

2025年4月24日

「お客さまアンケート」回答件数に応じて 社会貢献団体へ寄付 ～ オーナーさまの協力のもと 社会貢献団体を支援し SDGs に貢献 ～

パナソニック ホームズ株式会社は、2024年度(2024年6月～2025年3月)に実施した、当社の戸建住宅のオーナーさまへの「お客さまアンケート」について、Webでの回答1件あたり500円、総額1,457,500円を、社会貢献活動に取り組む公益社団法人 国土緑化推進機構「緑の募金」と、ほか1団体、計2団体へ寄付しました。当社のオーナーさまと協力して SDGs 領域で活動する団体を支援することで、持続可能な社会の実現への貢献を目指すものです。



当社では、2010年から戸建住宅(請負・分譲)のオーナーさま、現在は賃貸物件のオーナーさまも対象に含め、引き渡し後2か月、1年、2年、5年後のタイミングで住まいづくり・住み心地・サービス満足度を問うアンケートを実施しています^{※1}。これまで紙での回答が基本でしたが、戸建住宅においてはインターネット利用に利便性を感じるオーナーさまが増え、Web化のニーズも出ていたことから、Web回答への切り替えを行いました^{※2}。

今回の取り組みでは、オーナーさまに対し、QRコード^{※3}付きのはがきや、オーナーさま専用サイト「パナソニックホームズクラブWEB」のマイページでアンケートへの回答を依頼。その際に、回答に協力いただくと当社の寄付を通して社会貢献ができるという案内を実施しました。結果、Web回答があった2,915件について、1件あたり500円・総額1,457,500円を、当社から社会貢献を行う2団体に等分して寄付することができました(寄付は月毎の回答数で締め、毎月送金)。

今回の寄付の取り組みは、団体の活動支援のみにとどまらず、オーナーさまにとっては手軽に社会貢献ができ、また当社にとっては「お客さまアンケート」の回答モチベーションを向上させることでオーナーさまと長く関係を築き、きめ細かい住まいのサポートを続けていくことができる、“三方よし”の取り組みであると考えています。当社では、2025年度もこの活動を継続し、事業を通じてSDGsの推進に貢献できるよう取り組みを続けていきます。

■取り組みの経緯

今回の寄付の取り組みは、顧客満足度の向上に取り組む当社 CS 推進部において、「お客さまアンケート」の Web 化と回答率向上に向けた方策を検討する中で発案されました。お客さまへのアンケートを紙から Web へ切り替える際に回答率が下がる傾向にある中、ギフトカードのプレゼントなどを活用して回答率の向上を図る取り組みの事例がありますが、当社では、地域で営業活動を行う拠点から「費用をかけて取り組むなら、地域社会に貢献できるものにしてはどうか」というアイデアが出されました。全社で取り組める方法を模索した結果、社会全体での取り組みが求められている SDGs の分野に貢献する団体への寄付を行うことが決まりました。

結果、引き渡し後 2 か月で行うアンケートの回答率は、Web 化前と同様の約 70%を維持することができました。入居後、年数が経つにつれオーナーさまの関心が薄れていく中でも、回答率を向上させ、お客さまの声をより多く聞きとることで、きめ細かいサポートを継続していけるよう取り組んでいきます。

■「お客さまアンケート」を通して SDGs に関する啓発も

アンケートを通して、SDGs の 17 の目標^{※4}に関する啓発にもつながるよう設問を工夫しました。アンケートの最後に、17 の目標からオーナーさまが支援したい項目を選んでいただく質問を設け、さらにそれぞれの項目(目標)をよりわかりやすい文章へ書き換え、理解いただけるよう努めました。

【ご参考】2024 年度 オーナーさまが支援したいと回答した上位 3 項目

- 1 位 目標③: すべての人に健康と福祉を (492 件・16.3%)
- 2 位 目標①: 貧困をなくそう (397 件・13.1%)
- 3 位 目標②: 飢餓をゼロに (370 件・12.2%)

■寄付概要

- 寄付先・金額 : 公益社団法人 国土緑化推進機構「緑の募金」と、ほか 1 団体、計 2 団体に対し、それぞれ総額 728,750 円を寄付
- 実施期間 : 2024 年 6 月～2025 年 3 月(寄付は月毎の回答数で締め、毎月送金)
- 寄付事業者 : パナソニック ホームズ株式会社

※1: 賃貸物件のオーナーさまは引き渡し後2か月のみ。

※2: 5年後のアンケートは紙(調査票を郵送)での実施を継続。

※3: QRコードは、株式会社デンソーウェブの登録商標です。

※4: 2015年国連で、全会一致で採択された「SDGs[持続可能な開発目標]」では、世界の社会課題を受けた17の目標、169ターゲットを2030年までに先進国を含めた全世界で達成していこうとしています。

◎パナソニック ホームズ サステナビリティTOP(当社の持続可能な社会に向けた取り組み)

<https://homes.panasonic.com/company/sustainability/>

* 本件に関するお問い合わせ先 *

パナソニック ホームズ株式会社 宣伝・広報部 ブランド宣伝・広報課 川原
携帯:080-2107-8588 / E-mail:kawahara.mai@panasonic-homes.com
HP: <https://homes.panasonic.com/company/news/release/>