

全住協 第151号  
平成28年8月10日

会 員 各 位

一般社団法人 全国住宅産業協会  
ワンストップサービス特別委員会  
委員長 阿部 憲一

### ワンストップサービスに関するアンケート調査について

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

さて、ワンストップサービス特別委員会では、不動産を中心とした住生活に関する消費者の悩みや相談ごとに対して、全住協の会員が有機的に連携して機能を補い合い付加価値のあるサービスを提供していくための仕組みの検討を重ね、7月29日の理事会で経過報告をいたしました。

今後、特別委員会では、会員の事業内容や事業展開の意向などを踏まえた上で、全住協としてのワンストップサービスの実現を目指して検討を進めたいと考えています。

つきましては、下記により調査を実施させていただきますので、是非調査にご協力いただきますようお願い申し上げます。 敬 具

#### 記

1. 送付資料 ワンストップサービスに関するアンケート調査
2. 回 答 8月31日（水）までに下記のいずれかの方法でご回答ください。
  - (1) F A Xによりご回答いただく場合  
1の送付資料を全住協事務局宛（F A X03-3511-0616）にご返信ください。
  - (2) W E Bによりご回答いただく場合  
回答用URL (<https://enquete.cc/q/enquete>) にアクセスして、ご回答ください。
3. そ の 他 検討経緯などについては下記までお問い合わせください。
4. 問合せ先 事務局 米山・原田 T E L 03-3511-0611

## ワンストップサービスに関するアンケート調査

貴社についてお聞きします。

Q1. 貴社の情報及びご回答いただく方についてお書きください。

貴社名：	TEL：
部署名：	ご担当者様名：

Q2. 貴社の事業内容にあてはまるものを以下から選んで選択肢の数字をお書きください。

また、そのうち、特に注力する業務についても教えてください。

→あてはまるものをいくつでもお選びください。

あてはまるものが選択肢にない場合は、「24. その他」を選んで具体的内容を回答欄にお書きください。

[ 開発 ]

1. 土地販売
2. 戸建住宅販売
3. マンション販売
4. 戸建住宅建設
5. マンション建設

[ 賃貸 ]

6. 土地賃貸
7. 住宅賃貸
8. マンション賃貸
9. ビル賃貸

[ 管理 ]

10. マンション管理
11. ビル管理
12. メンテナンス

[ 不動産その他 ]

13. 仲介・斡旋
14. 住宅設備販売
15. 損害保険代理
16. 建物診断・評価
17. マンション投資

[ その他 ]

18. 地質・地盤調査
19. ハウスクリーニング・清掃
20. 防犯・ホームセキュリティ
21. 資産運用コンサル
22. 融資・ローン
23. 登記等
24. その他

