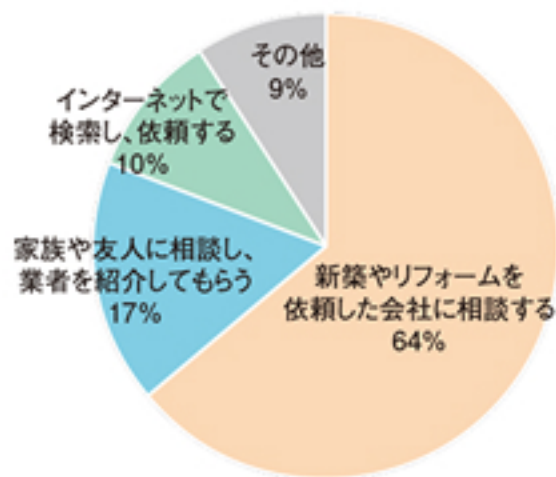


施主に質問

住宅に関するトラブルが起きた際、
まず誰に相談しますか？

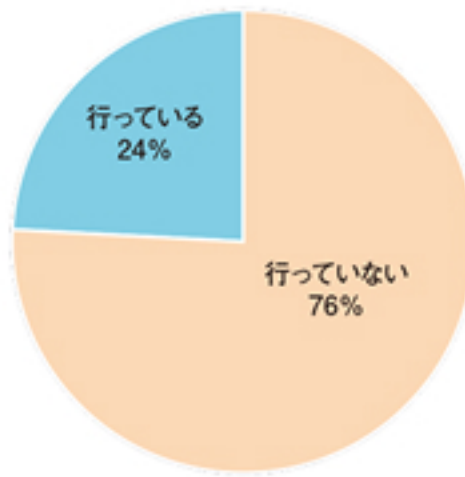
<回答者数：379>



新築・リフォーム会社

住宅に関するトラブルが起きた際に、
連絡をもらえるように
案内を行っていますか？

<回答者数：416>



トラブル時の相談先は？

「施主vsリフォーム会社意識調査」は施主とリフォーム会社を中心とした住宅会社に対して共通のテーマの質問をする企画。お客さんが求めているものと住宅会社の意識のズレに着目、調査する。今回のテーマは「トラブルが起きた際の相談先」。調査は越智産業協力のもと行われた。

リフォームに限らず、住宅工事に大小のトラブルはつきものの。「トラブルが起きた際の相談先」によっては、結果が大きく左右される。施主に「住宅に関するトラブルが起きた際、まず誰に相談しますか？」、新築・リフォーム会社に「住宅に関するトラブルが起きた際に、連絡を入れてもらえるように案内を行っていますか？」をそれぞれ質問。

その結果を対比したところ、施主側が、1「新築やリフォームを依頼した会社に相談する」(64%) 2「家族や友人に相談、業者を紹介してもらう」(17%) 3「インターネットで検索し、依頼する」(10%)と、新築・リフォーム会社に相談する施主が圧倒的多数派。これに対し、新築・リフォーム会社側は、1「相談への対応を行っている」(76%) 2「行っていない」(24%)と、「相談対応」消極派が、実行派の実に3倍を上回るといふ、対照的な結果になった。

