

～住宅購入者 5,000 世帯～
住宅設備の故障・不具合に関するアンケート結果の発表
～ストック住宅の収益化の決め手は何か？～

日本初の住設専門の保証サービス会社である日本リビング保証株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役:荒川 拓也)は、直近 10 年間で新築住宅をご購入された 5,000 世帯を対象に「住宅設備の故障不具合に関するアンケート」を実施いたしました。

この調査は、新築頼みの経営ではなく、ストック住宅を収益化する仕組みづくりを検討している住宅メーカー・工務店・ビルダーを支援するために、住宅購入者の動向を調査分析したものです。
当アンケート結果をご参考にいただき、リフォーム受注活動・紹介客獲得などにお役立ていただければ幸いです。

ポイント① 住宅設備の故障不具合は、83%がメーカー保証期間終了後に発生！

ポイント② 住宅設備の不具合時、76%のお客様が工務店ビルダーに連絡していない！

ポイント③ 新築住宅購入者の68%が施工会社のアフター体制・保証体制を重視！

ポイント④ 54%のお施主様が、「多少高くても保証付き住宅設備を選ぶ」！

※詳細は次ページにて解説しております。

[会社概要]

- 会社名 : 日本リビング保証株式会社
- 本店所在地 : 〒151-0053 東京都渋谷区代々木 3-28-6 COI 西参道ビル 2F
- 設立 : 2009年3月
- 代表取締役社長 : 荒川 拓也
- 資本金 : 2,000万円
- ホームページ : <http://www.jlw.jp>

日本リビング保証は、日本初の住宅設備専門の保証サービス会社です。当社は 2006 年保険業法改正により生まれた新しいカテゴリーの保険業態「少額短期保険会社」の第 1 号会社の商品開発チームを母体として誕生しました。必要に応じた保険手配、長期保証料の分別管理システムの採用など長期安定的なサービスご提供のための厳格なリスク管理体制を強みとしています。2009 年 1 月より戸建ビルダー・リフォーム会社向け汎用商品「住設あんしんサポート」につき引受を開始、現在までに、住宅設備メーカーやマンションデベロッパーのほか、**350 社**のハウスメーカー、工務店・ビルダー、リフォーム会社に広くご利用いただいております。

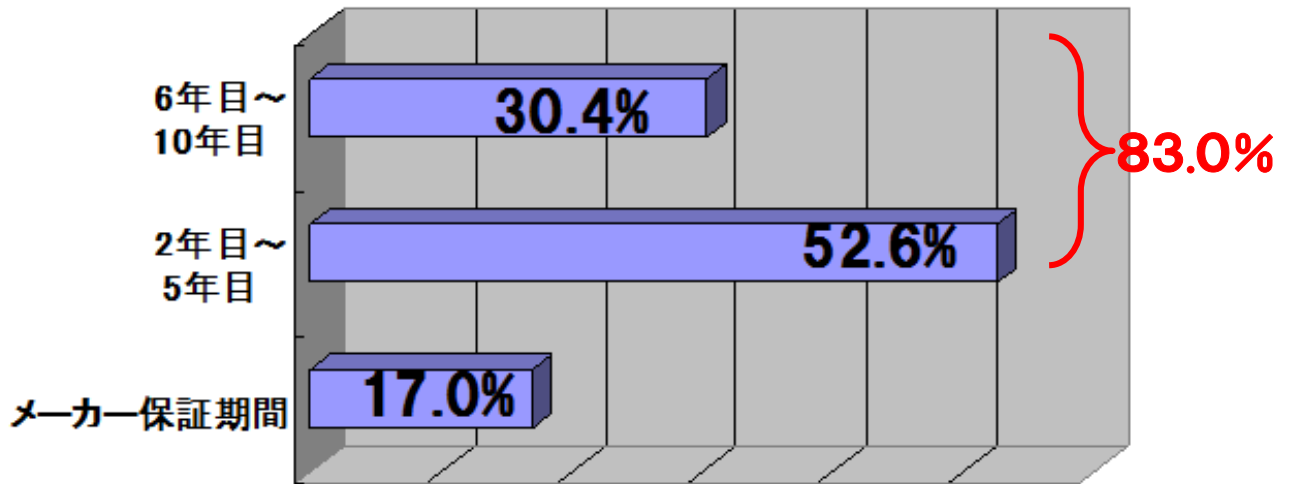
[本リリースのご照会先]