◆ 貴社の事業内容

◆ 上記のうち、特に注力する業務

Q3. 貴社が展開している不動産の対象地域（業務エリア）を、例のように詳細までお書きください。

（例） 神奈川県横浜市・藤沢市・平塚市、東京都の全域（奥多摩町を除く）

Q4. 現在貴社にて、何らかのワンストップサービス\*を実施していますか。

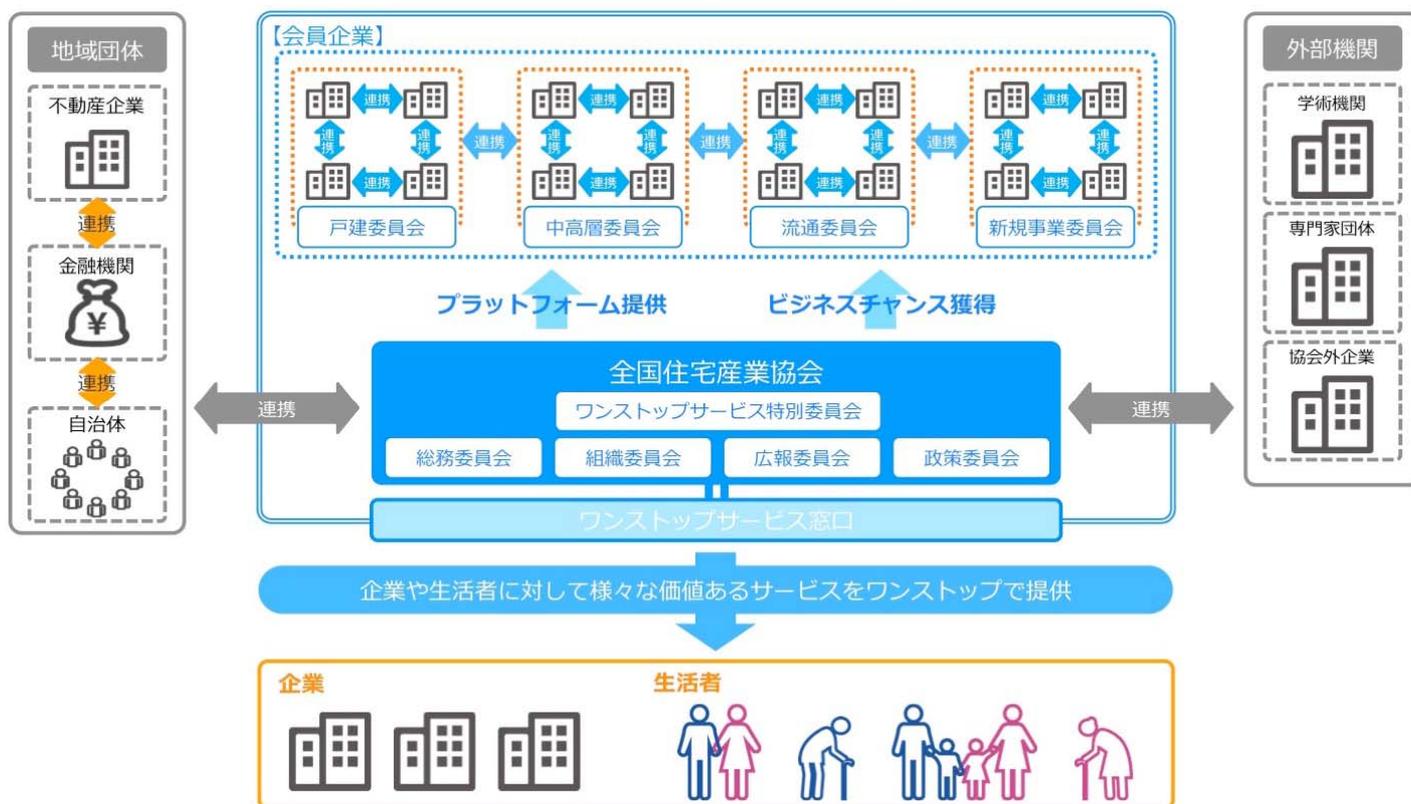
実施している場合は、差し支えなければサービスの概要を教えてください。

\*ワンストップサービスとは、1つの窓口で様々なサービスを提供するサービスのことです。

Q5. 現在貴社は、自社ホームページで地域情報を発信していますか。

発信している場合は、発信している内容（概要）を教えてください。

以下の、全住協が考えるワンストップサービスについて、お聞きします。



Q6. 貴社は、全住協が考えるワンストップサービスに魅力を感じますか。

→あてはまるものをひとつだけお選びください。

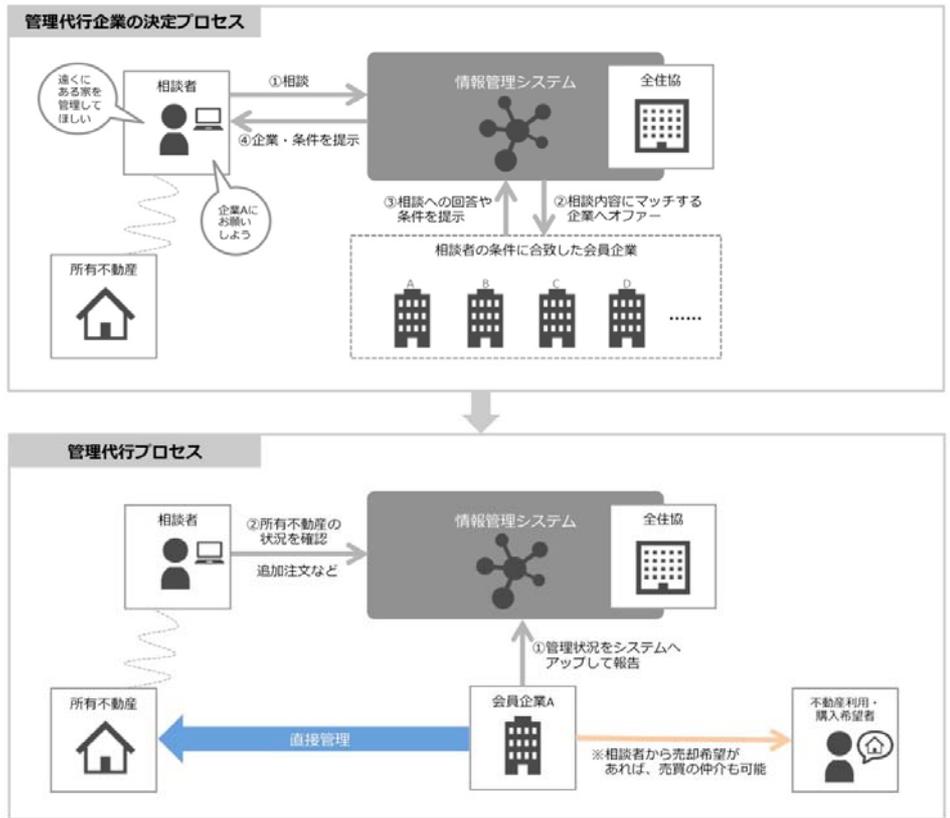
1. とても魅力を感じる
2. どちらかといえば魅力を感じる
3. どちらともいえない
4. どちらかといえば魅力を感じなかった
5. まったく魅力を感じなかった

次ページへ続きます

現在検討している3つのワンストップサービスをご紹介します。  
各サービスの内容をふまえて、貴社のご意見をお聞かせください。

