

打合せ体験に関する 顧客アンケート調査

調査対象	打合せ完了後のお客様
調査方法	インターネットによるアンケート調査
調査時期	2026年9月



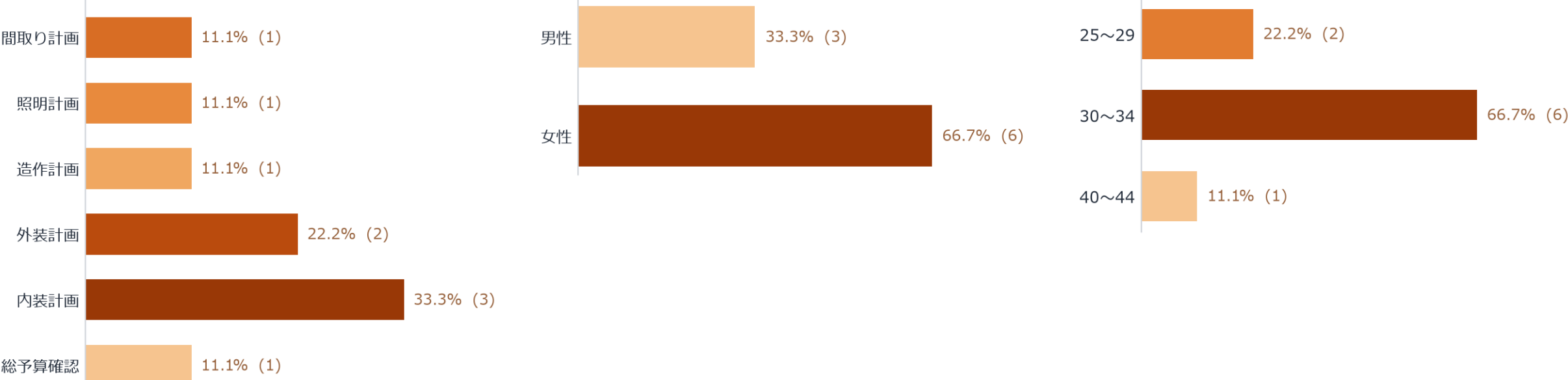
調査実施・発行

株式会社me&You

Japan Housing Data Analytics Organization

回答者の属性

対象期間：2026年9月／回答数：n=9



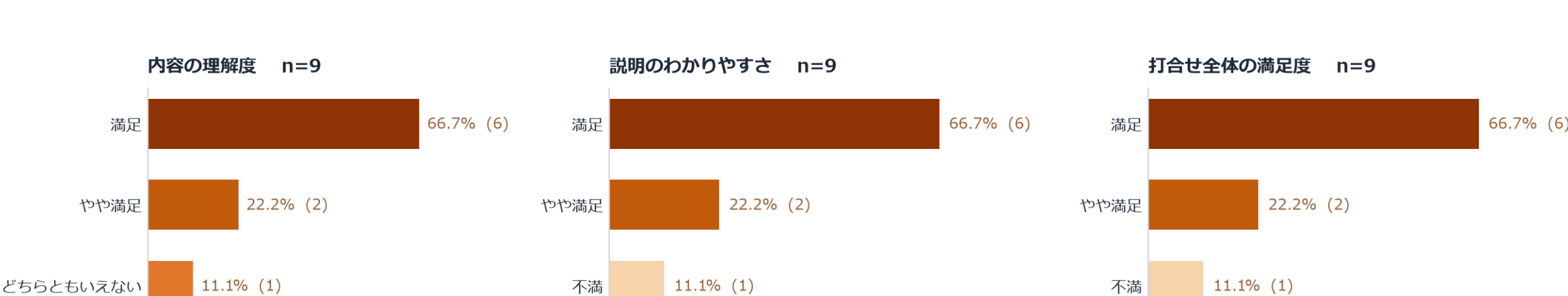
今回の結果では、回答者9名のうち内装計画が3名（33.3%）と最も多く、外装計画2名、間取り計画・照明計画・造作計画・総予算確認が各1名と、検討が進んだ段階のお客様を中心に回答が寄せられました。年齢は30～34歳が6名（66.7%）、性別は女性が6名（66.7%）でした。

前月（8月度）も女性76.9%、30～34歳46.2%が中心で、この構成は共通しています。一方、全期間（n=83）では間取り計画の段階が26名と最も多く、今回は間取り計画が1名にとどまる点で構成が異なります。

