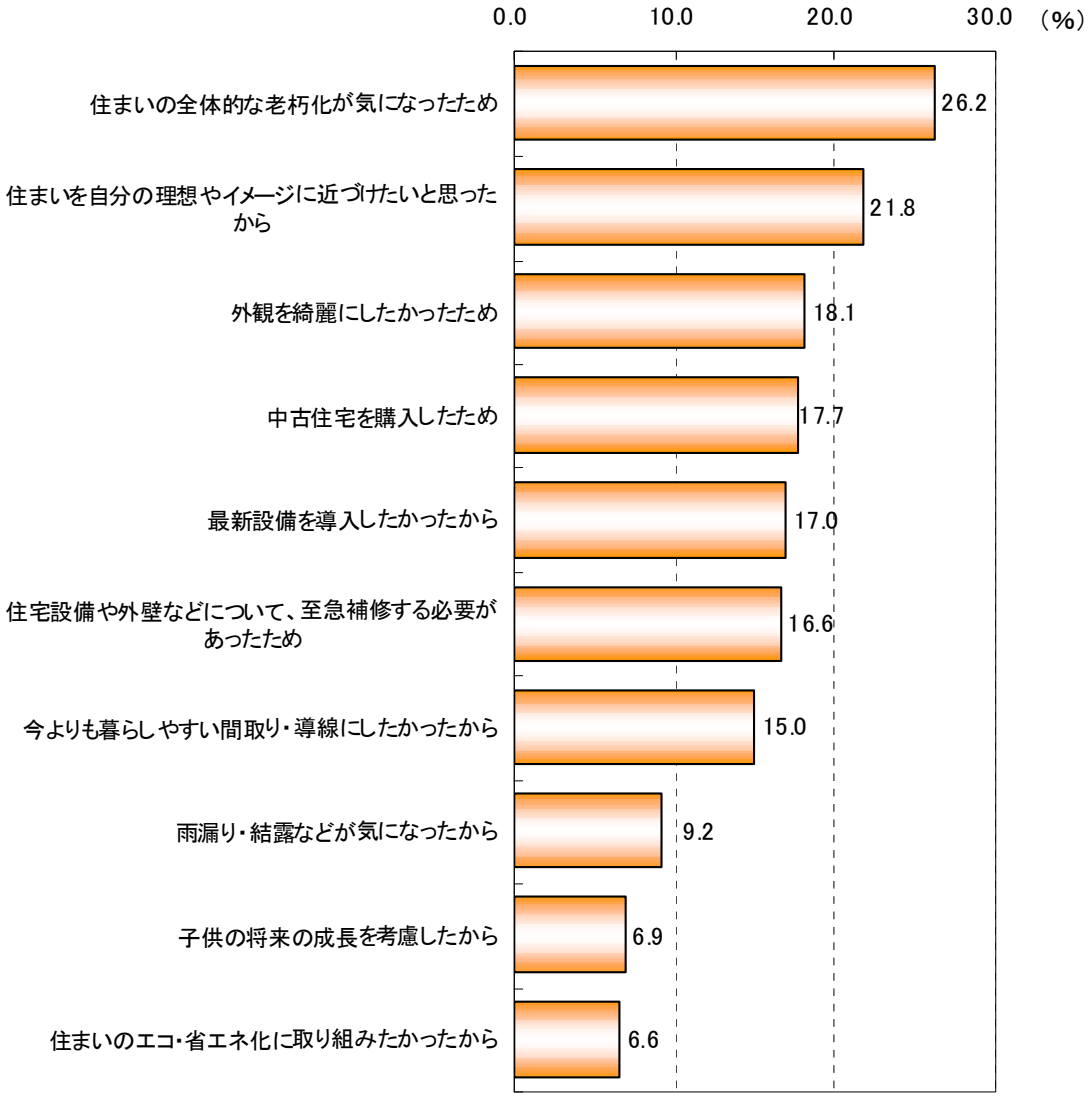
全体の2割以上がリフォーム検討のきっかけを「住まいを自分の理想に近づけたかったから」と回答。

住まいのリフォームを検討したきっかけについて複数選択形式で回答してもらいました。

リフォームのきっかけ第1位は「住まいの全体的な老朽化が気になったため」(26.2%)。近年、中古リノベーション住宅の購入などが業界で注目されていますが、**「中古住宅を購入したため」という回答も全体の17.7%**に上ります。