**サービス①：空き家・不動産ストックの管理サービス**

- 例えば、離れた土地に不動産を所有する人(相談者)に対して、現地の会員企業様が不動産の管理代行を行うサービスです。
- 相談者から問い合わせを受けた後、エリアや業務内容の条件にマッチした会員企業様に全住協がオファーし、相談に対する回答や条件を会員企業様に提示していただきます。全住協は、それらを相談者へ紹介します。
- その中から相談者に選ばれた会員企業様は管理代行者となり、全住協が管理する専用の情報管理システムを通して所有者とやりとりし、希望に沿った管理を行っていただきます。
- ◇ 業務エリア内の管理物件を増やせるとともに、相談者に売却意向があれば、購入希望者へ紹介して売買の仲介をするチャンスが得られます。



Q7-1. 貴社は、サービス①の提供について、興味がありますか。

→あてはまるものをひとつだけお選びください。

1. とても興味がある
2. どちらかといえば興味がある
3. 興味がない

Q7-2. サービス①の中で、貴社が関われる、関わりたいと思う業務を教えてください。

→あてはまるものをいくつでもお選びください。

あてはまるものが選択肢にない場合は、「5. その他」を選んで具体的内容を回答欄にお書きください。

1. 不動産の様子を定期的に確認して、所有者へ報告する (写真撮影など)
2. 不動産を維持・管理する (換気、郵便物管理、草刈りなど)
3. 不動産の利用・活用を促進・仲介する
4. 不動産を処分するために紹介・売買する
5. その他