今回は、下位の評価がすべて間取り計画の段階の1名に集中していました。全期間でも間取り計画の段階は不安・疑問の「満足」率が50.0%と低く、回答者がどのフェーズにいるかで評価の傾向が変わりうると考えられます。今後は評価の変化を、フェーズ構成とあわせて確認していくことが有効と考えられます。

打合せ体験の評価

対象期間：2026年9月／回答数：n=9



今回の結果では、内容の理解度・説明のわかりやすさ・打合せ全体の満足度のいずれも、「満足」が6名（66.7%）、「やや満足」が2名（22.2%）で、88.9%が肯定的に評価しています。一方、理解度は1名が「どちらともいえない」、わかりやすさと全体満足度は1名が「不満」と回答しました。

前月（8月度）は3項目とも「満足」が76.9%で、今回は10.3ポイント低下しました。全期間（n=83）の81.9～85.5%と比べても15～19ポイント下回っていますが、回答9名のため1名で約11ポイント動く規模です。

回答データを確認すると、下位の評価は同じ1名の回答に集中していました。複数の項目で低い評価が重なる場合、個別の説明内容ではなく打ち合わせ全体への受け止めが反映されている可能性が考えられます。今後は自由記述とあわせてその背景を確認していくことが有効と考えられます。

フェーズ別の満足度 | 間取り計画

間取り計画を選択したお客様のみ／n=1



お客様の声
「不安でしかない。」

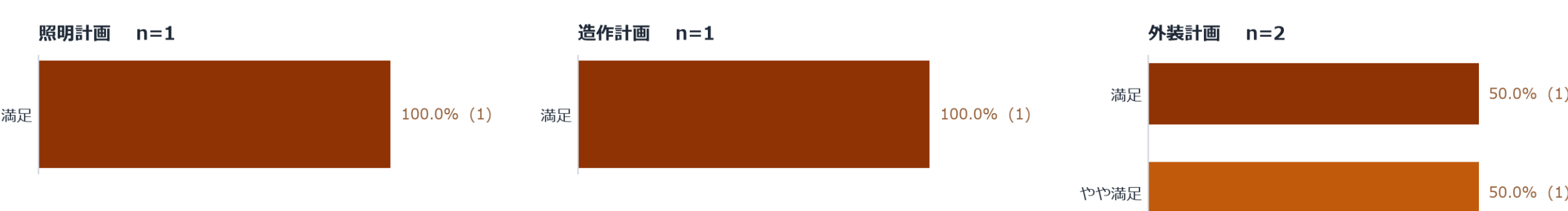
今回の結果では、間取り計画の段階の回答者は1名で、「不満」と回答しました。自由記述には「不安でしかない。」と記されています。

全期間（n=26）で見ると、間取り計画の「満足」率は、理解度76.9%、わかりやすさ80.8%、打合せ全体76.9%に対し、不安・疑問は50.0%にとどまり、外装計画と並んで全フェーズの中で最も低くなっています。

今回は1名の回答であり傾向を判断することはできませんが、間取り計画の段階では、打合せ内容への評価に比べて家づくり全体への不安・疑問の評価が低いという構造が、全期間では継続して見られます。予算や今後の進め方といった全体像がまだ見えにくい時期であることが影響している可能性が考えられ、今後はこの段階での不安の中身を確認していくことが有効と考えられます。

フェーズ別の満足度

照明計画・造作計画・外装計画／各フェーズ該当者のみ



お客様の声
「特にありません！」（造作計画）

今回の結果では、照明計画（1名）と造作計画（1名）はいずれも「満足」、外装計画は2名のうち1名が「満足」、1名が「やや満足」と回答し、3フェーズとも肯定的な評価でした。

全期間では、照明計画（n=20）は理解度・打合せ全体が90.0%、わかりやすさが95.0%と高い一方、不安・疑問は60.0%にとどまります。造作計画（n=13）は4項目が76.9～84.6%、外装計画（n=10）は理解度・わかりやすさ・打合せ全体が70.0%、不安・疑問が50.0%と、全期間では評価が伸びにくいフェーズです。

今月の外装計画は肯定的な評価でしたが、回答数が少なく、累計に見られる傾向を覆すものとは言えません。外装計画の回答が増えた段階で、評価が変わるかどうかを確認していくことが有効と考えられます。

