

## 2016年 リフォーム実態調査 ーホームプロ利用者データ集計よりー

# リフォーム費用の2016年全体平均は約201万円。前年と比べて約13万円アップ。

リフォーム会社紹介サイト「ホームプロ」を運営する株式会社ホームプロ(本社：東京都中央区 代表取締役社長：篠崎 新悟、以下 ホームプロ)は、2016年のホームプロ利用者データの集計調査を実施しました。調査結果の一部を抜粋してご報告申し上げます。

### 調査トピックス

#### リフォーム実施者全体の動向

- リフォームにかけた費用は、**2016年全体で平均約201万円**。前年の全体（平均約188万円）と比べ、約13万円上昇した。⇒P.3
- リフォームした物件の築年数を価格帯別にみると、低額リフォーム（50万円未満）では築浅物件（築「1~10年」）が多い（20.4%）。一方で高額リフォーム（500万円以上）では、築古物件（築「31年以上」）が約半数（45.7%）を占めている。⇒P.4
- リフォームをしたきっかけの2016年全体1位は「住宅設備が古い（40.4%）」⇒P.5
- リフォームした部分は「浴室・バス（29.0%）」「トイレ（24.1%）」「キッチン（23.6%）」で、水回りリフォームが上位を占めていた。⇒P.6
- リフォーム申込み時、**過去にリフォームを経験している人は37.9%**だった。⇒P.7

#### 現地調査、工事完了後の満足度

- 現地調査を依頼した理由として最も多かったのは「【メールや電話対応してくれた担当者について】返信スピードが早かったため（51.6%）」⇒P.8
- **お申込みをしてから現地調査までに要した日数の全体平均は15.4日**。⇒P.9
- リフォーム会社と成約した理由は「見積もり金額の納得感（66.4%）」「プラン・提案内容（65.6%）」が上位2項目となった。⇒P.10
- 成約したリフォーム会社のよかったポイントのTOP3は、「担当者の人柄・説明力（29.1%）」「丁寧な対応（18.4%）」「満足のいく仕上がり（12.7%）」⇒P.11
- 成約したリフォーム会社のうち、現地調査を依頼した会社実際にリフォーム工事を依頼するかどうかは「依頼したいとほぼ決めかけている、決めた（20.6%）」「依頼先候補として検討したい（51.6%）」を合わせると約7割以上だった。⇒P.12
- 工事完了後のリフォーム会社の総合満足度、営業担当者の満足度で「大変満足」を選択したお客さまのうち、項目別の満足度では会社、担当者ともに「マナー、態度」が最も高かった。⇒P.13

#### リフォーム検討中のローン利用希望

- 予算が高くなるにつれ、ローン利用希望率は上がる傾向にある。「**500万円以上**」では約4割が**ローンの利用を希望**している。⇒P.14

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社ホームプロ

マーケティング部 広報担当：岡田 茉美（おかだまみ）

tel :03-3575-8771 fax :03-3575-8782 mail : staff@homepro.co.jp

# 調査概要

## ■ 調査目的

リフォーム検討者・実施者のリフォーム選択における意識・行動の実態を明らかにする。

## ■ 調査方法

ホームプロ利用中に以下のタイミングで実施するインターネットアンケートの集計調査。

①お客さまがリフォーム会社紹介のお申込みをされたとき

【申込み時アンケート】

②紹介されたリフォーム会社が現地調査に来たあと

【現地調査アンケート】

③紹介されたリフォーム会社と契約が決まったあと

【成約アンケート】

④紹介されたリフォーム会社での工事が完了したあと

【評価アンケート】

## ■ 集計期間・条件

集計期間：2016年1月1日～12月31日

集計条件：

※3～13ページ【完了ベース】のデータ

上記期間内に、ホームプロに工事完了報告をしたお客さまのうち、「調査方法」のアンケート①に回答している方。

※同期間中に工事完了報告があったものの、アンケート①をご回答いただけていない場合は集計対象外としている。

※なお、アンケート①、②は上記集計期間より前に回答している場合もある。

※14ページ「ローン利用希望率」の集計のみ【お申込みベース】のデータ

上記集計期間内で、ホームプロにお申込みをしたお客さまのうち、「調査方法」のアンケート①に回答している方。

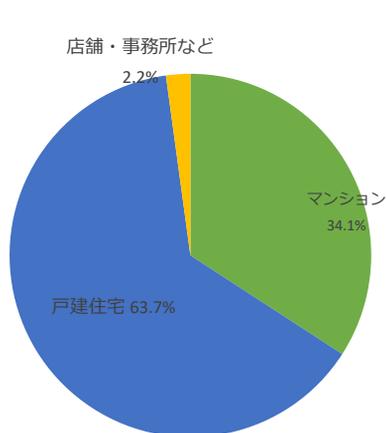
## ■ 本調査有効回答

8,955サンプル

※ただし、サンプル数がリフォーム実施者の全数ではない。

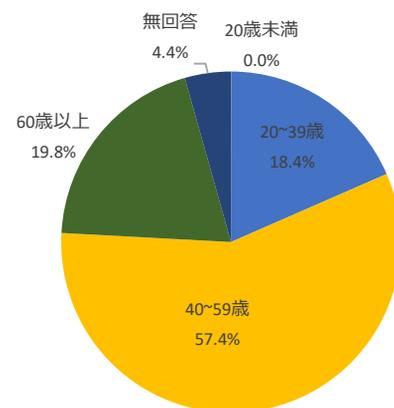
## ■ 集計対象のプロフィール（住居種別・年代別・性別）

### ・住居種別



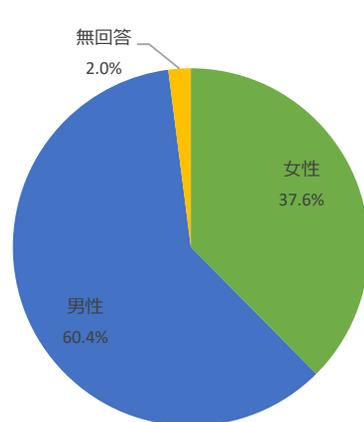
### ・年代別 (N=8,955)

※【申込み時アンケート】記入者の年代



### ・性別 (N=8,955)

※【申込み時アンケート】記入者の性別

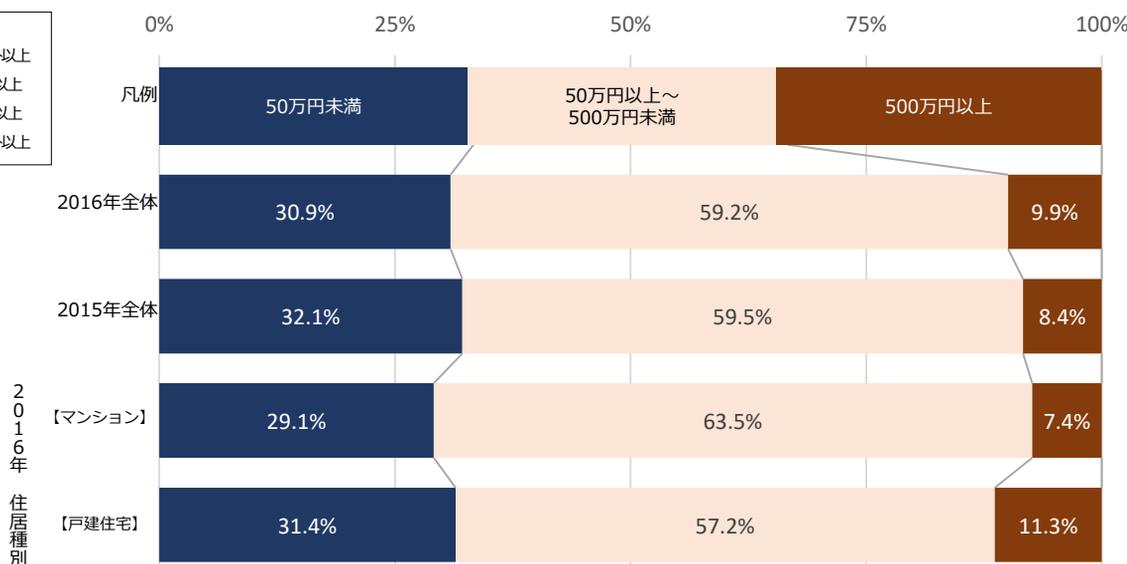


※調査データを引用する際は、「2016年 リフォーム実態調査（株式会社ホームプロ）」と明記をお願いいたします。

# リフォームにかけた費用

- リフォームにかけた費用は、2016年全体平均で約201万円。前年の全体平均（約188万円）と比べ、約13万円上昇した。
- 前年と比較して、低額帯（50万円未満）が1.2ポイント減少し、高額帯（500万円以上）の比率が1.5ポイント増加した。
- 住居種別での平均リフォーム費用は「マンション（平均約177万円）」と「戸建住宅（平均約215万円）」で約38万円の差があった。

