

住宅既購入者の評価を基にした住宅会社分析指標 「HOS (Home Owners' Satisfaction) -Index」を特許出願 ～顧客接点の過程分析による生産性向上提案へ～

ハイアス・アンド・カンパニー株式会社（本社：港区白金台 代表：濱村聖一 以下、ハイアス）は、住宅既購入者の評価を基にした住宅会社分析指標「HOS (Home Owners' Satisfaction) -Index」について、本日9月18日に特許を出願致しました。

ハイアスでは、安心・安全で満足の高い住宅取得プロセスが実現していないという問題に対して、消費者向けの啓蒙的な情報提供や、住宅会社向けの営業過程分析とそこからの経営効率改善、生産性向上に資する情報提供を同時に行うべく、住宅会社分析指標「HOS-Index」を開発、特許出願をいたしました。

「HOS-Index」の生成にあたっては、住宅既取得者を対象に「住宅そのもの、供給した住宅会社に対する満足度評価」として、「建物の断熱性能について、説明を受けたか」「資産価値に関わる地盤の安全性について検討してもらったか」「アフターサービスに関しての説明を受け、書類を受領したか」などの質問を通じ、住宅既取得者の体感的な充足感や心理的な安心感に関わる回答に加え、条件整理・設計・施工・入居後までの過程についても回答を得て、それらの結果を分析します。

その分析結果を用い、住宅会社が顧客に提供した商品、および、サービス提供プロセスの評価を行い、生産性向上や経営効率化の検討に資する指標としています。ハイアスでは、今後さらに個社別のデータ収集を実施することで個社の経営効率改善など多様な活用方法を実現できる体制構築を行っていく予定です。

これまでも住宅取得者に生じる“後悔”を示した指数はありましたが、今回は、後悔を生む要因を住宅会社とのやり取りの過程にまで踏み込み、課題抽出とその改善につながる情報提供を可能にしました。ユーザーが抱く様々な後悔について、「各々の要因はどの段階で起こっているのか」の特定を行うことで、住宅会社の課題発見と業務過程改善に寄与できるものと考えております。

■「HOS-Index」：調査によるデータイメージ抜粋