フェーズ別の満足度

内装計画・総予算確認／各フェーズ該当者のみ



お客様の声
「実際のイメージがつきにくい」（内装計画）

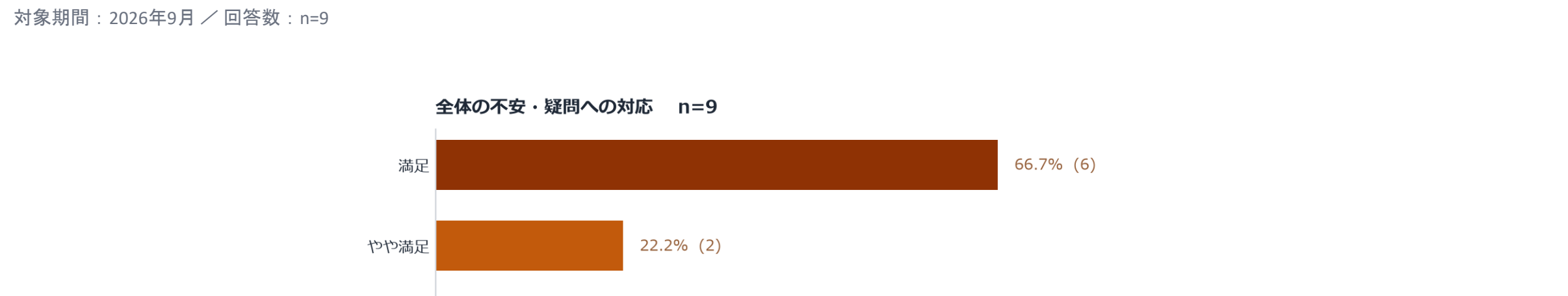
今回の結果では、内装計画は回答者3名全員が「満足」と回答し、総予算確認は1名が「やや満足」と回答しました。一方、内装計画の自由記述には「実際のイメージがつきにくい」という声も寄せられています。

全期間では、内装計画（n=9）は理解度88.9%、わかりやすさ・打合せ全体100.0%、不安・疑問88.9%と、回答数が3以上のフェーズの中では不安・疑問が最も高い水準です。総予算確認（n=3）は4項目とも66.7%（3名中2名）でした。

評価の高い内装計画でも、「満足」の中に具体的な完成イメージの持ちにくさを挙げる声があることが読み取れます。今後は、満足度の数値とあわせて自由記述の内容を確認し、評価の高いフェーズでどのようなニーズが出ているかを見ていくことが有効と考えられます。

家づくり全体の不安・疑問への対応

対象期間：2026年9月／回答数：n=9



お客様の声
「できる限りこちらの意向に沿いながらも、丁寧にアドバイスして頂けたので、具体的なイメージがもてました。ありがとうございます。街灯問題だけ今後どうかなれば嬉しいです。」
「必要・不必要等、わかりやすくはっきりと伝えてくれたため、的確に配置する想像ができました。」
「言葉では言い表せないモヤモヤした気持ちは一度なってしまうと、最初の信用・信頼に戻るには数倍の労力が必要なんだと肝に免じて他の施主様の対応をお願いしたい。」