## ■ リフォームにかけた費用（全体/数値回答）

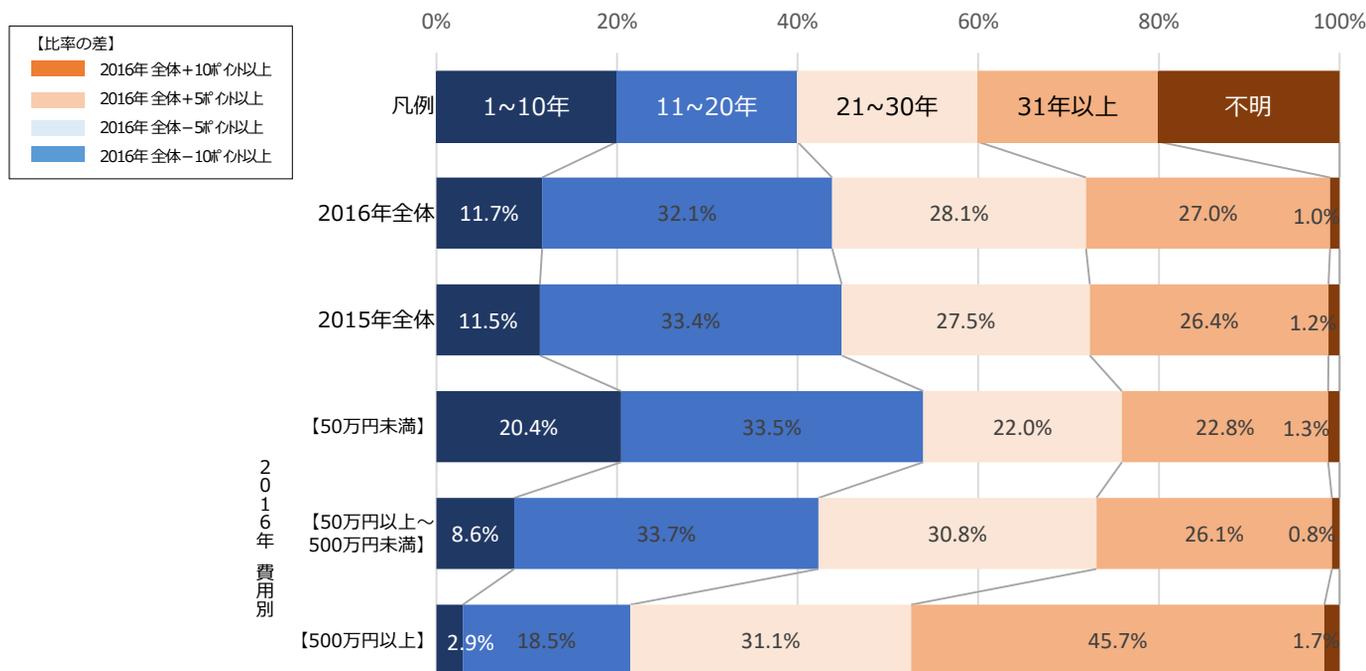


		N=	50万円未満	50万円以上～500万円未満	500万円以上	平均	
2016年 全体		8,955	30.9%	59.2%	9.9%	2,010,195	
2015年 全体		9,442	32.1%	59.5%	8.4%	1,882,837	
2016年 属性別	住居種別	マンション	3,057	29.1%	63.5%	7.4%	1,768,779
		戸建住宅	5,704	31.4%	57.2%	11.3%	2,148,730
		店舗・事務所など	194	43.8%	47.4%	8.8%	1,433,996
	年代別	20～39歳	1,650	31.9%	56.9%	11.2%	2,066,810
		40～59歳	5,140	32.4%	58.1%	9.6%	1,931,056
		60歳以上	1,770	24.9%	64.2%	10.8%	2,236,233
	性別	女性	3,363	32.3%	58.0%	9.7%	1,935,818
		男性	5,410	29.9%	59.9%	10.2%	2,070,102
	と当初の予算との差	イーブン	3,741	46.7%	45.4%	7.9%	2,856,521
		オーバー	3,817	10.8%	73.9%	15.2%	1,504,835
		ショート	1,397	43.4%	55.6%	1.0%	1,194,838

# リフォームした物件の築年数

- 2016年は築「11～20年（32.1%）」が最も多かった。
- 年代別の築年数は、「60歳以上」で築「21～30年」が最も割合が多く、39.2%だった。
- 価格帯別の築年数では、低額リフォーム（50万円未満）では築浅物件（築「1～10年」）が多い（20.4%）。一方で高額リフォーム（500万円以上）では、築古物件（築「31年以上」）が約半数（45.7%）を占めている。

## ■ リフォームした物件の築年数（全体/単一回答）



2016年費用別

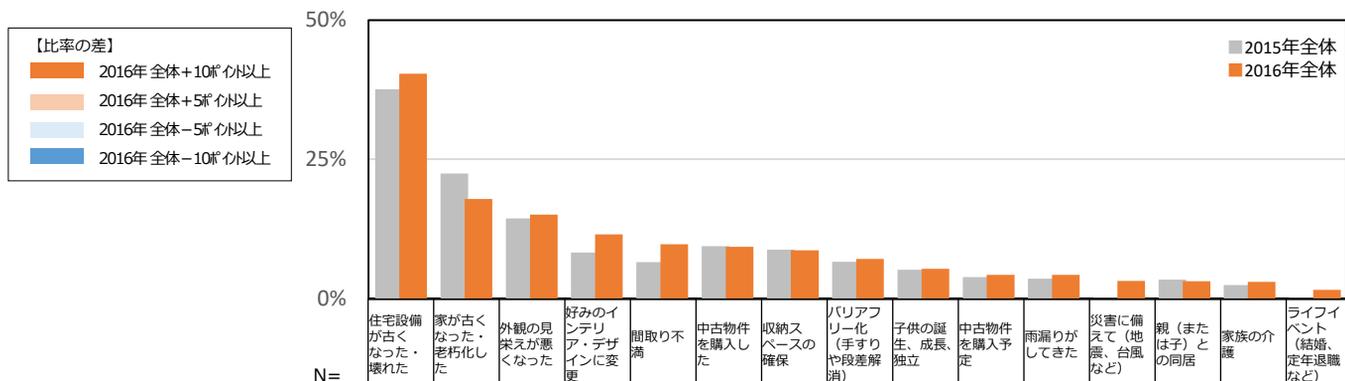
N=

		N=	1~10年	11~20年	21~30年	31年以上	不明
2016年 全体		8,955	11.7%	32.1%	28.1%	27.0%	1.0%
2015年 全体		9,442	11.5%	33.4%	27.5%	26.4%	1.2%
2016年 属性別	住居種別						
	マンション	3,057	11.6%	37.1%	28.2%	22.4%	0.7%
	戸建住宅	5,704	11.9%	29.8%	28.0%	29.3%	1.0%
	店舗・事務所など	194	7.7%	21.6%	28.4%	33.0%	9.3%
年代別	20～39歳	1,650	25.1%	28.5%	19.3%	25.0%	2.1%
	40～59歳	5,140	11.1%	36.8%	26.8%	24.4%	0.9%
	60歳以上	1,770	2.0%	21.7%	39.2%	36.4%	0.7%
費用別	50万円未満	2,768	20.4%	33.5%	22.0%	22.8%	1.3%
	50万円以上～500万円未満	5,297	8.6%	33.7%	30.8%	26.1%	0.8%
	500万円以上	890	2.9%	18.5%	31.1%	45.7%	1.7%
性別	女性	3,363	12.6%	33.7%	25.5%	27.0%	1.1%
	男性	5,410	11.1%	31.1%	29.7%	27.1%	1.0%

