



キタケイ・レポート

地域に根ざした住まいづくり・地域住宅産業を支援します。

【特集】施主の代行業務ビジネス出現！ (以下消費者エージェントビジネスという)

住まい手のエージェントとして『家作りの計画から完成まで』を請負うビジネスが出てきている。代表的な会社として、㈱ウイークエンドホームズ社があり着実な成果を上げている。そのためのノウハウ努力はあるもののその代理業務費用は一件当たり60万円・請負工事金額の10%が報酬となっているようだ。そのほかにも㈱ザウスコミュニケーションズなどがある。

目次

【特集】施主の代行ビジネス出現！

消費者エージェントビジネスの市場調査結果

- 消費者アンケート
- エージェントのサービス
- ニーズは十分にあり！

< 産業廃棄物税 >

今回の特集は、こんなニーズがどのように存在し今後の行方を占うための市場調査がこのほど㈱アルファフォーラムが実施され、それを見ることにした。

消費者エージェントビジネスの市場調査結果 ㈱アルファフォーラムより ～エージェントサービス・アンケート結果

消費者の代理人となって消費者の住宅取得をサポートする「消費者エージェント」はどの程度人々から求められているのだろうか。エージェントサービスの内容を想定し、一般消費者に対してアンケートを実施した。今回の特集では、アンケート結果をもとに消費者エージェントに対するニーズがあるかを見てみたい。

■ 消費者アンケート

アンケートは以下の要領で実施しました。

- ・実施時期：2004年4月
- ・実施方法：インターネットを使った オープンアンケート（全国）
- ・分析対象：1379件

1379件は最近10年以内に住宅を取得された方と今後3年以内に住宅取得を希望されている方々です。回答者を購入経験者（1049件）と購入希望者（361件）に分けました。購入経験があり更に今後取得を希望している方々（31件）は双方に含まれています。

住宅取得にあたって困ったこと、苦勞したこと、不安なことを見ると、「価格の目安や基準がわからない」「予算内でおさまるか」といった費用に関することが多くあげられています。また、購入希望者では「手抜き工事がされないか」といった工事の品質に対する不安・不信感が非常に高いことがわかります。

■ エージェントのサービス

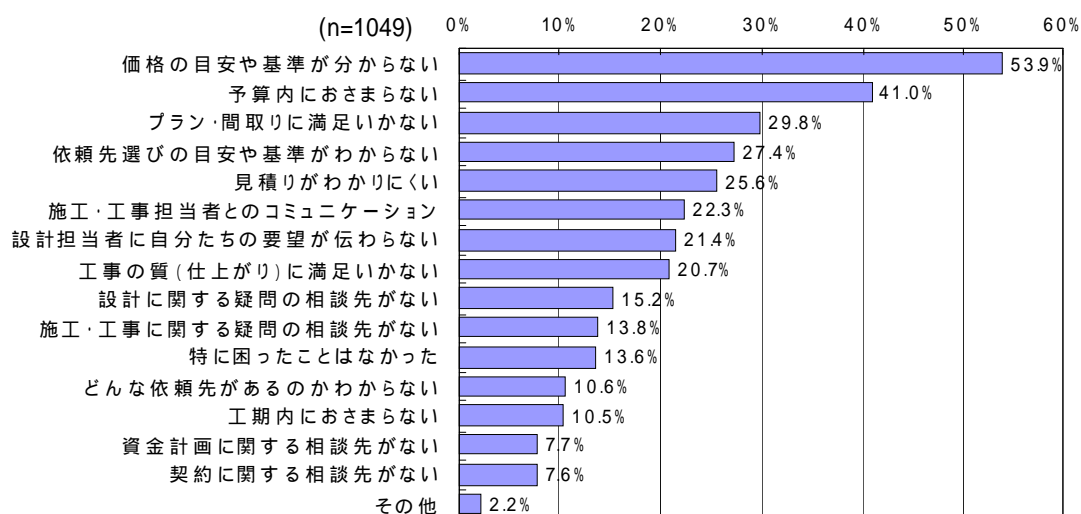
アンケートで尋ねる内容について、既存の消費者向けサービスを実施している事業者へのヒアリング結果をもとに「消費者エージェントが提供するサービス案」として以下の～を想定しました。

