

# 取り除く アドバイス

# お客様の不安を 「住宅ローン」

●よく聞かれる悩みと相談受付時の対応ノウハウ

データで  
分析!

住宅ローン相談における  
お客様の不安と満足度の高い対応

中尾柳太郎 (株式会社J.D.パワーアジアパシフィック)



## 住宅ローン金利が最低水準となり、また様々な住宅取得支援策が充実している今、住宅取得に悩まれるお客様が増えています。金融機関の住宅ローン担当者には、迅速・適切な手続きに加え、お客様の不安を解消するアドバイスが求められています。また、金融機関の住宅ローンの獲得競争がますます厳しくなっており、不安の解消に加え、顧客満足

度の向上も欠かせません。当社J.D.パワーは長年、様々な業界で全国規模の消費者調査を毎年行っており、2014年から「住宅ローン顧客満足度調査」を開始しました(調査結果の一部は当社ホームページで公開中↓<http://japan.jp.power.com/ja/press-releases/>)。

そこで、今回は全国約1万7000人の住宅ローン契約者が回答した最新の調査結果(「J.D.パワーアジア・パシフィック2015年日本住宅ローン顧客満足度調査S.M」。日本全国で住宅ローンを契約している1万6914名を対象に、借入先の金融機関での経験や各種サービスへの満足度をアンケートした結果)から、住宅ローン相談時のポイントを解説し



## 不安を満足に変える スムーズな対応が重要

ます。

お客様の目線から見ると、住宅ローンを借りることはお客様の目的ではありません。真の目的は、家を買うことでより豊かで安定した生活を実現することで、お客様はその手段としてローンを借りる(借りざるを得ない)のです。

そのため、住宅ローンは「難しい」「面倒」だが、人生で最高額の借金なのでちゃんと考えないといけない。でもよく分からないので、いざ決めるときには漠然とした「不安」を感じる——というのが正直なところかと思えます。

住宅ローンを借りるお客様のタイプは様々ですが、多くのお客様が契約時に感じる不安は次の点に集約されるでしょう。

- ⑦そもそも家を買ってよいのか?
- ⑧この金融機関で借りられるのか? (審査は通るのか?)
- ⑨この住宅ローンを借りてよいのか? (金利プラン、借入金額など)
- ⑩この金融機関で借りてよいのか? (借入先) + この人に任せてよいのか? (担当者)
- ⑪完済できるか?

さらに、この不安は契約した後も続きます。当社の調査結果では、契約時の満足度は「商品」だけでなく、

「契約手続き」「担当者」も大きく影響することが明らかになっています(図表1)。

したがって、金利の安さや店舗の利便性なども大事ですが、契約に至るまでの金融機関の担当者とのやりとりこそが、お客様の不安を和らげ、満足してもらうための重要なポイントなのです。そのため、1つひとつの相談で、審査から契約に至る手続きを滞りなく対応することも当然大事です。

## 加点对応を行うことで お客様の満足度を高める

そうした対応の中には、お客様の満足度を加減する「減点对応」(やらないと満足度が落ちる対応)と「加点对応」(やらなくても不満にはならないが、やると満足度がより高まる対応)が存在します。

担当者の皆さんは、日頃から接客マナーの向上や知識の習得など、熱心に努力されていると思いますが、今回はよりお客様に満足してもらうための「加点对応」に

図表4 面談時のプレッシャーと満足度

▼低い	満足度	△高い
営業員から強引さや不快なプレッシャーを…		
まったく感じなかった		643
あまり感じなかった		569
感じた		516
満足度は1000点満点		

出所：J.D.パワー アジア・パシフィック 2015年日本住宅ローン顧客満足度調査（契約編）

図表5 理解度に合わせて対応と満足度

▼低い	満足度	△高い
営業員がお客様の住宅ローンに関する経験や知識を…		
よく理解している		675
ある程度理解している		577
全く理解していない		510
満足度は1000点満点		

出所：J.D.パワー アジア・パシフィック 2015年日本住宅ローン顧客満足度調査（契約編）

携いローンから選ぶ人が多いのですが、自ら情報を調べてから選ぶ人も少しずつ増えています。特に昨今は住宅情報誌だけでなく、ネットでもローンの選び方を調べられるほか、商品比較

もできるため、お客様も情報武装をして、自分なりの考えや判断基準を持って来店するケースも増えてきているでしょう。したがって、相談では商品説明やシミュレーションをする前に、できるだけお客様のことをヒアリングし、それを受け止めたうえで話を進めることが大事です。調査結果では、「自分のローンに対する知識や経験、考え方を担当者に分かってもらっている」と感じるほど満足度が高まる傾向があります（図表5）。

お客様の考えを尊重したうえで決めてもらうことが、その後の信頼関係を高める秘訣です。④デジタル化とスピードアップ 昨今は金融機関でも担当者にタブレットが支給され、相談で利用する場面も増えてきました。口頭や紙の説明よりも、タブレットやパソコンなどデジタル機器を用いた相談のほうがお客様の満足度は高い傾向にあります。住宅ローンは比較的じっくり、ゆとりよく考えるケースも多いとは

「おお客様の思いや考えを把握してから提案を」

おお客様の思いや考えを把握してから提案を

「おお客様の思いや考えを把握してから提案を」

「おお客様の思いや考えを把握してから提案を」

⑦質問力と雑談力

「おお客様の思いや考えを把握してから提案を」

「おお客様の思いや考えを把握してから提案を」

④例え話と笑顔でローンへの理解を深める

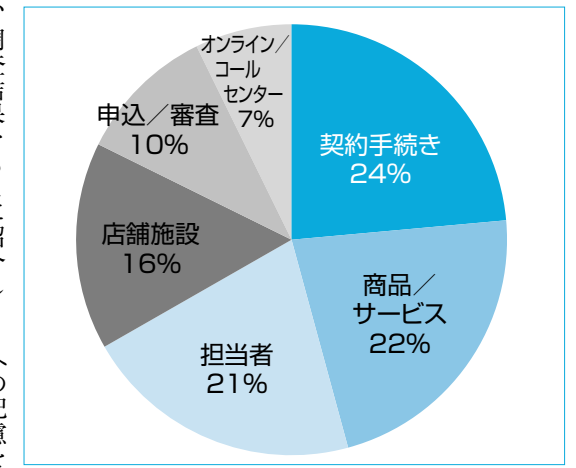
「おお客様の思いや考えを把握してから提案を」

「おお客様の思いや考えを把握してから提案を」

②例え話と笑顔の回答

「おお客様の思いや考えを把握してから提案を」

図表1 住宅ローン契約時の満足度を構成する要素と影響度



出所：J.D.パワー アジア・パシフィック 2015年日本住宅ローン顧客満足度調査（契約編）

図表2 同席者への配慮と満足度

▼低い	満足度	△高い
営業員が同席者に…		
よく配慮していた		704
配慮していた		596
配慮していなかった		515
満足度は1000点満点		

出所：J.D.パワー アジア・パシフィック 2015年日本住宅ローン顧客満足度調査（契約編）

図表3 例え話等を交えた説明と満足度

▼低い	満足度	△高い
営業員が例え話や事例紹介などを交えて具体的に…		
説明していた		636
説明していなかった		553
満足度は1000点満点		

出所：J.D.パワー アジア・パシフィック 2015年日本住宅ローン顧客満足度調査（契約編）

「おお客様の思いや考えを把握してから提案を」

「おお客様の思いや考えを把握してから提案を」

「おお客様の思いや考えを把握してから提案を」

「おお客様の思いや考えを把握してから提案を」