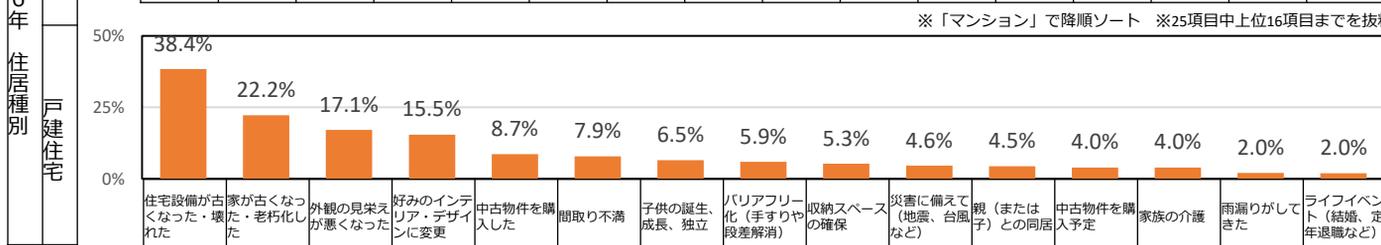
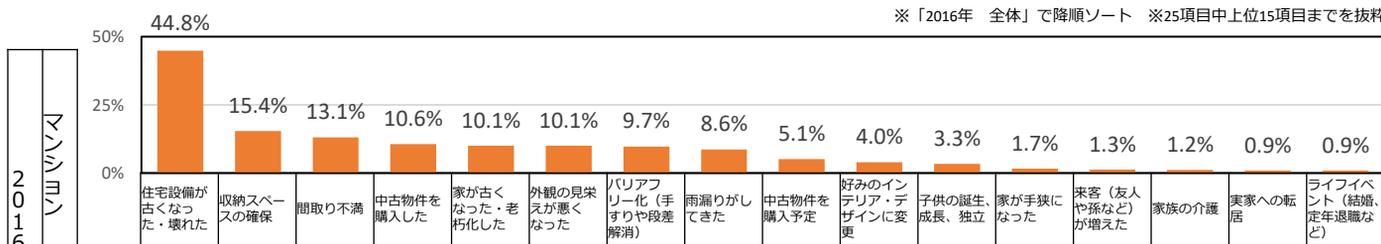
# リフォームしたきっかけ

- 2016年のリフォームしたきっかけTOP3は、「住宅設備が古くなった・壊れた（40.4%）」「家が古くなった・老朽化した（17.9%）」「外観の見栄えが悪くなった（15.1%）」。前年からの変化では、上位5項目内に「好みのインテリア・デザインに変更（11.5%）」「間取り不満（9.7%）」がランクインした。
- 前年と比べて最も増加したのは「好みのインテリア・デザインに変更」（前年差3.3ポイント）。最も減少したのは「家が古くなった・老朽化した」（前年差4.5ポイント）。
- 住居種別では「マンション」の2位に「収納スペースの確保（15.4%）」が入った。

## ■リフォームしたきっかけ（全体/複数回答）



住居種別	2016年 全体		住宅設備が古くなった・壊れた	家が古くなった・老朽化した	外観の見栄えが悪くなった	好みのインテリア・デザインに変更	間取り不満	中古物件を購入した	収納スペースの確保	バリアフリー化（手すりや段差解消）	子供の誕生、成長、独立	中古物件を購入予定	雨漏りがしてきた	災害に備えて（地震、台風など）	親（または子）との同居	家族の介護	ライフイベント（結婚、定年退職など）
	件数	割合 (%)															
2016年 全体	8,955	40.4%	17.9%	11.5%	9.7%	9.3%	8.7%	7.1%	5.4%	4.3%	4.2%	3.2%	3.1%	3.0%	1.6%	1.5%	
2015年 全体	9,442	37.6%	22.4%	8.2%	6.6%	9.4%	8.8%	6.6%	5.2%	3.9%	3.6%	0.1%	3.4%	2.4%	0.1%	1.5%	
マンション	3,057	44.8%	10.1%	4.0%	13.1%	10.6%	15.4%	9.7%	3.3%	5.1%	8.6%	0.4%	0.7%	1.2%	0.9%	1.7%	
戸建住宅	5,704	38.4%	22.2%	15.5%	7.9%	8.7%	5.3%	5.9%	6.5%	4.0%	2.0%	4.6%	4.5%	4.0%	2.0%	1.5%	
店舗・事務所など	194	28.4%	12.9%	13.9%	10.3%	7.2%	1.5%	1.0%	2.6%	0.5%	0.5%	5.2%	0.5%	1.0%	1.0%	—	
年代別	20~39歳	1,650	27.0%	12.5%	7.5%	13.5%	12.8%	19.1%	9.7%	2.6%	6.4%	11.0%	1.9%	1.7%	3.6%	0.5%	2.0%
	40~59歳	5,140	42.4%	17.9%	11.3%	9.4%	9.6%	7.3%	7.3%	5.6%	4.7%	3.3%	3.2%	2.8%	3.3%	2.0%	1.1%
	60歳以上	1,770	45.5%	23.3%	15.6%	7.1%	6.0%	3.3%	4.9%	7.3%	1.4%	1.0%	4.1%	5.3%	1.7%	1.3%	2.5%
費用別	50万円未満	2,768	36.5%	9.7%	6.7%	8.5%	3.8%	5.1%	5.4%	1.7%	4.7%	1.3%	2.7%	1.6%	0.8%	1.2%	0.6%
	50万円以上~500万円未満	5,297	41.6%	18.9%	14.3%	9.1%	8.0%	10.6%	6.2%	5.2%	3.5%	5.4%	3.5%	2.5%	2.4%	1.6%	1.5%
	500万円以上	890	45.3%	37.2%	9.9%	17.4%	33.9%	8.0%	18.2%	17.5%	7.9%	6.4%	2.6%	11.0%	13.0%	2.5%	4.5%
性別	女性	3,363	42.2%	16.4%	8.1%	10.9%	10.9%	9.3%	9.7%	6.5%	5.1%	4.8%	2.1%	2.8%	3.7%	1.8%	1.3%
	男性	5,410	39.2%	19.1%	13.7%	9.0%	8.3%	8.3%	5.5%	4.7%	3.8%	4.0%	3.9%	3.3%	2.5%	1.4%	1.7%