そして、**全体の2割以上の回答者**が単純な補修・修繕に留まらず、**「住まいを自分の理想やイメージに近づけたいと思ったから」**(21.8%)と回答しています。

＜リフォーム検討のきっかけ＞ (有効回答数＝1,236人)



2. リフォーム依頼先

リフォーム依頼先選びは「アフターケア」重視。

マンションリフォームは「リフォーム専門会社」、戸建リフォームは「工務店」に集中。

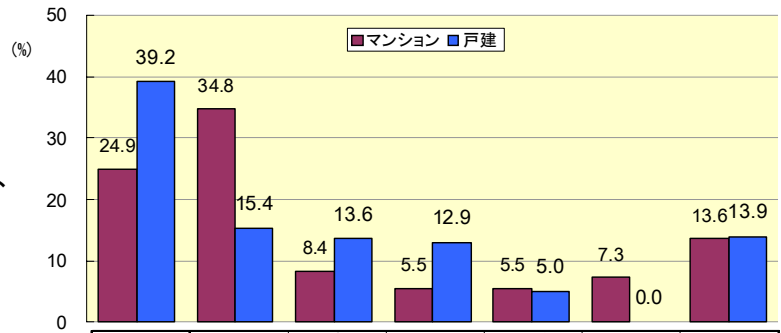
<リフォーム依頼先を探す際に重視した点>
(有効回答数＝1,236人)

順位	重視した点	スコア
1	**アフターケアもしっかりしていそうな会社であること**	3.7
2	工事代金が安いこと	3.5
3	担当者の経験・知識が豊富であること	3.5
4	住宅設備・機器の導入価格が安いこと	3.3
5	地元密着型の会社であること	3.2
6	プランニング・提案力がある会社であること	3.1
7	得意分野がはっきりした会社であること	3.1
8	ブランド名	2.6
9	広告をよく目にする会社であること	2.5
10	全国規模の大手の会社であること	2.5
11	全国規模の大手のフランチャイズに属していること	2.4
12	雑誌や記事などで取り上げられている会社であること	2.3
13	担当者の年齢が自分と近いこと	2.3
14	担当者の性別が自分と同じこと	2.3

リフォーム依頼先を探す際に重視した点について、「非常に重視した」を＋5、「まったく重視しなかった」を＋1としてスコア評価を行いました。
平均値によるスコア比較を行った結果、**リフォーム依頼先を探す際に人が最も重視するのは「アフターケアがしっかりしていそうかどうか」**という結果になりました。

実際に生活が始まってみてからいろいろな疑問や新たな要望が出てくるのが住まいのリフォームです。
皆さん、リフォーム後のことを考えて業者選定を行っているようです。

<リフォーム依頼先> (有効回答数＝1,236人)



リフォーム依頼先を住宅種別に見たところでは、**大別すると、マンションリフォームは「リフォーム専門会社」、一戸建てリフォームは「工務店」**が依頼先として人気のようです。

		n=	工務店	リフォーム専門会社	専門工事業者・工事店	ハウスメーカー	住宅・不動産会社のリフォーム部門	マンション・住宅管理会社のリフォーム部門	その他
全体		(1,236)	32.0	25.1	11.0	9.2	5.3	3.6	13.8
種別	マンション	(618)	24.9	34.8	8.4	5.5	5.5	7.3	13.6
	戸建	(618)	39.2	15.4	13.6	12.9	5.0	0.0	13.9

決め手は「金額」よりも「担当者の態度や人柄」。

リフォーム依頼先の最終選定理由のトップに挙がったのは**「担当者の態度や人柄が良かった」**(30.5%)ことでした。その他にも**「こちらのニーズを担当者が理解してくれた」**(25.2%)、**「地元密着型の会社・企業だったので安心感があった」**(22.6%)などが選定理由の上位に挙がっています。

注文住宅のように一から作り上げていく部分が大きく、また一度実施してしまうとやり直しが難しいのが住まいのリフォームです。 それだけに、単純な金額の安さ以上に、安心感・信頼感が依頼先には求められています。

