



「URでPonta」アンケート調査

～コロナ禍における住環境の意識・行動変化について～

独立行政法人都市再生機構（以下、UR都市機構）と共通ポイントサービス「Ponta（ポインタ）」を運営する株式会社ロイヤリティ マーケティング（以下、LM）は、コロナ禍における住環境の変化等の把握を目的として、UR賃貸住宅にお住まいの「URでPonta」会員の皆さまを対象にアンケート調査を実施しましたので、その結果を公表いたします。

<調査結果のポイント>

- ◆ **住宅がオフィス化し、オン(仕事)とオフ(くつろぎ)を使い分けられる空間へ**
これまでくつろぎの空間であった住宅がオフィス化、活動もオンラインにシフトしたことで、オンとオフを使い分けられる空間が求められる時代に。
- ◆ **コロナ禍の引越者と引越検討者から見た人の動き**
コロナ禍による生活様式の変化を受け、生活圏が大きく変わらない近隣郊外を選択する動きもみえる結果に。
- ◆ **社会や人と接する機会が著しく減少。コミュニティ醸成の新たな仕掛けを**
今後は社会や人とつながるための新たな仕掛けや環境づくりにより、コミュニティの醸成が求められる。
- ◆ **UR賃貸住宅の推奨理由はユニバーサルアクセスとPontaポイントが上位に**
UR賃貸住宅の「更新料なし」「礼金なし」「保証人なし」「仲介手数料なし」を推奨。次いで、家賃の支払いに応じて加算されるPontaポイントや立地・環境面・管理面で高い評価。

UR都市機構は、「多様な世代が生き生きと暮らし続けられる住まい・まち」の実現のため、本調査結果により、お住まいの皆さまの動向を適切に把握することで、with コロナ・after コロナにおける“新しい生活様式”に対応した住環境を提供し、お住まいの皆さまとのつながりを強化していく仕組みづくり（Webアンケート・アプリ等）を検討してまいります。また、LMはUR都市機構の仕組みづくりにおいて、会員組織の運営経験やリサーチ協力を通じた支援を行ってまいります。

お問い合わせは下記へお願いします。

UR都市機構 本社 住宅経営部 営業推進課 (電話) 045-650-0737

本社 総務部 広報室(報道担当) (電話) 045-650-0887

株式会社ロイヤリティ マーケティング

広報・コーポレートコミュニケーション部 (電話) 03-6408-2034

◆ 住宅がオフィス化し、オン(仕事)とオフ(くつろぎ)を使い分けられる空間へ

- ・ リモートワークの実施率は38.9%となり、東京23区が54.3%と最も高い
- ・ リモートワークを実施している場所は 97.0%が「自宅」
- ・ 半数以上がコロナ収束後もリモートワークが「増える/変わらない」と回答
- ・ 住環境の重視点は「部屋数/リモートワークスペース」「インターネット接続環境」が上昇

(考察) 感染対策としてリモートワークの推進が図られる首都圏を中心に今後もリモートワークが定着し、これまでくつろぎの空間であった住宅がオフィス化、活動もオンラインにシフトしたことで、オンとオフを使い分けられる空間が求められる時代に。



◆ コロナ禍の引越者と引越検討者から見た人の動き

<2020年4月以降に引越した人>

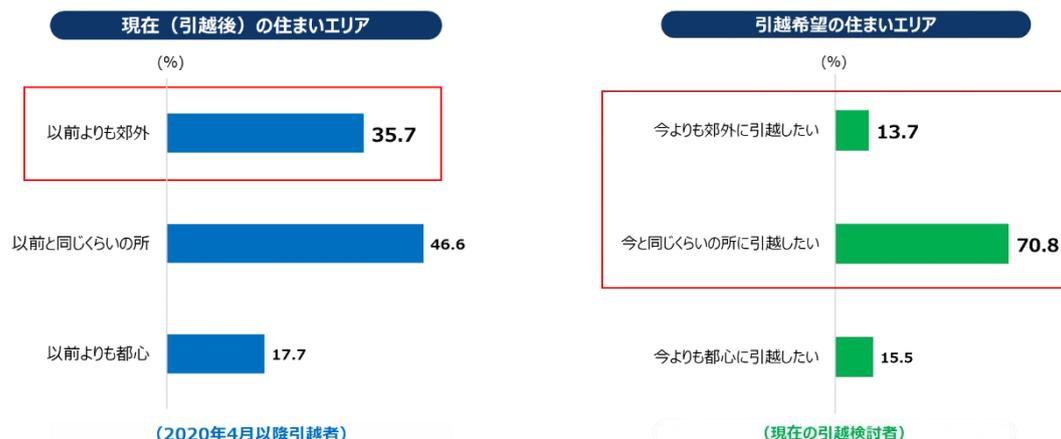
- ・ 現在の住まいは「以前より郊外」が 35.7%、他の都道府県からの転入は約2割と少ない
- ・ 郊外への引越理由は「家賃が安いため」が 55.7%で最も高く、次いで「部屋数を増やしたかった・居住空間を広くしたかったため」が 34.4%、「自然環境が豊かなため」 21.1%