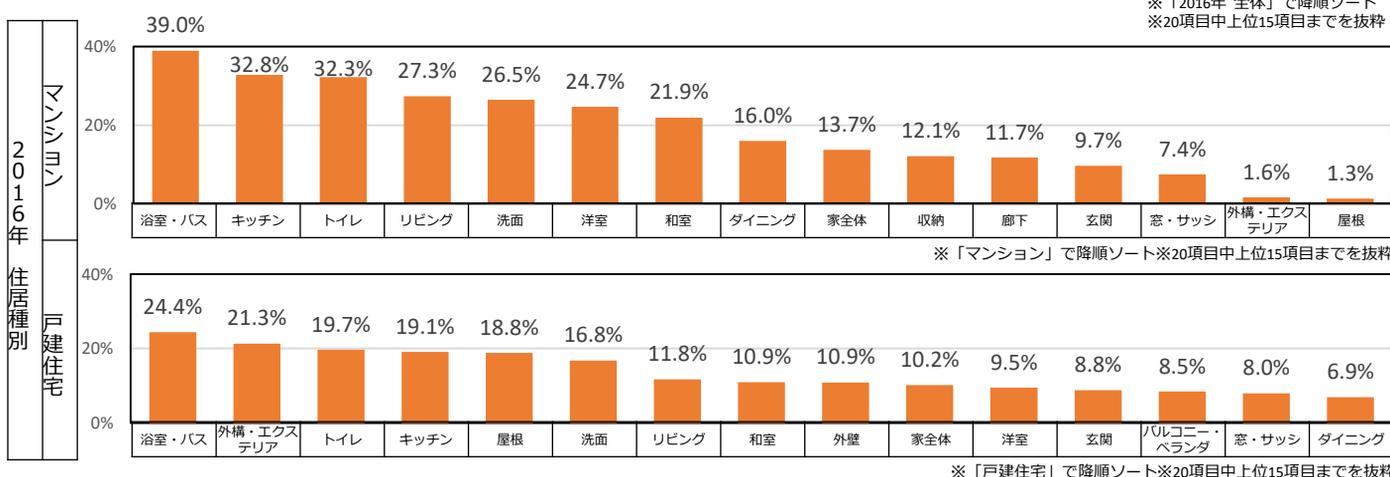
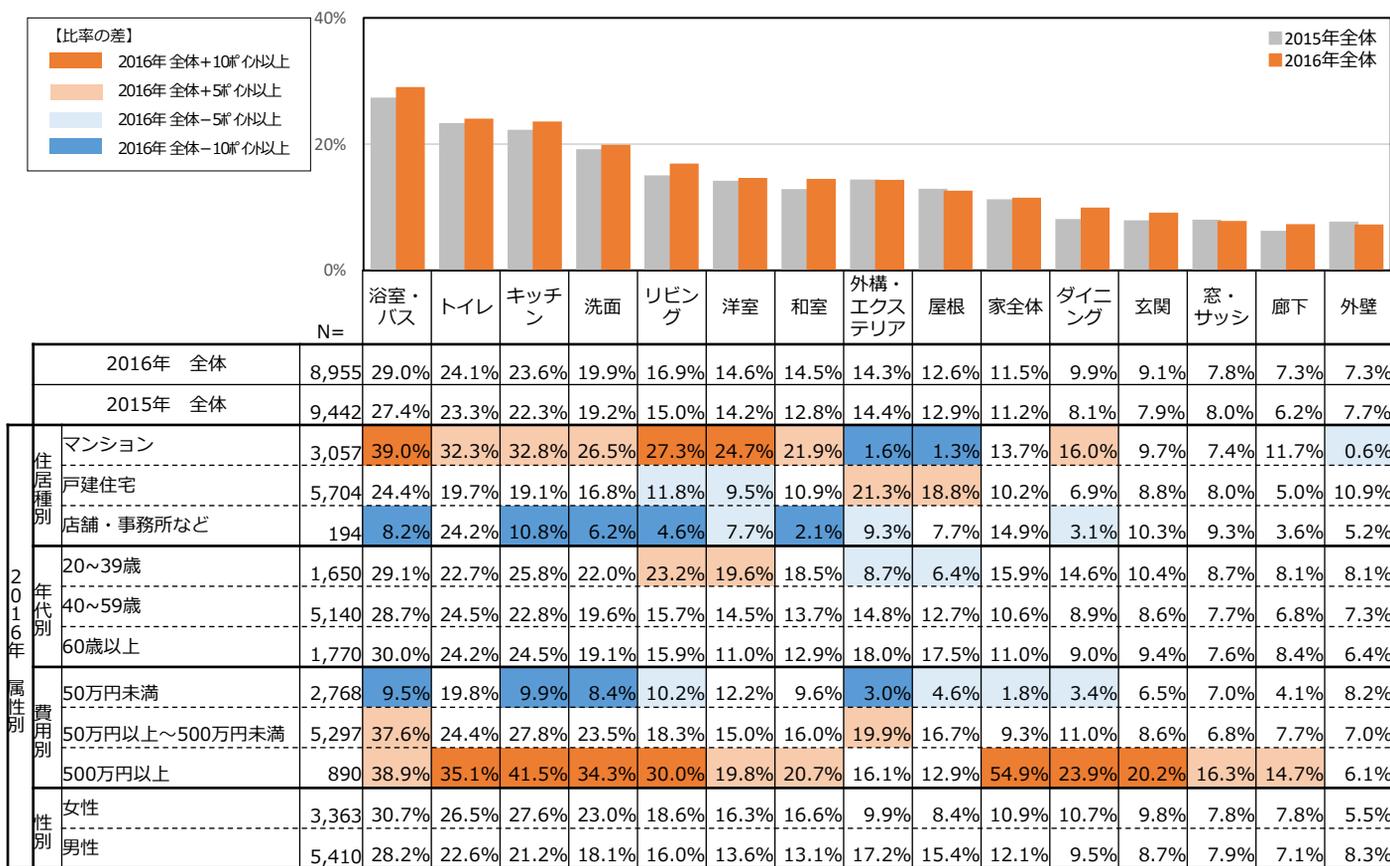


※「戸建住宅」で降順ソート ※25項目中上位15項目までを抜粋

# リフォームした部分

- 2016年のリフォームした部分の上位5項目は「浴室・バス（29.0%）」「トイレ（24.1%）」「キッチン（23.6%）」「洗面（19.9%）」「リビング（16.9%）」。  
順位は2015年と変わらなかった。
- 2016年全体と前年とを比較して最も増加したのは「リビング」（前年差1.9ポイント）。
- 住居種別におけるリフォームした部分の上位3項目は「マンション」がすべて水回りだったのに対し、「戸建住宅」では2位に「外構・エクステリア」がランクインした。

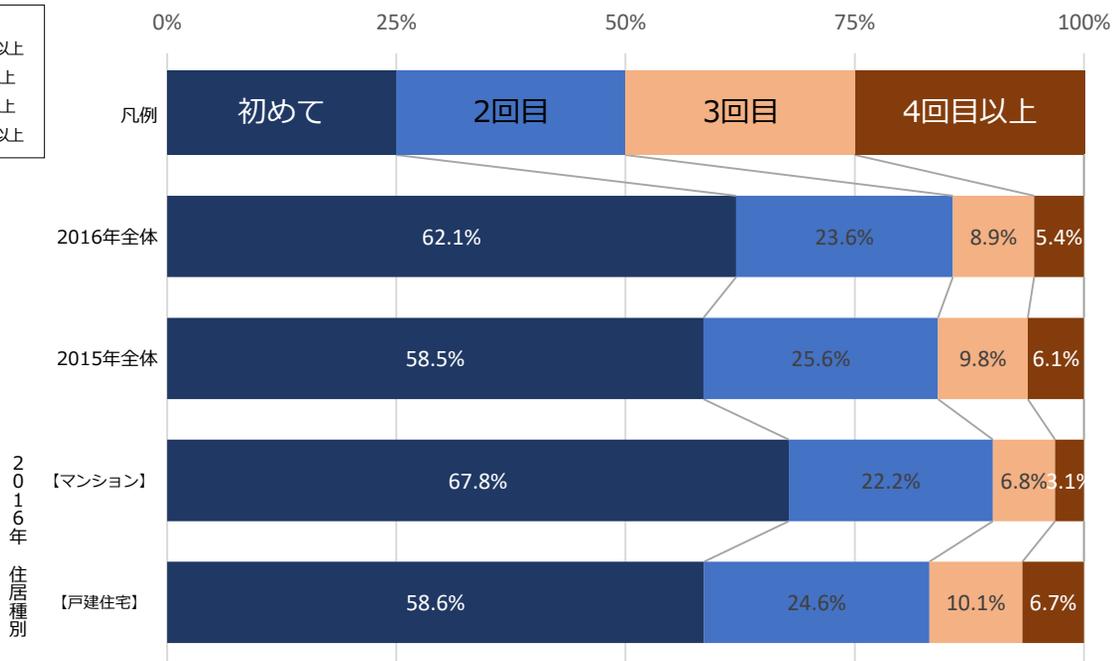
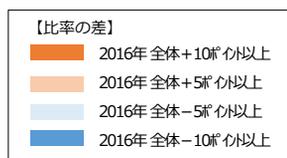
## ■ リフォームした部分（全体/複数回答）



# リフォームした回数

- 過去にリフォーム（「2回目」「3回目」「4回目以上」の合算）を実施している人は、2016年全体で37.9%だった。
- 昨年と比較して最も増加した項目は「初めて（前年差3.6ポイント）」、一方減少した項目は「2回目（前年差2.0ポイント）」だった。
- 住居種別のリフォーム回数は、「戸建住宅」の「初めて（58.6%）」よりも「マンション」の「初めて（67.8%）」の方が9.2ポイント高い。
- 年代別では「60歳以上」の半数以上（52.7%）が過去にリフォームを実施していた。