お客様コールセンター 03-6681-1212
担当 : 城戸・岡村

アンケート結果

①不具合が発生したのはいつですか？

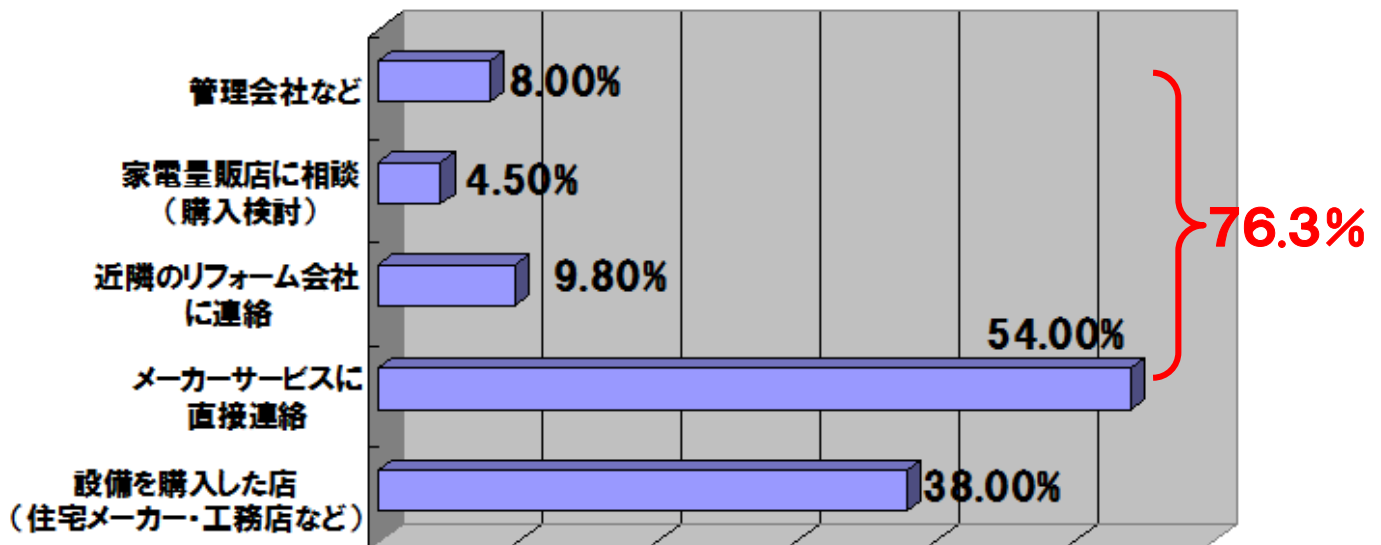
(対象:不具合発生を経験した 500 世帯)



住宅設備の故障・不具合は、**83%**がメーカー保証終了後に発生しています。工務店ビルダーにとっては、お客様との永いお付き合いを考慮すると、「費用回収の煩わしい交渉」「修理費用回収管理の手間」が課題になると考えられます。

②住設の故障不具合、まずどこに連絡しましたか？

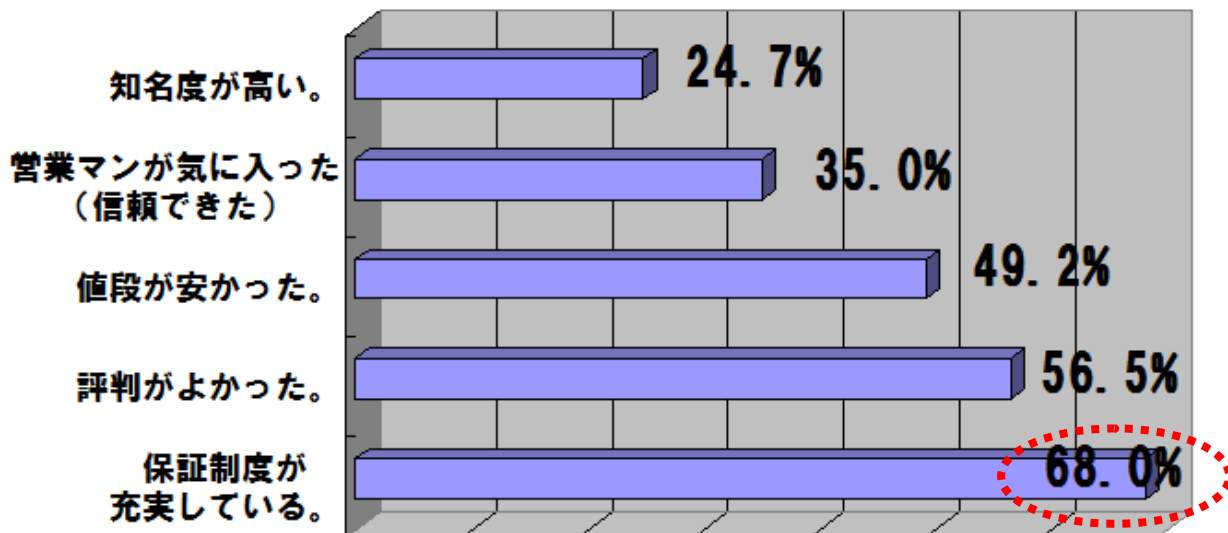
(対象:不具合発生を経験した 500 世帯、複数回答あり)



