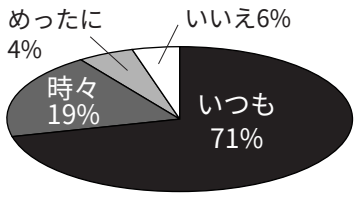
アンケート結果より 米国製窓購入者の求める製品・望むサービス

アンケート実施地域：札幌・八戸・盛岡・仙台・横浜・名古屋・大阪・北九州　有効回答：394

1998年11月、窓の取り付けセミナーの参加者を対象に、全米林産物製紙協会（AF&PA）及びワシントン州政府は、日本市場の理解を深めるため、輸入窓に求められている要素や製品に関する利点・問題点等についてのアンケート調査を行った。

「窓発注の際に、ペアガラス窓を指定するか」の問いに、「いつも」と答えた人は全体の71%だった。輸入窓セミナーだっただけに、参加者は複層窓に高い関心度を持っていたであろうが、実際の業務の中で複層窓を使用している企業は多いようだ。

● **窓発注の際、ペアガラス窓を指定しますか**



製品に求められる要素

さて、輸入窓使用者を多く含む回答者に対し、「米国窓を購入する際、下記の各要素をどの程度重視するか」と問うた結果は、以下の図１のようになった。重視する項目は「熱効率」「機能」「スタイル」との順。その理由は、最近世間で指摘されているように、モノ購入時に品質の良さを追求する本物志向が現れた結果と言えるかもしれない。現在の経済的に厳しい状況の中で「価格」がトップに上がらなかった理由にも、こういった背景が伺えるのではないだろうか。また、興味深いのは、メンテナンス項目と取付け項目の数値がそれ程高くはならなかったことだ。ペアガラス窓は従来の国産の単板窓と比べると重量があるため、取付けに多少手間がかかると言われており、アンケート回答者の多くはこの手間を経験済みのはずである。それでもなお、これらの項目があまり重要視されなかったのは、多少の手間がかかっても品質の良い物を手に入れたいという意志が反映されてのことか。環境に配した便利で快適な製品で、同時に個々人のテイストを満たしてくれるものを追求する…、そんな価値観が消費者・施工者両方の間で広がっているのかもしれない。

米国製窓の評価と課題

図２ではまず、米国製窓の日本市場での展望は明るい、と見て取れる。なぜなら、いくつかの項目に対しては厳しい評価が下されているものの、比較的多くの人達が米国製窓に関し「日本製窓と比べた場合の優位性、日本の施工法との適合性があり、価格もまずまず」と判断しているからだ。日本の購入者が米国製窓に対し、品質や価格、施工上の点でおおかた満足しているなら、日本市場で受け入れられるための基本的な条件をクリアしていることになる。

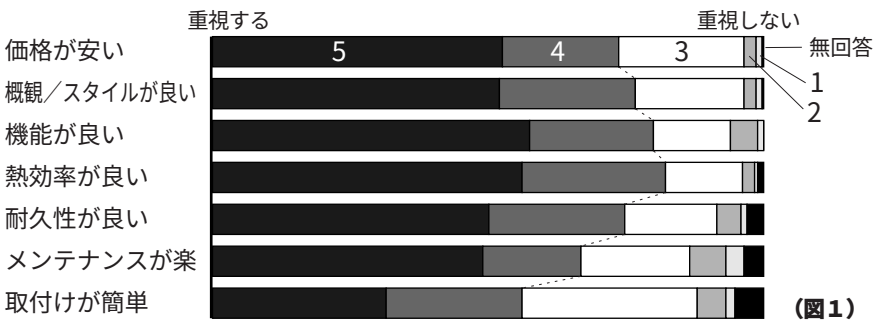
次に、需要をさらに広げるためには、今後の対応・サービスをいっそう良くして顧客満足度を高めることが必要となってくる。このアンケートで、「日本語の製品情報が不備」「製品保証が不十分」など、技術面でのサポートの不足や「搬入時間が長い」など納期に対する不満の声が上げられた。実際には、そんな日本の声に反映して、日本向けのサービス拡大を目指すワシントン州企業が増えている。日本事務所の開設、現地に日本語を話すスタッフの常駐、日本語情報も急ピッチで増えている。方法は様々だが、どの企業も日本市場を大切にしたいという思いからより良い対応に積極的で、サービス内容も強化されつつある。各取引先にご確認を。納期に関しては、やはりあらかじめ時間的なゆとりを含めて工程を立てることが最善策となろうか。もちろん供給側では、これからも迅速な対応に努める。　（以上、文／宮川律子<名古屋>）

アンケートご協力の御礼

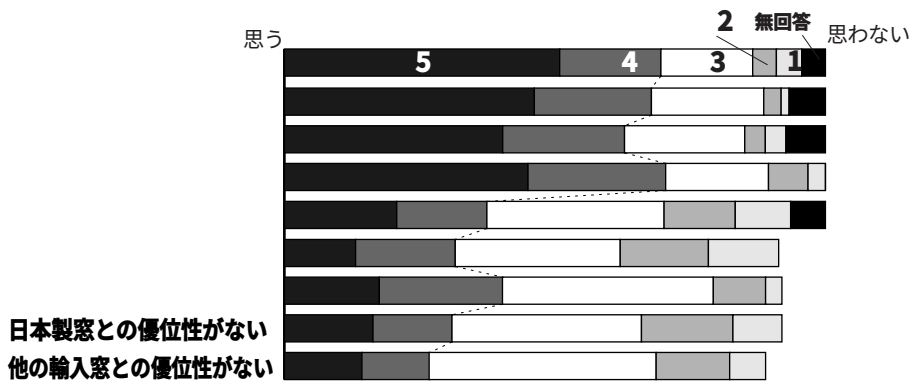
ワシントン州では、上記窓セミナー時に実施したアンケート、ならびに昨年秋「住宅産業情報」発行時に同封したアンケートで、非常にたくさんの方々からの回答を得ることができました。文章による記入形式の設問に対しましても皆様より丁寧なご回答をいただき、たいへん参考になるものばかりでした。厳しいご指摘に対しては謙虚に受け止めて適切な改善に臨みます。いただいた全てのご意見は、今後の活動の発展に活用させていただきます。本当にありがとうございました。

● **米国製窓を購入する際、各要素をどの程度重視しますか**

（最も重視するときを５とした場合の５段階評価）



（図１）

●

（図２）