## ■ リフォームした回数（「リフォーム回数」回答者のみ/単一回答）



		初めて	2回目	3回目	4回目以上	
2016年 全体		7,972	62.1%	23.6%	8.9%	5.4%
2015年 全体		8,695	58.5%	25.6%	9.8%	6.1%
2016年 属性別	住居種別					
	マンション	2,778	67.8%	22.2%	6.8%	3.1%
	戸建住宅	5,058	58.6%	24.6%	10.1%	6.7%
	店舗・事務所など	136	74.3%	17.6%	4.4%	3.7%
	年代別					
	20~39歳	1,453	75.2%	18.5%	4.5%	1.8%
	40~59歳	4,562	63.4%	23.4%	8.2%	5.1%
	60歳以上	1,618	47.3%	29.4%	14.3%	9.0%
	費用別					
50万円未満	2,281	60.4%	24.8%	9.0%	5.8%	
50万円以上~500万円未満	4,842	62.3%	23.1%	9.0%	5.6%	
500万円以上	849	65.3%	23.7%	7.7%	3.4%	
性別						
女性	3,007	63.3%	22.6%	8.9%	5.1%	
男性	4,817	61.2%	24.3%	8.9%	5.7%	

# 現地調査を依頼した理由

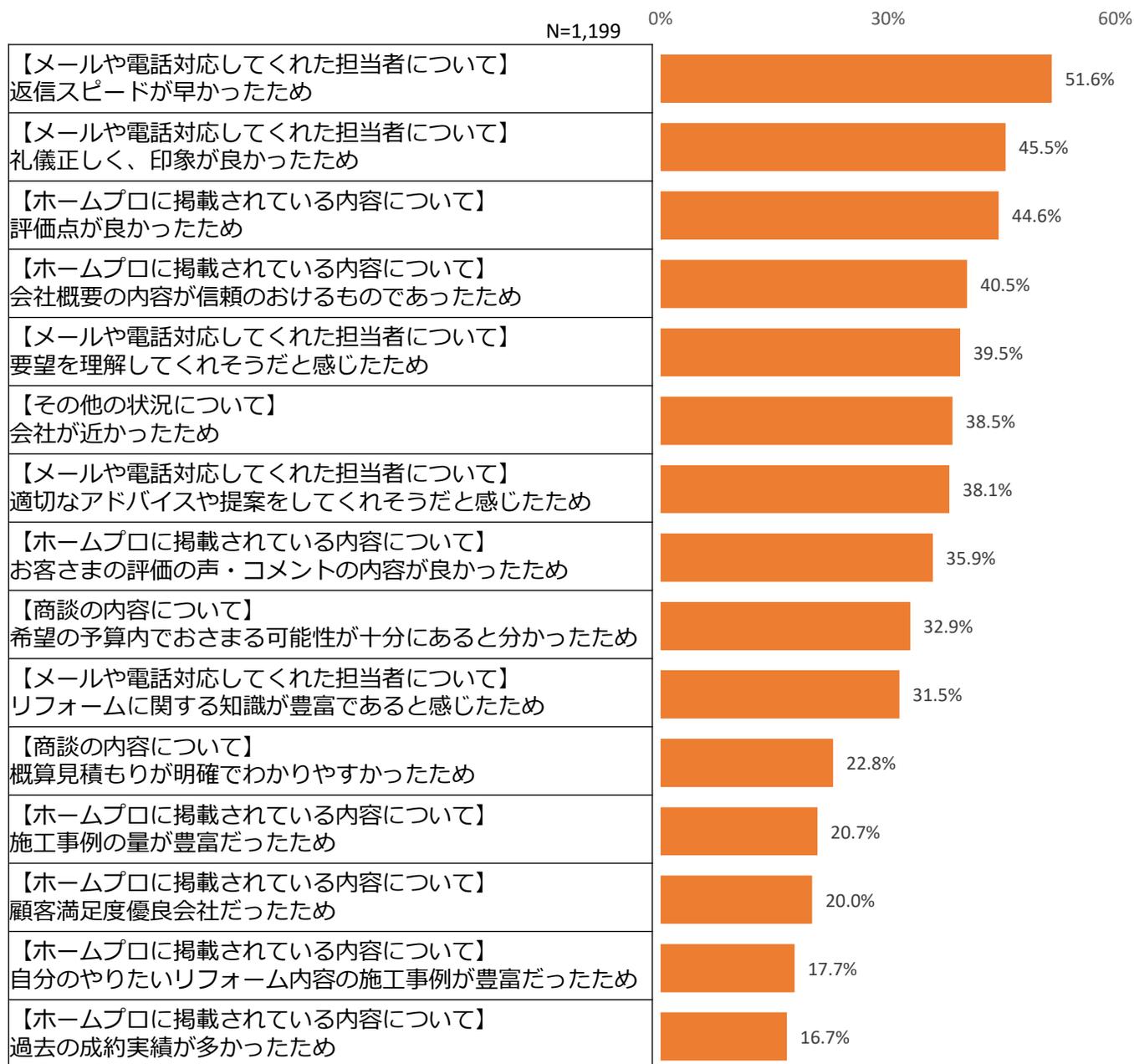
- 現地調査を依頼した理由で最も多かったのは「【メールや電話対応してくれた担当者について】返信スピードが早かったため（51.6%）」。次いで「【メールや電話対応してくれた担当者について】礼儀正しく、印象が良かったため（45.5%）」「【ホームページに掲載されている内容について】評価点が良かったため（44.6%）」だった。

※現地調査とは

詳細なお見積り額を算出するために、施工会社の担当者が、工事予定地まで来てリフォームする場所や状態を確認し採寸したり、施主さまのご要望などをヒアリングしたりする調査のこと。

## ■ 現地調査を依頼した理由（「現地調査アンケート」全体/複数回答）

※「現地調査アンケート」は契約した施工会社の内容のみを集計。成約しなかった会社のアンケートは対象外。



※「現地調査アンケート」全体で降順ソート  
※25項目中上位15項目までを抜粋

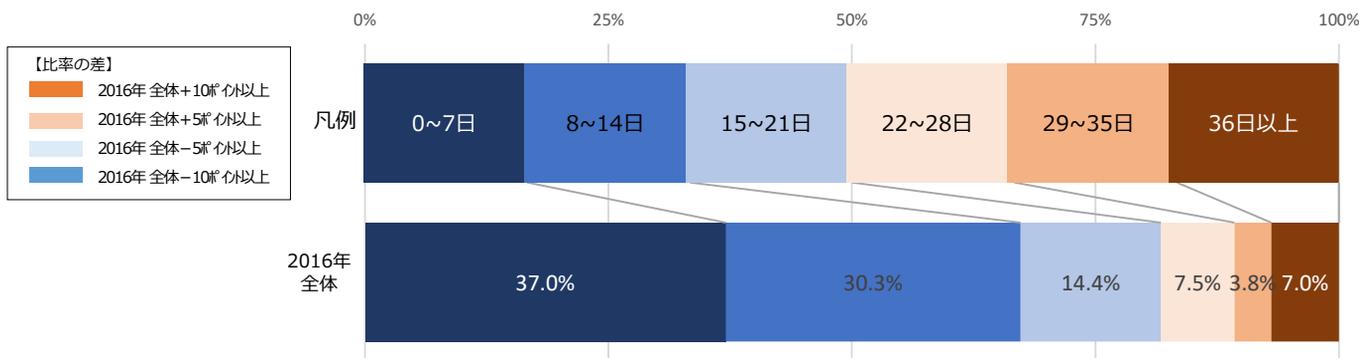
# 現地調査までに要した日数

- お申込み日から現地調査までに要した日数の全体平均は15.4日。
- 費用別では、価格が上昇するに伴って、現地調査までの日にちが延びる傾向にある。
- 希望着工時期別では「可能な限り早く」「1週間以内」を希望している方は平均8.4日。  
3か月以上の比較的先のリフォームでも、平均21日で現地調査を実施している。

## ※算出方法

お客さまがホームプロにリフォーム会社紹介の「お申込み」をした日時から「現地調査をした日時」の差分を算出し、中央値と平均値を出している。

## ■現地調査までにかかった日数（「現地調査アンケート」全体/記入日付より算出）



※単位は日

		N=	0~7日	8~14日	15~21日	22~28日	29~35日	36日以上	中央値	平均値
2016年 全体		1,193	37.0%	30.3%	14.4%	7.5%	3.8%	7.0%	10	15.4
費用別	50万円未満	415	41.0%	36.1%	14.2%	3.9%	1.0%	3.9%	7	10.8
	50万円以上~500万円未満	721	24.7%	31.6%	17.9%	11.1%	5.0%	9.7%	12	17.7
	500万円以上	57	10.5%	28.1%	22.8%	17.5%	10.5%	10.5%	18	20.5
2016年 属性別	希望着工時期別									
	可能な限り早く	225	63.6%	22.2%	8.0%	3.6%	0.9%	1.8%	6	8.4
	1週間	SB 24	58.3%	33.3%	4.2%	—	4.2%	—	7	8.4
	半月	74	60.8%	25.7%	9.5%	2.7%	—	1.4%	7	9.3
	1か月	205	43.9%	35.6%	11.7%	4.9%	1.0%	2.9%	9	11.6
	2か月	163	30.1%	35.6%	16.0%	6.7%	4.3%	7.4%	12	16.7
	3か月以上	502	20.1%	30.5%	19.1%	11.8%	6.6%	12.0%	14	21

