

## 住宅既購入者の評価をもとにした住宅会社の総合評価 「HOS (Home Owners' Satisfaction) -Index」を開発 ～住宅購入の新たな判断材料に～

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）とハイアスの子会社である株式会社ans（本社：港区白金台 代表：川瀬太志）は、住宅会社の総合評価「HOS (Home Owners' Satisfaction) -Index」のシステムを開発しました。「HOS-Index」のデータ取得のため、住宅既購入者を対象とした調査を2013年5月1日より本格的に開始します。

「HOS (Home Owners' Satisfaction) -Index」とは、住宅既購入者を対象に調査した「住宅やそれを供給した会社に対する満足度評価指標」です。

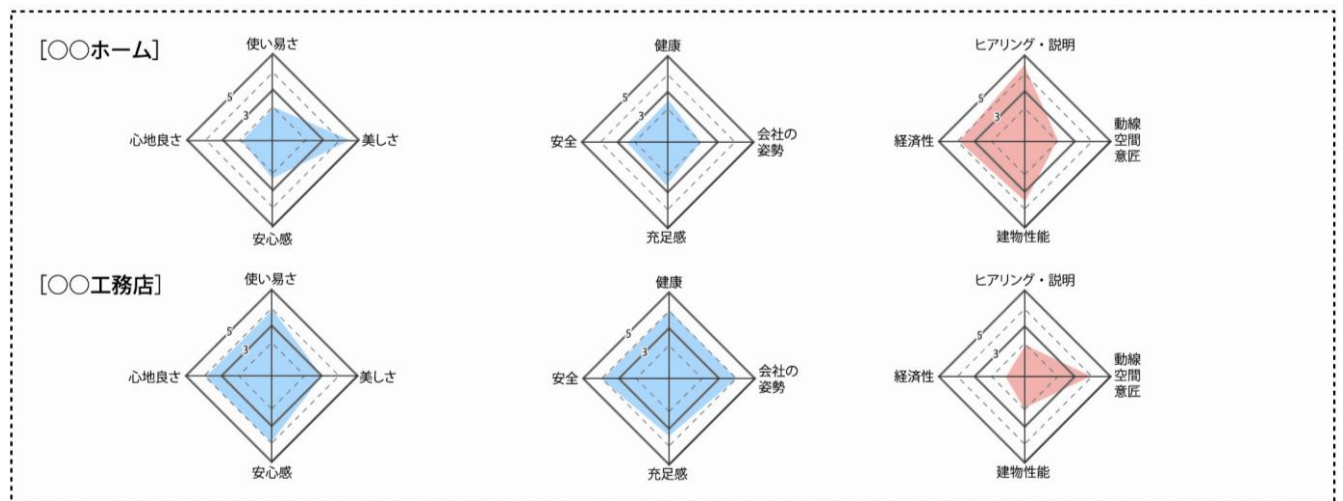
「建物の断熱性能について、説明を受けたか」「資産価値に関わる地盤の安全性について検討してもらったか」「アフターサービスに関しての説明を受け、書類を受領したか」などの質問を通し、顧客満足度や後悔度に関して、住宅既購入者が気にする体感的な充足感や心理的な安心感に関わる項目に加え、営業設計からアフターまでの全体プロセスに関するサービス項目を指標化し、それをエンドユーザーでも直感的に理解できるよう、グラフを用いてビジュアル化していることが特徴であります。

第1回目の「HOS-Index」調査では、全国の住宅既購入者を対象にインターネットによるアンケート調査を行い、その結果の一部をインターネット上にて本年7月末公開を予定しています。加えて、株式会社ansが運営する住宅展示場に代わるマイホーム購入の窓口「ans」のエンドユーザー会員様向けに、その詳細な評価情報を提供する予定です。

ハイアスが以前実施した調査（※）によりますと、マイホームを持つことが夢だった人の全員が「住宅購入後のマイホームに対し理想と現実のギャップを感じている」という結果が示されました。ハイアスでは、住宅購入予定者が住宅購入後に後悔をしないよう、顧客満足を得られる住宅とはどのようなものかを解き明かす必要があると考え、「HOS」指標を開発しました。（※）「理想と現実に関する意識調査」2013年4月11日発表

また、そのような住宅購入予定者への情報提供と合わせ、住宅満足度の低さの原因である住宅供給プロセス上の問題を関連分析し、住宅会社への住宅供給プロセスの改善提案を行っていく予定です。

尚、ハイアスでは、「HOS-Index」調査開始より1年間で10,000件の有効データの収集を目指しています。



▲「HOS-Index」:プレ調査によるデータ

ハイアス・アンド・カンパニー（株）調べ

### ■ ハイアス・アンド・カンパニー(株) 会社概要

- 設立:平成17年3月 ○資本金 238百万円 ○準備金 155百万円 ○所在地:東京都港区白金台
- 事業内容:財産コンサルティング事業、住宅・建設・不動産事業のナレッジ開発、販売促進支援事業など
- 会社 URL : <http://www.hyas.co.jp>