

震災後**緊急**アンケート

セキスイハイム購入者の声

～ セキスイハイムの中古住宅 購入者へのアンケート ～

2011年8月

セキスイハイム不動産株式会社

- ◆調査対象： 過去3年間に、セキスイハイムの中古住宅を
購入されたお客様 100組（回収65件）

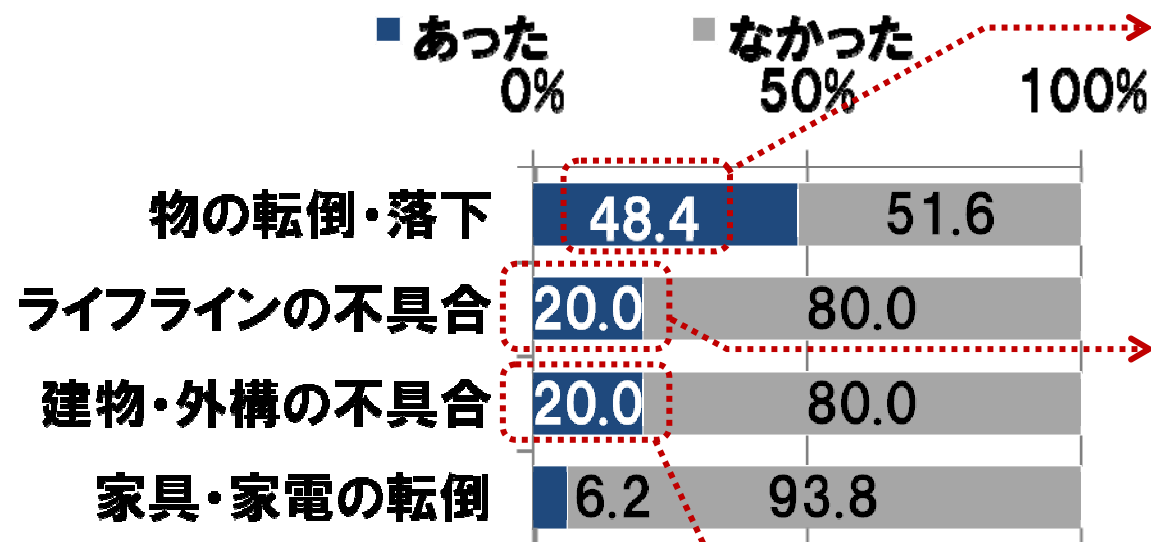
- ◆調査方法： 郵送調査

- ◆主な調査項目： 今回の地震による被害状況
地震への強さに対する期待と満足
アフターサービスに対する期待と満足
住まいの総合満足度 など

- ◆調査時期： 2011年6月

1. 地震による被害状況

◆今回の地震(東日本大震災)後のお住まいの状況をお聞かせください。



本棚から本が飛び出してきたので驚きました。(築23年・埼玉県)

2階の壁掛け時計など、掛けてあった物が全て落ちた。(築16年・千葉県)

※ガスの停止が多発
ガスの安全装置が働き停止した。復旧方法が分からず手間取った。(築12年・神奈川県)