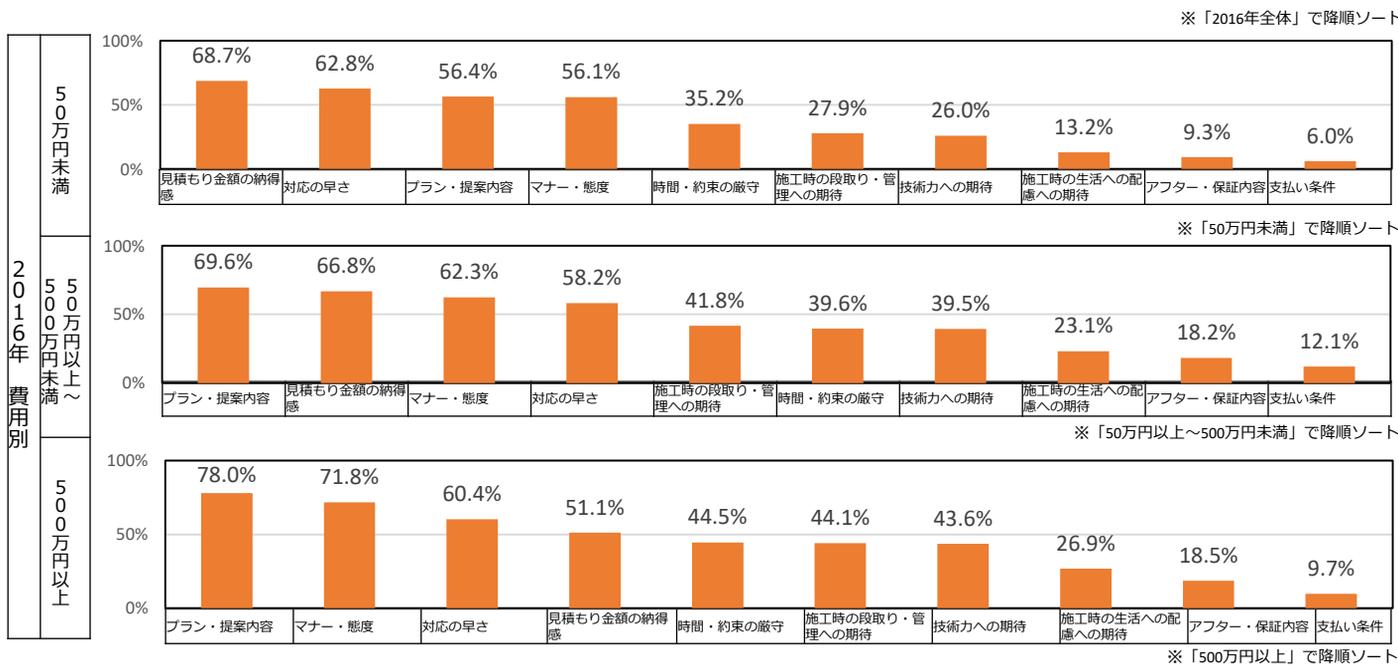
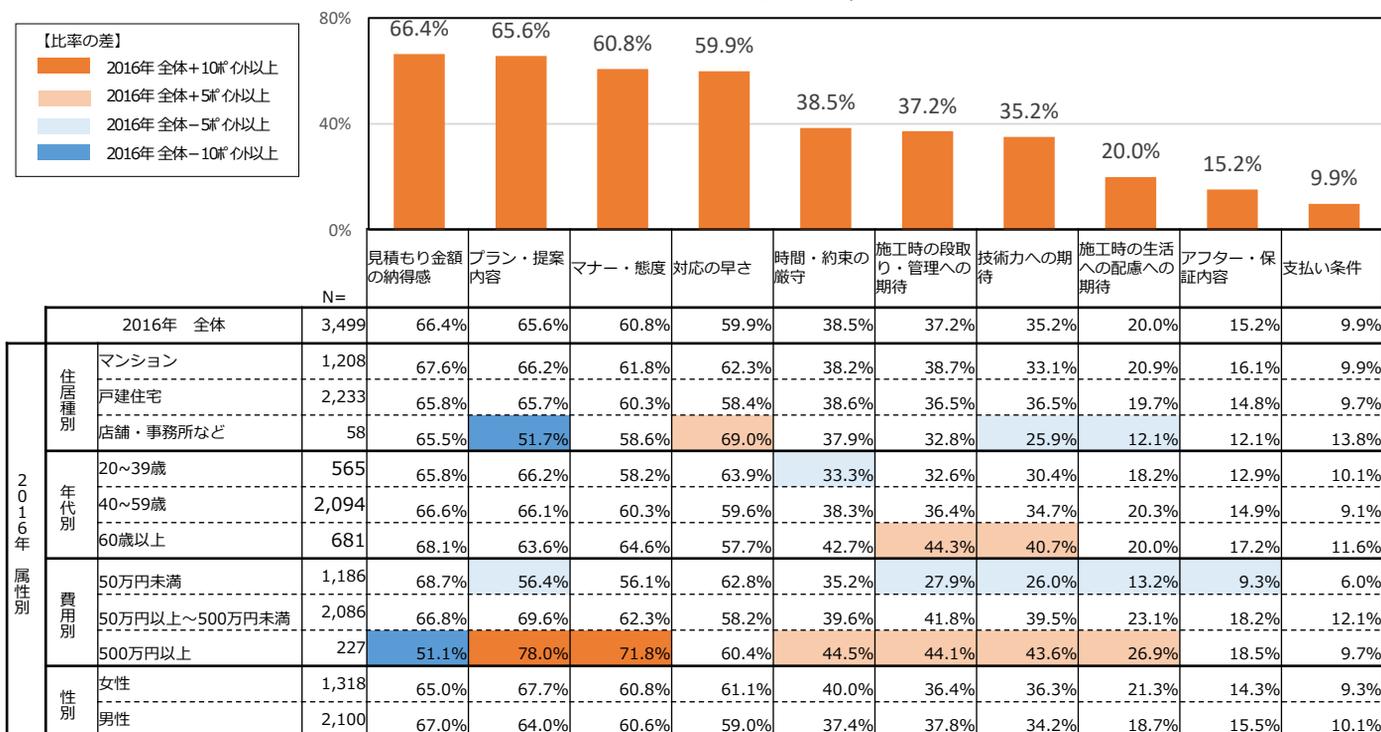
※異常値は集計対象外

SB ※サンプル数過少（30s未満）のため、参考値

# リフォーム会社と成約した理由

- リフォーム会社と成約した理由の上位4項目は「見積り金額の納得感（66.4%）」「プラン・提案内容（65.6%）」「マナー・態度（60.8%）」「対応の早さ（59.9%）」。
- 成約した理由を費用別にみると「50万円未満」は「見積り金額の納得感（68.7%）」が1位だったのに対し、「50万円以上～500万円未満」「500万円以上」では「プラン・提案内容（69.6%、78.0%）」が1位だった。