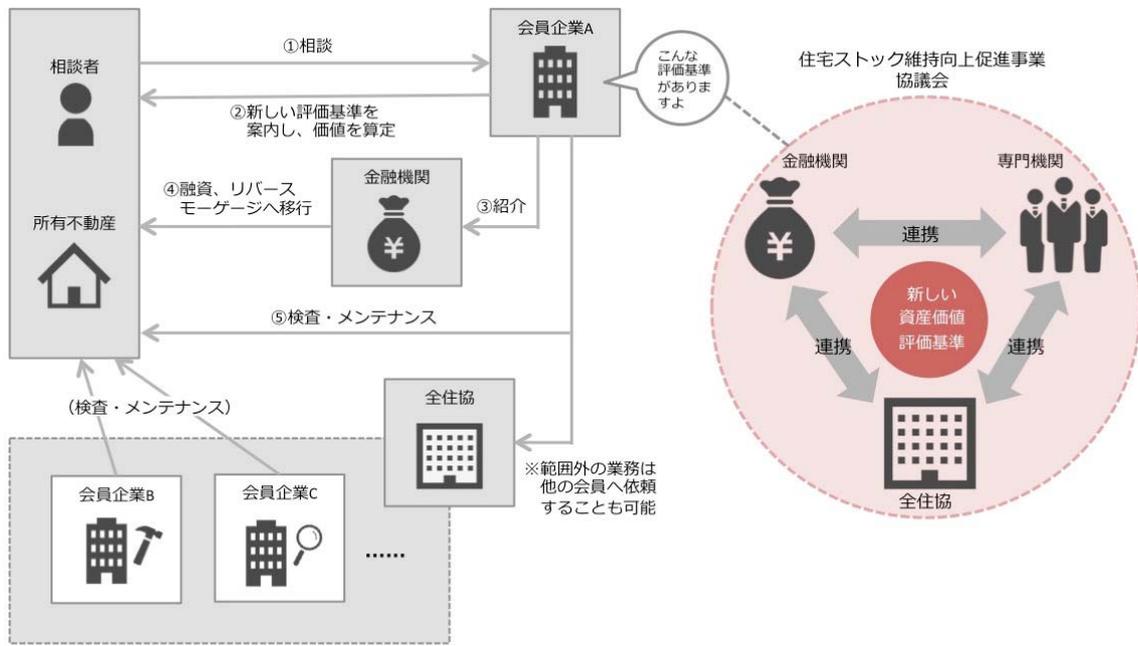
Q7-3. サービス①について、ご意見・ご質問などをご自由にお書きください。

## サービス②：リバースモーゲージ移行可能型ローン

- 各会員企業様への相談者に対して「リバースモーゲージ移行可能型ローン」の紹介に関わるサービスです。

※ 前段階として、全住協が外部機関と連携し、良質な不動産の資産価値を正当に評価する基準を開発し、「リバースモーゲージ移行可能型ローン」の仕組みを金融機関と提携して商品化します。  
 本ローンの利用には、定期的な検査・メンテナンスが必須となります。  
 ※これは、国交省・補助事業にて採択を受けた全住協の提案事業です

- ◇ 不動産購入希望者に対して本サービスをご案内いただくことで、購入・リフォーム・建て替えの後押しになります。また、検査・メンテナンス業務のチャンスが増えるとともに、貴社のサービスの幅が広がります。