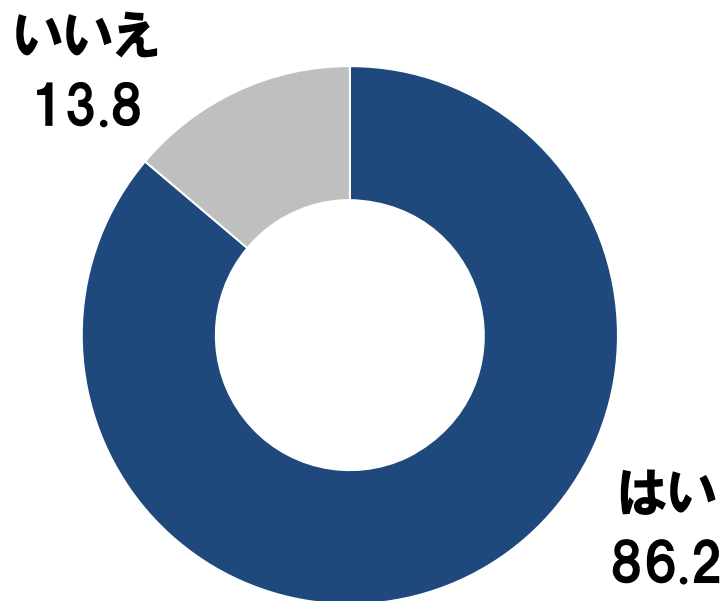
多くが壁紙の亀裂。

物の転倒・落下の被害が48%に加え、ライフラインの不具合が20%あり、多くがガス停止トラブルであった。

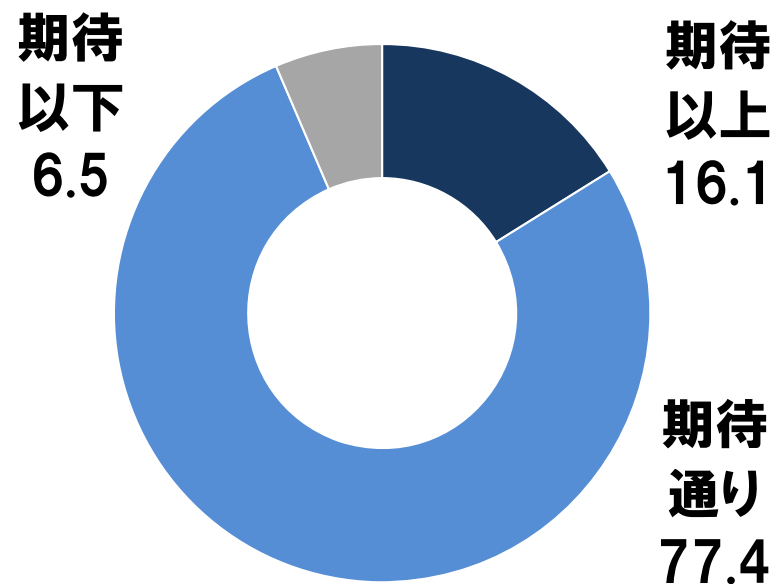
2. 地震への強さへの期待と満足

3

◆購入時「地震への強さ」を魅力に感じていた、期待をしていましたか。



◆実際に住まれて「地震への強さ」の感想は。



購入時は86%の方が「地震への強さ」を期待
震災後は93%の方が「地震への強さ」を実感

<地震を経て耐震性への信頼が深まった！>

- 地震後15年目点検があり、**地震の影響はまったく問題ないとのことで、あらためて強固な建物と実感した。**(築15年・東京都)

<余震が来ても安心！>

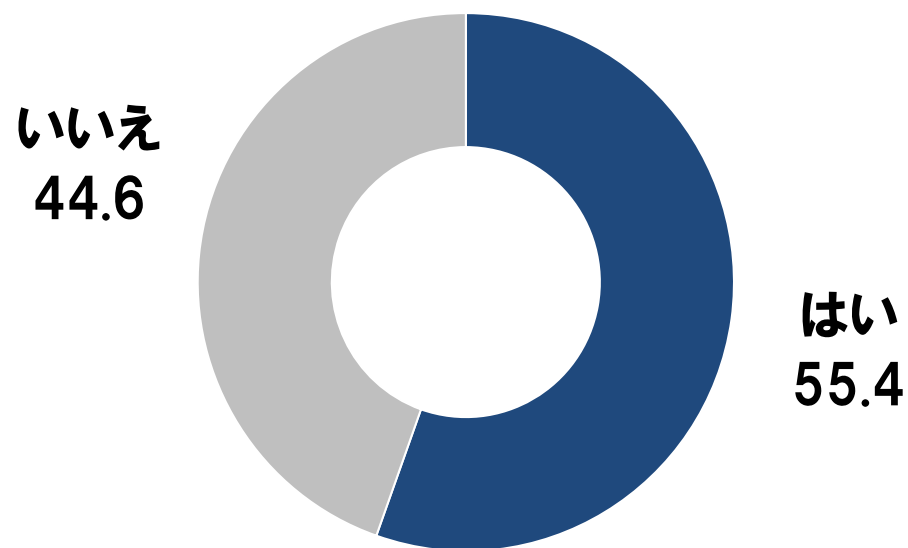
- ハイムの耐震性は信頼していたので、余震が続く中でも精神的に安心感がありました。**よく夜に余震があったので、外に出るより家の中の方が安全と思えて良かったです。(築10年・埼玉県)