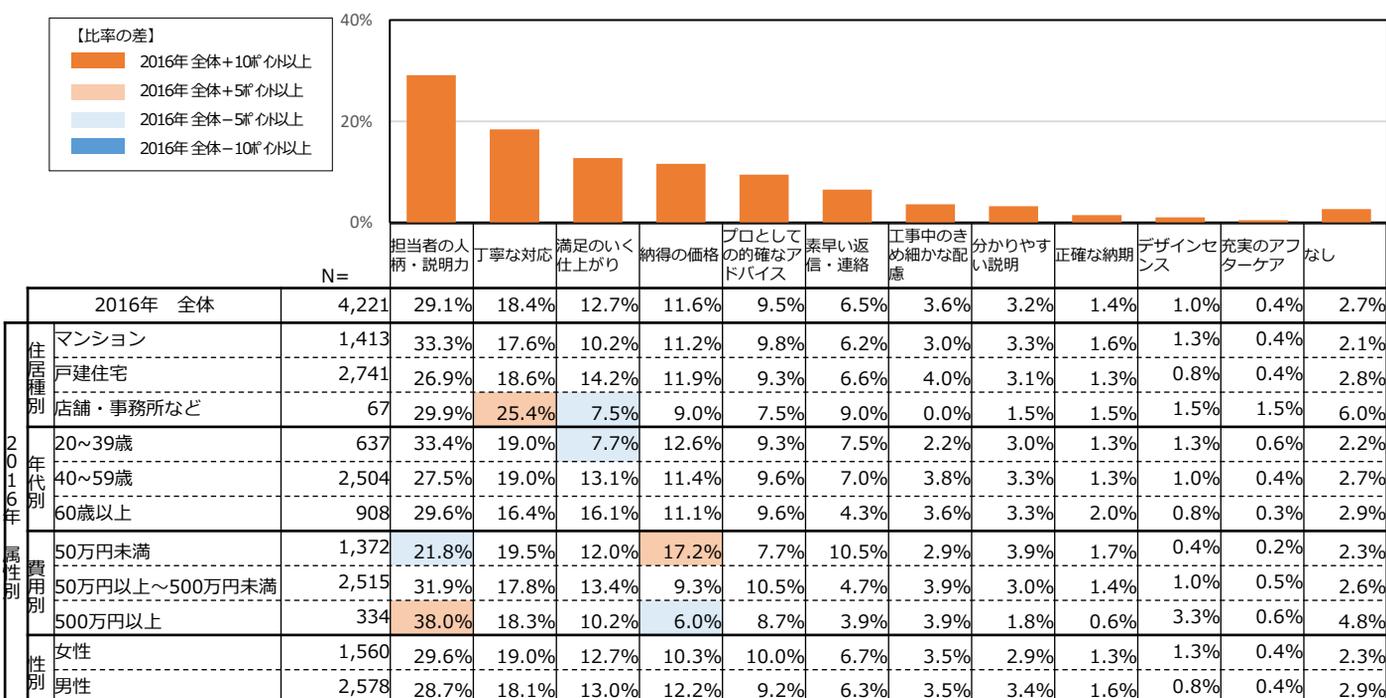
## ■ リフォーム会社と成約した理由（「成約アンケート」全体/複数回答）



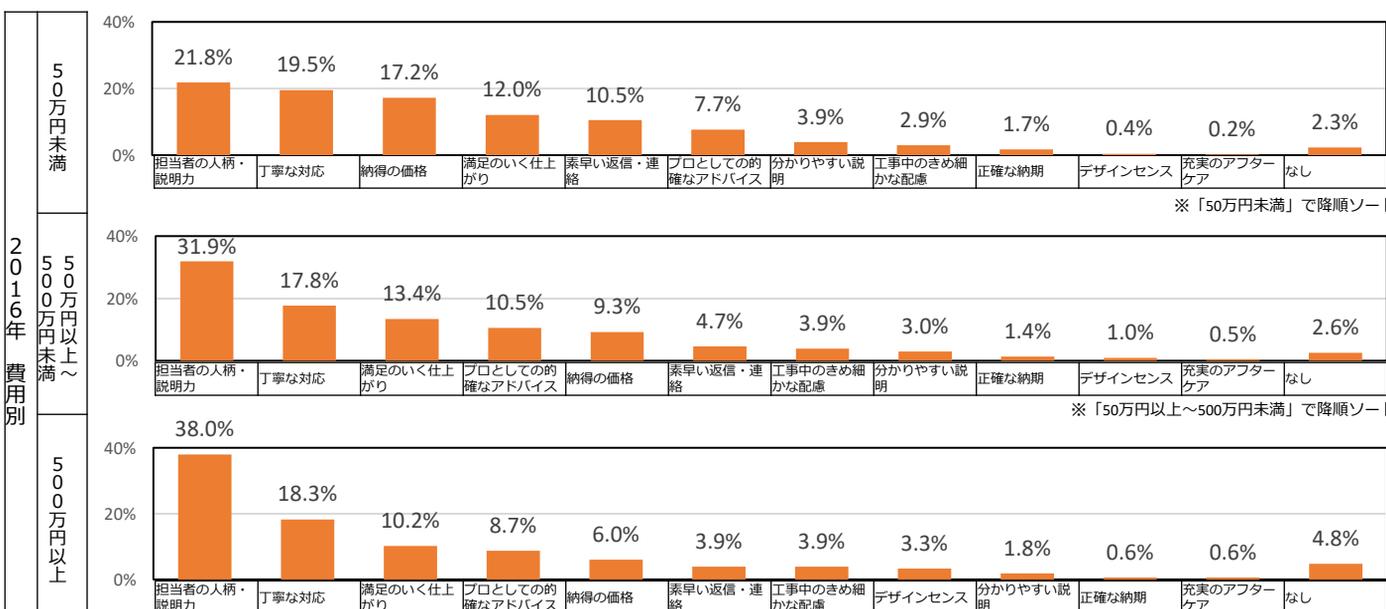
# 成約したリフォーム会社のよかったポイント

- 成約したリフォーム会社のよかったポイントの上位は、「担当者の人柄・説明力（29.1%）」「丁寧な対応（18.4%）」「満足のいく仕上がり（12.7%）」。
- 費用別では、高価格帯になるほど「担当者の人柄・説明力」の割合が高まる傾向にある。
- 2016年全体と費用別とを比べて「50万円未満」では「素早い返信・連絡」がTOP5に入る。「50万円以上～500万円未満」「500万円以上」は「プロとしての的確なアドバイス」の順位が上がった。

## ■ 成約したリフォーム会社のよかったポイント（「評価アンケート」全体/単一回答）



※「2016年全体」で降順ソート



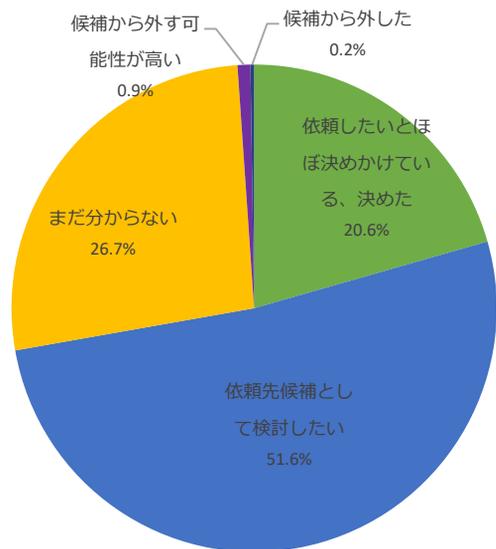
※「500万円以上」で降順ソート

# 現地調査後の気持ちと工事完了後の満足度の関係性

- 成約したリフォーム会社のうち、現地調査を依頼した会社に実際工事を依頼するかどうかは「依頼したいとほぼ決めかけている、決めた（20.6%）」「依頼先候補として検討したい（51.6%）」を合わせると約7割以上だった。
- 現地調査後の気持ちで「依頼したいとほぼ決めかけている、決めた」と答えた人のうち、実際にリフォーム工事を完了した後の満足度は、「大変満足」が79.3%で「2016年度全体」よりも4.3ポイント高かった。