家づくりセミナー

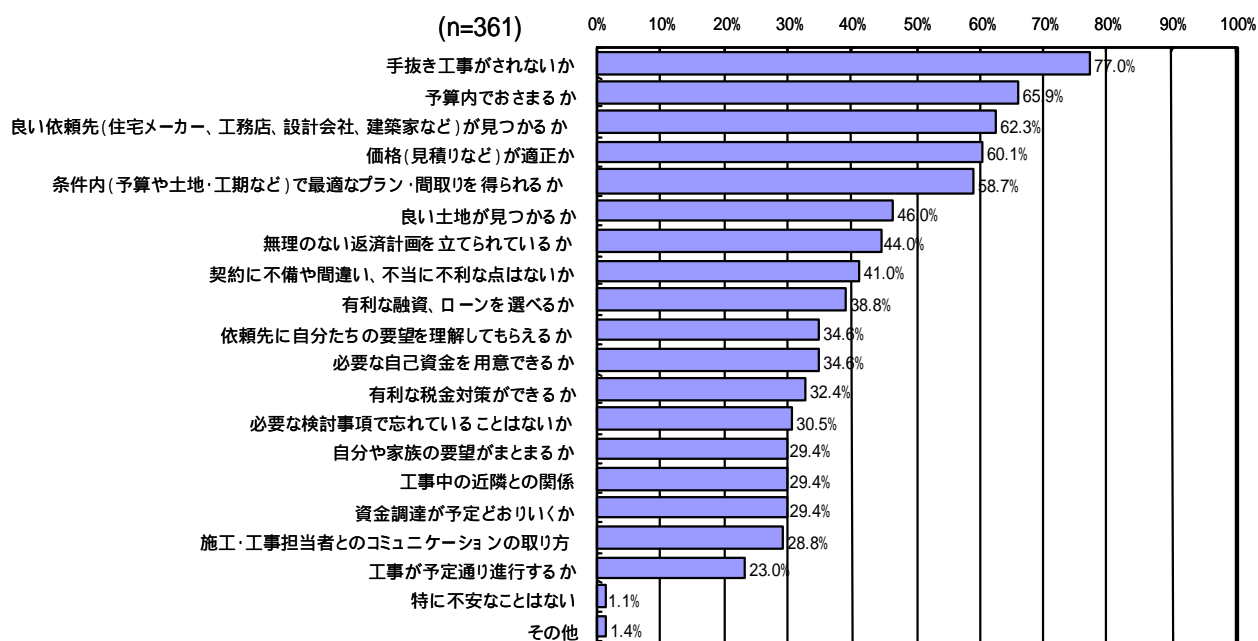
良い家をつくるため、あるいは家づくりで失敗しないために必要なノウハウを、セミナー形式で提供。

例えば、「信頼できる事業者の探し方」「土地の探し方」「資金計画の立て方」「良い住宅を建てるためのポイント」などについて、それぞれの専門家がわかりやすく解説します。

購入経験者が苦労したこと・困ったこと



購入希望者が不安だと思うこと



家づくり相談

家づくりに関する個別の質問・相談に、家づくりの専門家が答えるサービス。(60分間のサービス)

例えば、「住宅メーカー・工務店等の選び方」「土地の探し方」「資金計画の立て方」「建物の構法など技術的なこと」などについて、相談にのります。

家づくりの要望書の作成

建て主の家づくりに対する要望を「家づくり要望書」としてまとめるサービス。

設計者に建て主の要望を正確に伝えるのに役立ちます。

専門スタッフが「現在のライフスタイル」「家づくりに対する希望」「予算」を聞き、新しい住まいでの「暮らし方イメージ」「性能に対する要望」などをまとめます。

事業者の紹介

優良な事業者（住宅メーカー、工務店、設計者、建築家）を紹介するサービス。事業者の紹介は、「これまでの実績（手がけた物件数、得意な構法、デザインテスト）」「設計料や平均価格帯」「経営者・設計者の人柄など」「すでに建てた人の評判」などオリジナルの調査結果をもとに、建て主と相談しながら行います。

資金計画の作成

今後の生活設計を踏まえた資金計画を作成するサービス。計画に合わせて、有利なローンを提供する金融機関の紹介なども行います。

見積りチェック

事業者（住宅メーカー、工務店、設計事務所など）から提出された見積りをチェックするサービス。見積りが不当に高くないか、チェックします。

契約チェック

事業者（住宅メーカー、工務店、設計事務所など）が作成した契約書をチェックするサービス。契約に不備や間違いがないか、建て主に不当に不利な点はないかなどをチェックします。

設計コンペの実施

設計者の選定をサポートします。まず、建て主のニーズに対して複数の設計者（設計事務所、建築家、住宅メーカー、工務店）から提案を集めます。専門スタッフが、提案されたプランの価格妥当性をチェックしたり、提案者の特徴を説明するなど、選定までをサポートします。

設計サポート

設計開始から設計が確定するまでをサポートします。特に「建て主の要望に合っているか」「過剰な設計や設備仕様になっていないか」第三者の目でチェックします。また、建て主の設計等に対する不安・疑問にも随時答えます。

工事会社入札の実施

工事会社の選定をサポートします。まず、複数の工事会社から見積りをとり、専門家がチェックします。また、工事業者の技術力、経営状況に関する情報を提供し、選定をサポートします。

工事マネジメント

着工から竣工までをサポートします。「設計図書通りに工事が行われているか」「仕様通りの材が使われているか」「品質は十分か」など専門的な視点でチェックします。また、建て主の工事等に対する不安・疑問にも随時答えます。