<他とは違う耐震性能！>

- よく地震に強いとは聞いていたものの、普通の建て売りと変わらないのかな？と思っていましたが、まわりの話を聞いて、やっぱり**頭ひとつ抜け出る耐震構造**なんだなあと思うようになりました。(築18年・埼玉県)

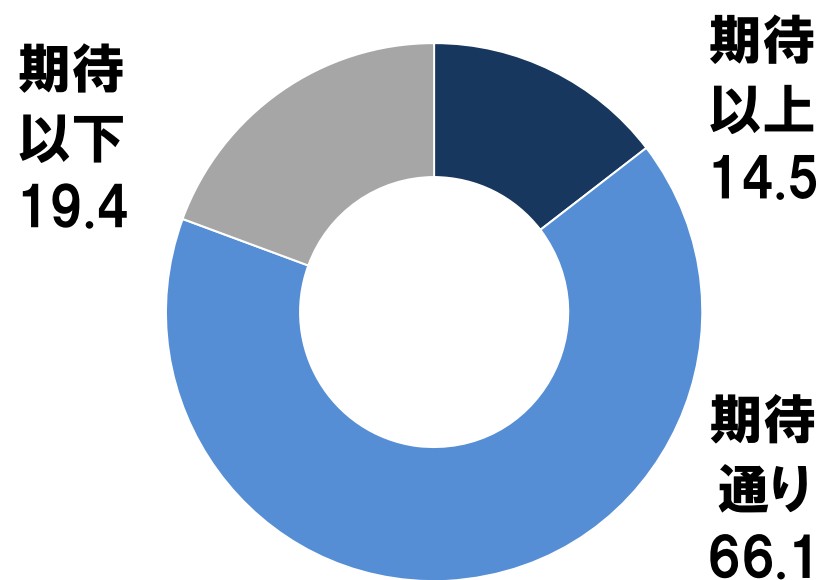
**地震への強さで選ばれているセキスイハイム
今回の地震を経て、より実感されています。**

◆購入時「アフターサービス」を魅力に感じていた、期待をしていましたか。



購入時にアフターサービスを期待していたお客様は5割にとどまる

◆実際に住まれて「アフターサービス」の感想は。



震災後は8割の方がアフターサービスを実感

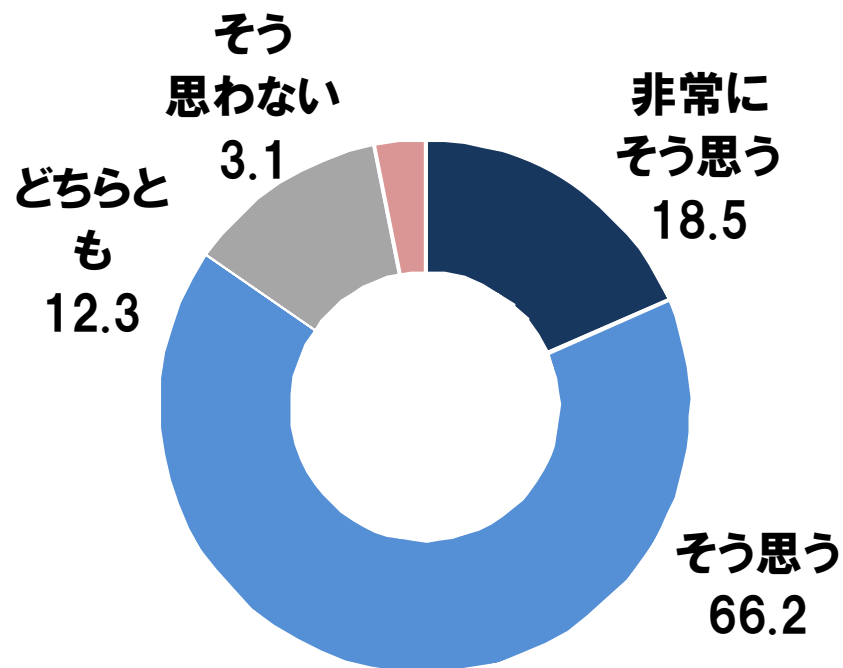
<中古なのにサポートがある！>

- 長期にわたって点検等も希望に応じて出来るのは、**中古の住宅では滅多にないと思うので魅力**だと思いました。(築15年・埼玉県)
- 中古物件で購入したので、アフターサービスなどまったく期待していなかったのに、**わざわざ連絡をくれておどろきました**。(築16年・千葉県)

