

**住宅既購入者の体験、経験を基にした住宅会社の評価・分析指標  
「HOS(Home Owners' Satisfaction)-Index」の特許を取得**

ハイアス・アンド・カンパニー株式会社（本社：東京都品川区 代表取締役社長：濱村聖一 以下、ハイアス）は、住宅既購入者の体験・経験を基にした住宅会社評価・分析指標「HOS(Home Owners' Satisfaction) -Index」について、7月19日に特許を取得しました。

「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。

ハイアスが以前実施した調査（※）によると、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を解き明かす必要があると考え、「HOS-Index」を開発しました。

「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、さらに供給した住宅会社の提供姿勢や提供品質に対する満足度」として、「建物の断熱性能について、説明を受けたか」「無理の無い予算を十分に検討してもらった上で、建築を行えたか」「自分の好みの色やデザインを取り入れたお気に入りの内装の家ができたか」「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」など条件整理・設計・施工・入居後まで住宅取得のプロセスにおける住宅既取得者の体験、経験を聞く質問を通じて、体感的な充足感や心理的な安心感、過程における満足について評価を行います。その結果を用い、住宅会社の商品、CSに資するサービス提供プロセスの改善、生産性向上や経営効率化の検討に資する指標として住宅会社にフィードバックしていきます。

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。さらに、グループ会社の株式会社 ans で展開している、住宅会社の紹介や比較情報も提供する住宅購入者向け住まいづくりの相談窓口を通じて、個社別の情報を消費者に提示し、消費者の住宅会社選びの参考データとして活用していきます。

特許の名称：情報処理装置、情報処理方法、情報処理プログラム

特許番号：特許第 6555565 号

特許出願日：2014年9月18日

特許登録日：2019年7月19日

（※）「理想と現実に関する意識調査」2013年4月11日発表

- ハイアス・アンド・カンパニー(株) 会社概要（証券コード：6192 東証マザーズ）
- 設立：2005年3月 ○ 資本金 4億 3,242万円（2019年4月30日時点）
  - 所在地：東京都品川区上大崎 ○ 役員数 210名（2019年4月30日時点）
  - 事業内容：経営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、  
財産コンサルティング事業、販売促進支援事業など）
  - 会社 URL：http://www.hyas.co.jp ○ 各種ソリューション紹介：http://view.hyas.co.jp