概算見積り算定サービス

このサービスでは、建て主が希望する建物の大よその建築コストを計算し、「材料にかかる費用」と「工事作業にかかる費用」を分けた詳細な見積りを作成します。まず、このサービスでは、建て主の希望に近いプラン（実際のプランではありません、在来木造軸組み工法が基本）で、必要な「材料と数」「工事と工数」をそれぞれはじき出します。それに、地域ごとに把握した材料と工事の相場価格を掛け合わせ、建物の大よその価格を計算し、概算見積書として作り上げます。この概算見積書では、「材料にかかる費用」「工事作業にかかる費用」が細かく表示されています。

これまで事業者が作成してきた見積りは、「木工事一式」など、内訳がわからないのが一般的でした。しかし、これでは一体どんな作業や材料にいくらかかっているのか、根拠がわかりません。このような根拠のわからない建物の価格を明確なものにするのがこのサービスです。

こうして出来上がる「概算見積書」は、事業者（住宅メーカー、工務店、設計事務所、建築家）と価格交渉をする際にお役に立ていただけます。

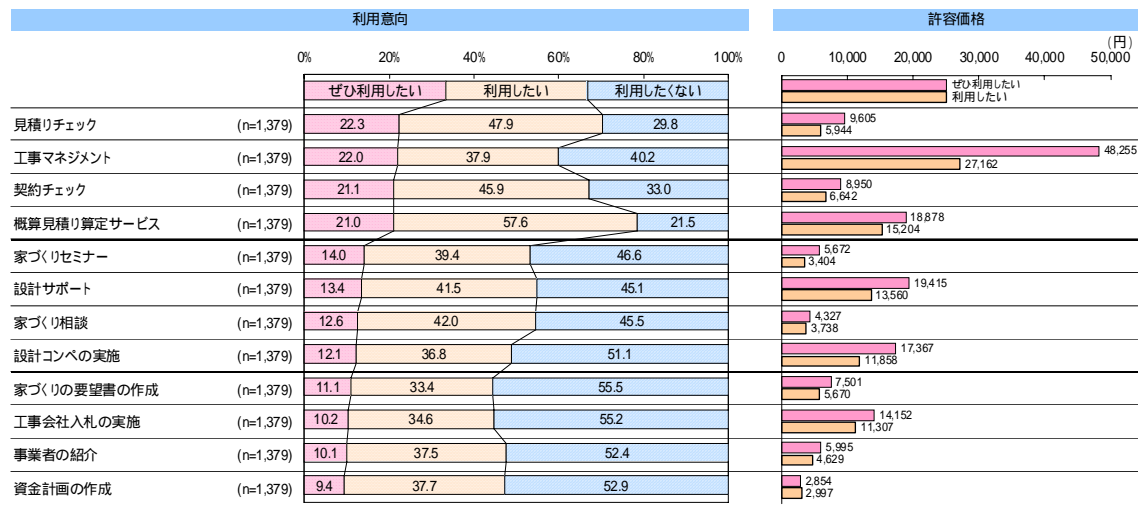
■ ニーズは十分にあり！

下記結果を見ていただくとおり、「ぜひ利用したい」と「利用したい」をあわせた割合をみると、多くのサービスについて利用意向が高くニーズは十分にあるといえます。「概算見積り算定サービス」、「見積りチェック」、「契約チェック」、「工事マネジメント」が上位に並んでおり、前ページの苦労したこと、困ったこと、不安なことを裏付ける結果となりました。

今年度は消費者へのインタビューなども行って、エージェントビジネスの検討を深める予定です。

以上(株)アルファフォーラムより

エージェントサービスの利用意向と許容価格について（是非利用したいの割合順）



今回のアンケート調査によって、以前からわかっていた消費者の心理が改めて浮き彫りにされたようだ。また、その心理を突いた『消費者エージェント』なるものがビジネスになっている事実をどのように解釈すべきかももう一度考えてみる必要性がありそうだ。

- 例
- 1 こんなビジネスに自社も参加する
 - 2 そもそも業界全体の住宅営業が消費者の心理を理解せずに不勉強のまま費やしてきた結果が「消費者エージェント」ビジネスを生んだ
 - 3 消費者の心理変化 = 時代の変化であるから自社も変わらないと...
 - 4 本来の収益部分を「消費者エージェント」にもっていかれる？

皆様はどんな風感じられましたか？
いずれにしろ、「消費者エージェント」を利用する顧客は中高級から高額取得者が多いことは間違いないだろう。一番の顧客である高額取得者獲得競争の戦略・戦術等をさらに磨きをかけることになるであろう。

< 産業廃棄物税 >

来年4月から産業廃棄物税の一斉導入へ（九州7県で）
九州地方知事会（九州7県と山口県、沖縄県で構成）は、導入済の山口県と準備段階にある沖縄県を除く7県で産業廃棄物税導入を決めた。
排出事業者や中間処理業者が最終処分場に廃棄物を持ちこむ際に、1t当り1,000円程度を課税する。木くずなどを焼却し、持ちこむ場合も焼却前の廃棄物の重さに換算して課税する。
* 産廃税...「法定外目的税」の一つで、これまでに全国で11県、1政令指定都市が導入している。
* 京都府・宮城県でも導入を検討中。