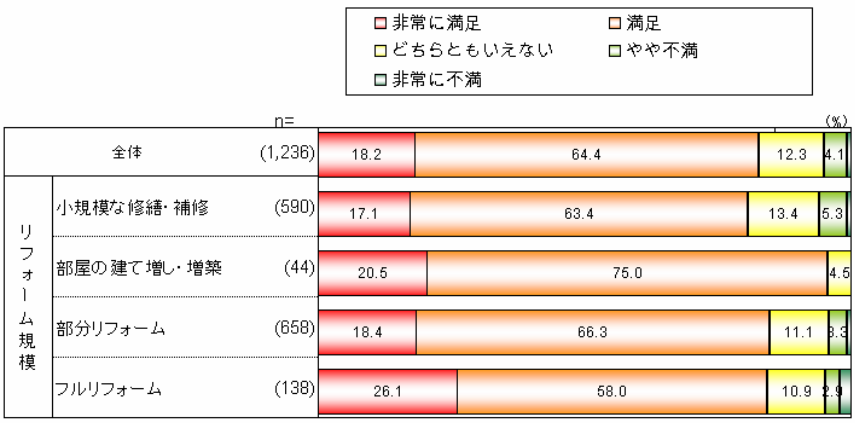
<リフォーム依頼先の最終選定理由> (有効回答数＝1,236人)

3. リフォーム総合満足度

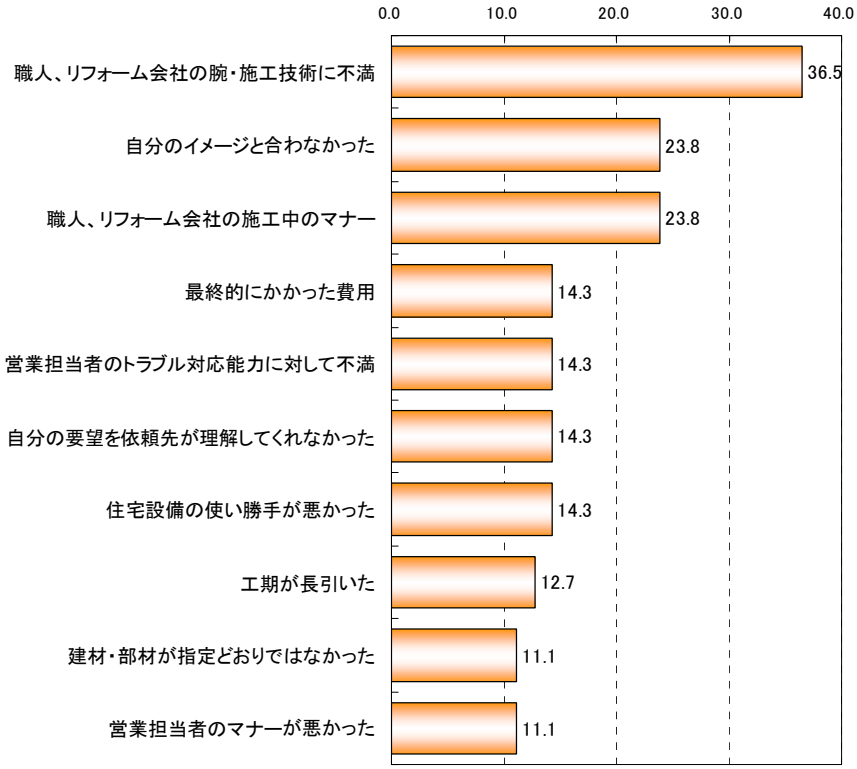
全体の8割以上が「実施したリフォームに満足」と回答。
「施工技術」や「現場でのマナー」が不満点に挙げられる。

実施したリフォームに対する満足度を見てみたところ、リフォーム規模に関わらず、**実施者の8割以上が「実施したリフォームに対して満足している」**と回答しています。

<実施したリフォームに対する総合満足度> (有効回答数＝1,236人)



<リフォームに対する不満足理由> (有効回答数＝63人)



逆に、実施したリフォームに対して「不満」と回答した人の理由としては、**「職人、リフォーム会社の腕・施工技術に不満」**、**「自分のイメージと合わなかった」**、**「職人、リフォーム会社の施工中のマナー」**等が挙げられています。

仕上がりの良し悪しに直接表れる施工技術はもちろんですが、リフォーム施工中に直接現場で接する職人やリフォーム会社の工事担当者のマナーが悪かった場合も、全体的な不満足に繋がってしまうようです。