Q8-1. 貴社は、サービス②の提供について、興味がありますか。

→あてはまるものをひとつだけお選びください。

1. とても興味がある
2. どちらかといえば興味がある
3. 興味がない

Q8-2. サービス②の中で、貴社が関われる、関わりたいと思う業務を教えてください。

→あてはまるものをいくつでもお選びください。

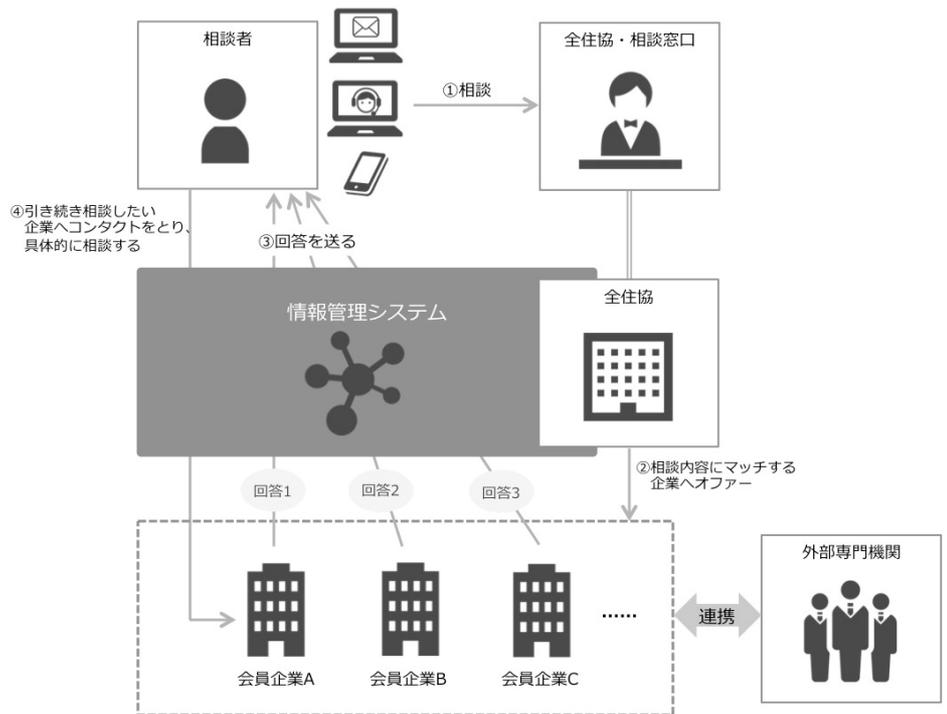
あてはまるものが選択肢にない場合は、「6. その他」を選んで具体的内容を回答欄にお書きください。

1. 「リバースモーゲージ移行可能型ローン」を顧客へ紹介・案内する
2. 検査（インスペクション）を行う
3. リフォームを行う
4. 修繕などのメンテナンスを行う
5. 住宅設備の販売・取り替えをする
6. その他

Q8-3. サービス②について、ご意見・ご質問などをご自由にお書きください。

## サービス③：住生活に関する相談受付サービス

- 住生活に関する困りごとがある方（相談者）と会員企業様との接点となる相談受付窓口を全住協が設けます。相談内容に応じて、条件にあてはまる会員企業様へ回答を募集しますので、回答を提示していただきます。
  - 集まった回答は、全住協が管理する専用の情報管理システムを通して回答者へ送信されます。
  - 相談者が回答を確認し、引き続き相談を希望する企業を選ぶと、選ばれた企業は情報管理システムを通じて相談者と具体的に話をすることができます。
- ◇ 潜在顧客に対してアプローチをする機会が得られ、ビジネスチャンスにつながります。



Q9-1. 貴社は、サービス③の提供について、興味がありますか。

→あてはまるものをひとつだけお選びください。

1. とても興味がある
2. どちらかといえば興味がある
3. 興味がない

Q9-2. サービス③の中で、貴社が相談者へ伝えられると思う内容を教えてください。

→あてはまるものをいくつでもお選びください。

あてはまるものが選択肢にない場合は、「24. その他」を選んで具体的内容を回答欄にお書きください。

[ 開発 ]

1. 土地販売
2. 戸建住宅販売
3. マンション販売
4. 戸建住宅建設
5. マンション建設

[ 賃貸 ]

6. 土地賃貸
7. 住宅賃貸
8. マンション賃貸
9. ビル賃貸

[ 管理 ]

10. マンション管理
11. ビル管理
12. メンテナンス

[ 不動産その他 ]

13. 仲介・斡旋
14. 住宅設備販売
15. 損害保険代理
16. 建物診断・評価
17. マンション投資

[ その他 ]

18. 地質・地盤調査
19. ハウスクリーニング・清掃
20. 防犯・ホームセキュリティ
21. 資産運用コンサル
22. 融資・ローン
23. 登記等
24. その他

Q9-3. サービス③について、ご意見・ご質問などをご自由にお書きください。

アンケートにご協力いただきまして、誠にありがとうございました。  
頂いたご回答は、ワンストップサービスの具体的な検討・構築する際に活用させていただきます。