## ■ 現地調査後の気持ち

（「現地調査アンケート」と「評価アンケート」の両方の回答者のみ/単一回答）

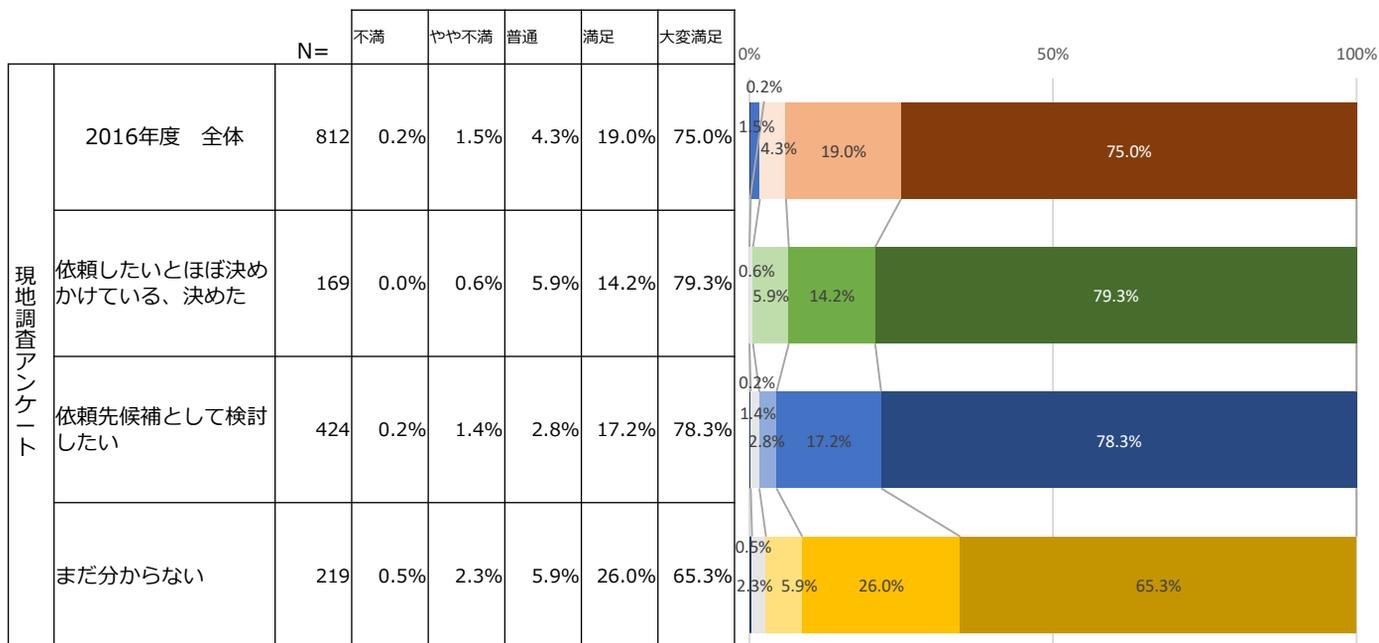


N=821

■ 依頼したいとほぼ決めかけている、決めた	20.6%
■ 依頼先候補として検討したい	51.6%
■ まだ分からない	26.7%
■ 候補から外す可能性が高い	0.9%
■ 候補から外した	0.2%

## ■ 現地調査後の気持ちと工事完了後の満足度の関係性

（「現地調査アンケート」、「評価アンケート」の両方の回答者のうち「依頼したいとほぼ決めかけている、決めた」「依頼先候補として検討したい」「まだ分からない」と答えた方のみ/単一回答）

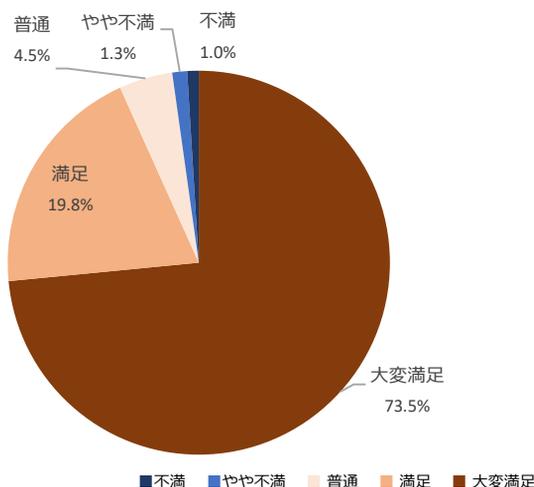


# リフォーム会社・営業担当者の「大変満足」したポイント

- リフォーム会社の総合満足度のうち「満足」以上（「満足」「大変満足」の合算）は93.3%、営業担当者の「満足」以上は93.6%だった。
- 大変満足を選択したお客さまのうち、項目別の満足度では、会社、担当者ともに「マナー、態度」が最も高かった。
- リフォーム会社の項目別満足度では「仕上がり」が2位である一方で、担当者の項目別満足度では「工事内容の分かりやすい説明」と回答している。

## ■リフォーム会社の総合満足度と「大変満足」の項目別満足度

・会社の総合満足度（N=4,221）  
（「評価アンケート」全体/単一回答）

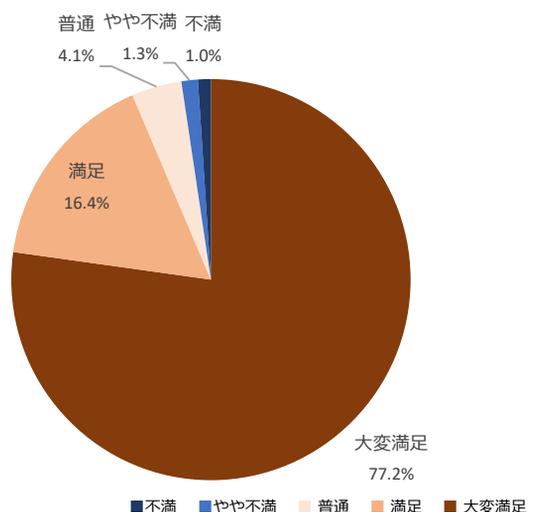


・会社の項目別満足度（N=3,101）  
（「評価アンケート」会社の総合満足度のうち「大変満足」回答者のみ/単一回答）

1	マナー、態度	94.1%
2	仕上がり	88.6%
3	工事内容の分かりやすい説明	87.1%
4	対応の早さ	87.0%
5	約束、時間の厳守性	86.2%

## ■営業担当者の満足度と「大変満足」の項目別満足度

・担当者の満足度（N=4,215）  
（「評価アンケート」回答者のみ/単一回答）



・担当者の項目別満足度（N=3,254）  
（「評価アンケート」営業担当者の満足度のうち「大変満足」回答者のみ/単一回答）

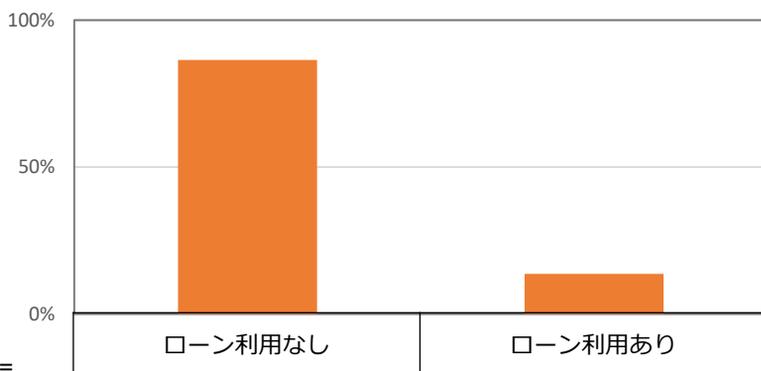
1	マナー、態度	93.2%
2	工事内容の分かりやすい説明	85.8%
2	対応の早さ	85.8%
4	約束、時間の厳守性	85.2%
5	仕上がり	85.0%

※回答者のみ集計

# リフォーム検討時のローン利用希望率

- お申込み時にローン利用を希望しているのは、全体で13.6%だった。
- 「戸建住宅」の方が「マンション」よりもローン利用希望率が3.8ポイント高い。
- 予算が高くなるにつれ、ローン利用希望率は上がる傾向にある。「500万円以上」では約4割（38.2%）がローンの利用を希望している。

## ■ ローン利用希望率（【お申込みデータ】全体/単一回答）



		2016年 全体	N=	ローン利用なし	ローン利用あり
			53,495	86.4%	13.6%
2016年 属性別	住居種別	マンション	15,372	88.9%	11.1%
		戸建住宅	36,396	85.1%	14.9%
		店舗・事務所など	1,727	91.9%	8.1%
	年代別	20~39歳	12,721	81.7%	18.3%
		40~59歳	28,852	86.1%	13.9%
		60歳以上	8,551	93.3%	6.7%
	費用別	50万円未満	20,179	96.3%	3.7%
		50万円以上~500万円未満	27,650	84.2%	15.8%
		500万円以上	5,666	61.8%	38.2%
性別	女性	20,763	85.2%	14.8%	
	男性	30,944	87.1%	12.9%	

## ■ 参考資料（アンケートを開始した2015年10月以降から12月までの回答数）

	N=	ローン利用希望なし	ローン利用希望あり
2015 (10~12月)	15,215	94.8%	5.2%