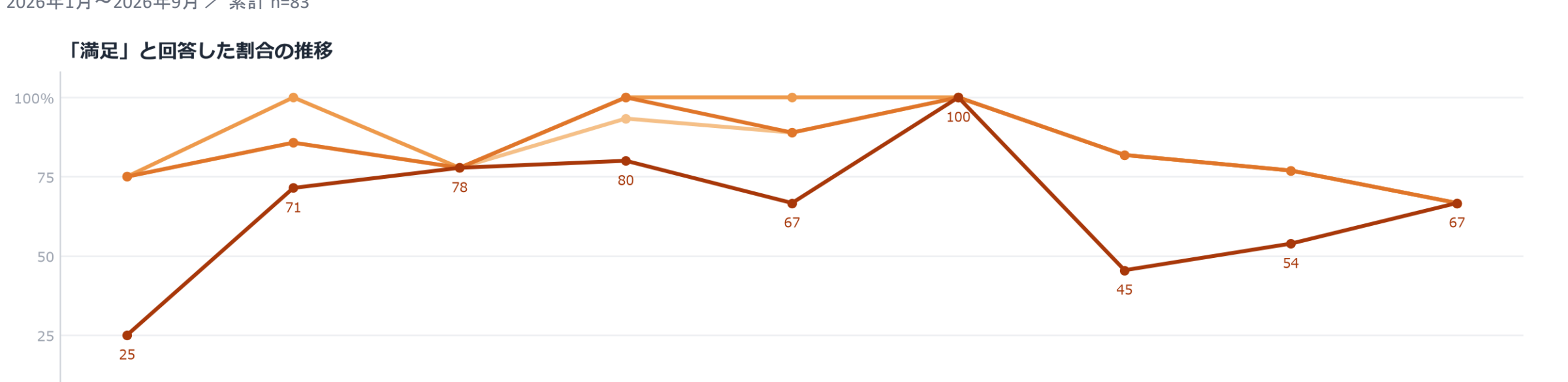
今回の結果では、家づくり全体の不安・疑問への対応について、「満足」が6名（66.7%）、「やや満足」が2名（22.2%）、「不満」が1名（11.1%）でした。自由記述には、アドバイスによって具体的なイメージがもてたという声がある一方、一度生じた不安や不信感の回復には時間がかかるという趣旨の記述もありました。

前月（8月度）の53.8%から12.8ポイント上昇し全期間（62.7%）と同程度でしたが、1名で約11ポイント動く規模です。全期間（n=83）では、打合せ全体で「満足」の方（n=69）は75.4%が不安・疑問でも「満足」である一方、「満足」でない方（n=14）では0.0%でした。

打合せ全体の評価と不安・疑問の評価は運動しており、打合せ全体への評価が下がった場合に不安・疑問の評価も下がる傾向が累計では見られます。今後は、打合せ全体の評価が下位となった方の不安・疑問の内容を、自由記述から確認していくことが有効と考えられます。

満足度の推移

2026年1月～2026年9月／累計 n=83



今回の結果では、理解度・わかりやすさ・打合せ全体の満足度の「満足」率はいずれも67%で、8月（77%）から低下し、1月以降で最も低い水準となりました。一方、不安・疑問への対応は67%と、7月（45%）、8月（54%）から2か月連続で上昇しています。

これまで3項目と不安・疑問の間には、累計で19～23ポイントの差がありました（3項目81.9～85.5%、不安・疑問62.7%）。今月はこの差がなくなりましたが、不安・疑問の上昇と3項目の低下の両方によるものです。

3項目は6月（n=2の参考値）の100%以降、7月82%、8月77%、9月67%と3か月連続で低下しています。月ごとの回答数は2～15件で、1名の回答で約7～11ポイント動くため、単月の上下ではなく複数月の流れとして、この低下が10月以降も続くかを確認していくことが有効と考えられます。

第三者機関による 調査報告 9月度 を受けて

今回のアンケートでは、多くのお客様から「満足」「やや満足」という評価をいただきました。

「丁寧にアドバイスして頂けたので、具体的なイメージがもてました」「わかりやすくはっきりと伝えてくれたため、的確に配置する想像ができました」といったお声もいただき、

打ち合わせを通じて暮らしのイメージを描いていただけていることを、大変嬉しく感じています。

内装計画については、回答いただいたすべてのお客様から「満足」との評価をいただきました。

一方で、打ち合わせの内容や家づくり全体への不安・疑問について、十分にご満足いただけなかったお客様がいらっしゃることもわかりました。

また、「満足」とご回答いただいた中でも「実際のイメージがつきにくい」というお声がありました。

これまでの調査を通して見てきたのは、打ち合わせへのご評価と家づくり全体への不安の解消は強く結びついており、どちらかに迷いが生じると、もう一方にも影響が及ぶ傾向があるということです。

とくに間取りを検討している時期は、全体の費用や今後の進め方がまだ見えにくく、不安が残りがやすい時期でもあります。

一つひとつの打ち合わせの内容だけでなく、お客様がどのようなお気持ちで次の打ち合わせを迎えられるのかまで含めて受け止めることの大切さを、今回の結果を受けて改めて感じています。

これからも、お客様一人ひとりの想いや迷い、不安にも丁寧に向き合いながら、

「安心とイメージを重ねながら進められる家づくり」を目指して、より良いご提案に努めてまいります。

株式会社プライムライフ スタッフ一同

PRIME LIFE

Design your Life