設備の不具合時に**76.3%**のお客様が、当初購入した工務店ビルダー等に連絡をしなかったことが判明しました。設備の不具合・故障の”タイミング”を確実にキャッチすることで設備リニューアル、次のリフォーム受注などにつながると考えられます。いままで他社に連絡をしていた潜在的顧客層の取り込みが急務といえます。

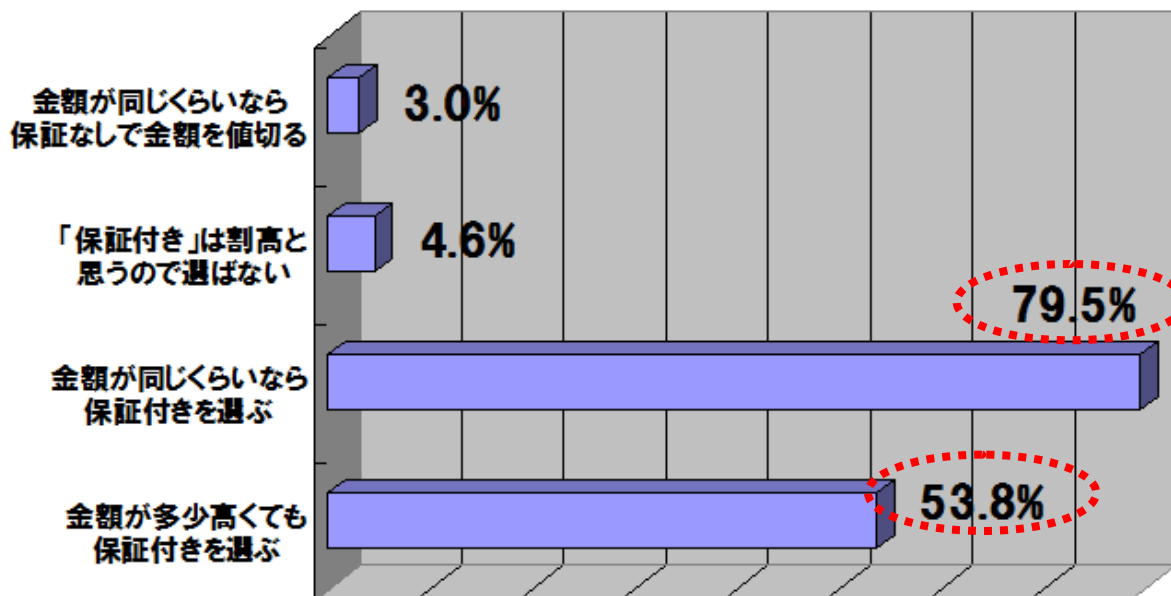
③あなたが住宅メーカー・工務店を選んだ決め手は？

(対象:5,000 世帯、複数回答)



68.0%のお客様が、保証体制を重視して施工会社を選択しています。保証体制のアピールがお客様への大きなポイントとなることがわかります。

④あなたは保証付き住宅設備を選びますか？ (対象:5,000 世帯、複数回答)



保証付き住宅設備を選ぶお客様は53.8%~79.5%となっています。
最近では、家電量販店が延長保証を前面に打ち出してリフォーム受注を伸ばしており、地場工務店・ビルダー、リフォーム会社は対策を講じる必要があるといえます。

以上