<会社・グループ全体でサポートしてくれる！>

- 売りっぱなしではなく、しっかりと**フォローを会社・グループ全体で行っている**と感じた。(築20年・埼玉県)

◆セキスイハイムの中古住宅を購入されて良かったとお感じですか。



「購入して良かった」の
回答が約85%

<今回の地震で信頼が深まった！>

- 耐震性など、本当に大きな地震が来るまでは、本当に安全かどうか分からないものです。今回の地震で、築20年でもびくともしないセキスイのお家への信頼が深まりました。本当にこの家に巡りあえて、セキスイさんを信頼できて良かったです。(築20年・東京都)

<中古だが古さを感じません！>

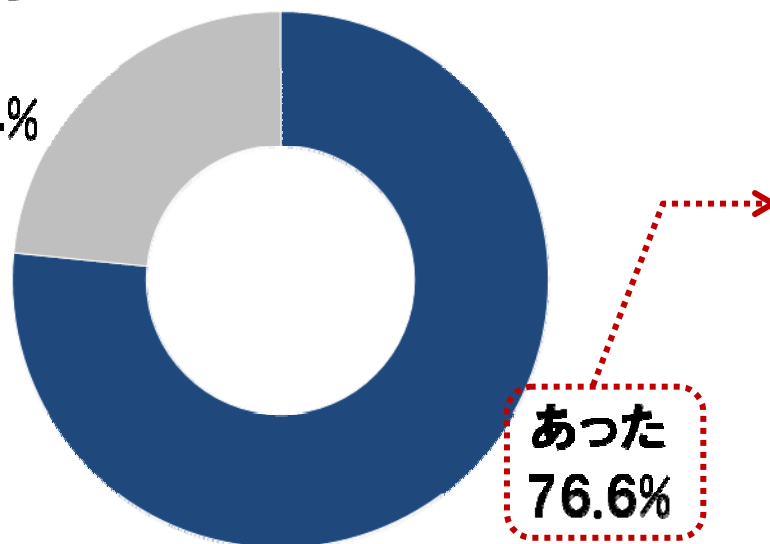
- 築19年で購入しました。一部の設備等は交換しましたが、建物全体の印象として古さは感じず、快適に過ごしています。(築18年・埼玉県)

<これからのリフォームに期待！>

- 築10年でもとてもしっかりとしていて良いです。地震だけではなく強風等にも強く、また結露等も出にくく満足しています。もう数年したら外壁塗り替えをしなければと思いますが、ハイムのリフォームに期待しています。(築10年・埼玉県)

◆地震の後に、セキスイハイム不動産からの連絡はありましたか。

なかつ
た
23.4%



あつた
76.6%

家のことで不具合等ありませんでしたが、ハイムさんの方からご連絡いただいたことで、より**安心感を持つことが出来ました。今後も気軽に相談できそうです。**(築10年・埼玉県)

(連絡)対応実施率は77%。

◆セキスイハイムには、お住まいについてのご相談やお問い合わせができる窓口がありますが、ご存知ですか。



**お問い合わせ窓口は
6割以上のお客様に知られていない
⇒お困り事の相談先が分からない**

お問い合わせ窓口が知られていないという課題が浮き彫りに。

1. 物の転倒、落下... 48%
2. ライフライン（ガス安全装置作動）の不具合... 20%
3. 震災後であらためて地震への強さを実感した... 93%
4. 震災後セキスイからの連絡確認... 77%
5. 問い合わせ窓口の認知度... 66%

今後の対策

ハーモネット誌等で
防災グッズ紹介

復旧方法のマグネット
シール等の作成

災害時は100%連絡へ

お客様センターリーフ配布
引渡し時に再度告知

仲介担当者が引渡し時ツールと共に説明