<実施したリフォームについて特に良かったと思う点：自由回答ピックアップ>

	年齢	性別	住宅種別
最終の検討段階から決定、施工完了に至るまで生協の営業マンと施工会社のフォローがとても良かった。	57	男性	マンション
真っ白な漆喰の壁にあこがれていたので、部屋の雰囲気がとても良くなりました。あと天井をすべて張り替えて高さを出して、ダウンライトにしたので開放感があり、ライトの配置や種類をかなりこだわったので、イメージ通りになりました。	28	女性	マンション
バスタイムがとても快適になり、仕事の疲れがたまりにくくなった。不満なところは特に思い当たらない。	45	男性	マンション
近所への挨拶の際、タオルと菓子折りを営業担当者が用意してくれた。とても良かった。地元なので何かあればすぐ来てくれて安心できた。	45	男性	一戸建て
長年奥行きの深い押入を使用していたが、この際に半分の奥行きにし、さらにふすまから引き戸（1間半）にしたため、取り出しが便利になった。部屋もその分広くなり快適。	58	女性	一戸建て
近所に一人親方の大工さんがおられて、その方の紹介の業者さんだったが、全面的に信頼してお願いすることができ、結果的に非常に満足できる結果をおさめた。このような家庭をさらけだすようなリフォームでは、相手が信頼できるということが大切だと思う。	40	女性	一戸建て

<実施したリフォームについて特に不満に思う点：自由回答ピックアップ>

	年齢	性別	住宅種別
全体的にはきれいに見えるが、細かく見ると職人の腕が稚拙なことがよくわかる、詰めの甘さが気になる	36	男性	マンション
マンションなので　9時から17時の約束だったが、少し　オーバーしてしまったところが　不満。苦情がこないかと心配した。忙しい職人さんで、時間に遅れることがあったが連絡がなかったことが　不満だった。	50	女性	マンション
家に来てプランニングしてくれた人が施工初日に顔を出さなかったり、できると言っていたことができなかったり、職人が部屋で許可なくタバコをすったりした。 リフォームはしてよかったと思うが、次は同じ会社には頼まない。	28	女性	マンション
ベランダ防水塗装の際に、エアコン室外機の台を、知らないうちに固定されてしまっていた。こちらの要望を聞いてほしかった。	48	男性	一戸建て
現場監督（ハウスメーカー担当者）が職人や大工に気を使い、我が家は禁煙にもかかわらず、職人が大きな顔でタバコを吸うというとんでもないことがまかりとおり「びっくり！」	51	男性	一戸建て
室内で作業中に、現状の室内に傷を付けられ、非常に不愉快な思いをした。	37	女性	一戸建て

「HOME’S」とは：
北海道から沖縄まで、全国100万件の不動産物件情報を検索できる、日本最大級の住宅・不動産情報ポータルサイトです。
楽天市場、infoseek、Nifty、BIGLOBE、OCN、ODN、dion、So-net、Excite、fresheye、asahi.com、ビッダーズ、ロイタージャパン、駅前探険倶楽部、ascii24、オリコン等の50以上のサイトと提携しています。

＜ 会社概要 ＞

社名　：株式会社ネクスト
証券コード　：2120　東証マザーズ
設立　：1997年3月12日
代表者　：代表取締役　井上 高志
資本金　：19億8000万円
所在地　：〒104-6215　東京都中央区晴海1-8-12
晴海アイランドトリトンスクエア　オフィスタワーZ棟　15階
連絡先　：電話：03-6204-4040（代）　FAX：03-6204-3961
URL　：http://www.next-group.jp/
事業内容　：不動産ポータル事業
・日本最大級の住宅・不動産情報ポータルサイト「HOME’S」の企画・運営
・新築分譲マンションポータルサイト「新築HOME’S」の企画・運営
・新築分譲マンションポータルサイト「イースマイドットコム」の企画・運営
・新築分譲戸建住宅ポータルサイト「新築一戸建てHOME’S」の企画・運営
・不動産投資ポータルサイト「投資HOME’S」の企画・運営
広告代理事業
・Web広告プロモーション、バナー広告の企画提案ファイナンス事業
その他事業
・「HOME’S CARD 家賃サービス」の企画・運営
・「HOME’S マイルーム保険」の企画・運営
・地域・生活者コミュニティサイト「Lococom」の企画・運営
関係会社　：株式会社ウィルニック
株式会社レンターズ

＜ 本件に関するお問い合わせ先 ＞
株式会社ネクスト　管理本部　広報グループ
東京都中央区晴海1-8-12
晴海アイランドトリトンスクエア　オフィスタワーZ棟　15階
TEL：03-6204-4067　FAX：03-6204-3963
E-MAIL：press@next-group.jp