<現在、引越を検討している人>

- ・ 希望する引越エリアは「今と同じくらいの所」が 70.8%、「今よりも郊外」は 13.7%
- ・ 引越検討理由は「家賃などの負担を減らすため」が 38.9%で最も高く、「今の家が手狭になったため」が 14.2%、「リモートワークや在宅勤務をしやすい環境にするため」が 8.3%

(考察) 住宅選びの重視点は「家賃」が最も高く、この傾向はコロナ禍の前後で変わらない。

一方、コロナ禍による生活様式の変化を受け、リモートワークの環境整備や、自然豊かな屋外環境や住宅の広さ等を求めて 生活圏が大きく変わらない近隣郊外を選択する動きもみえる結果に。

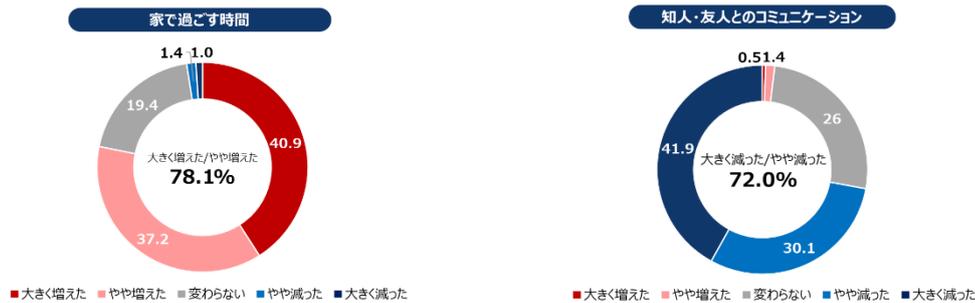


◆ 社会や人と接する機会が著しく減少。コミュニティ醸成の新たな仕掛けを

- ・ 78.1%が「家で過ごす時間」が増加し、64.7%が「インターネット利用時間」が増加
- ・ 「外出頻度」は78.9%が減少し、「知人・友人とのコミュニケーション」は72.0%が減少
- ・ 「ボランティア/社会活動」は18.7%が減少

(考察) コロナ禍においては様々な制限により外出が抑制され、日常生活の変化によって家族と過ごす時間が増加した一方で、外部コミュニケーション機会が著しく減少。

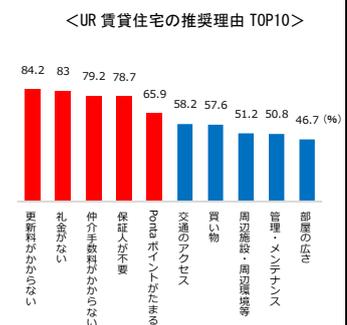
今後は社会や人とつながるための新たな仕掛けや環境づくりにより、コミュニティの醸成が求められる。



◆ UR賃貸住宅の推奨理由はユニバーサルアクセスとPontaポイントが上位に

- ・ UR賃貸住宅の推奨度は▲28.7で、不動産賃貸業界平均▲67.9と比較して非常に高い評価
- ・ 約8割がUR賃貸住宅の「更新料なし」「礼金なし」「保証人なし」「仲介手数料なし」を推奨
- ・ 次いで「Pontaポイント」や「立地・環境面」「管理面」が高い

(考察) 民間賃貸住宅市場では住宅の確保という面で制約を受けがちな高齢者世帯や子育て世帯等に対して、入居しやすい住宅を提供している点(ユニバーサルアクセス)、家賃の支払いに応じてポイントが加算される点(居住者還元)や立地・環境面等が幅広い世代から高い評価を得られる結果に。



(詳細は参考資料を参照)

【調査概要】

- ・ 調査対象 UR賃貸住宅にお住まいの「URでPonta」会員のうち、メールパーミッションオンの方(約10万人)
- ・ 調査手法 インターネット調査
- ・ 調査期間

第1回調査	2020年6月29日~7月14日	(有効回答数13,910人)
第2回調査	2020年12月1日~12月13日	(有効回答数15,667人)
第3回調査	2021年6月11日~6月20日	(有効回答数15,100人)

※本資料・データを使用・掲載される際は、「URでPontaアンケート」調べ」と出典を明記してください。

■ 「URでPonta」について

「URでPonta」は、毎月の家賃のお支払いでPontaポイントがたまる(500円につき1ポイント)サービスです。UR都市機構は、LMが運営する共通ポイントサービス「Ponta」を導入し、お客様サービスのより一層の向上を図っております。詳しくは、以下のリンクをご覧ください。

<https://www.ur-net.go.jp/chintai/ur-ponta/>

■ 共通ポイントサービス「Ponta」について

LMが運営する共通ポイントサービス。約1億221万人(2021年6月末日)の会員数を有し、全国の約25万店舗(2021年5月1日)にて利用可能。日常消費から生活インフラ、オンライン購買を含め、生活に密着したサービスを提供しています。詳しくは、以下のリンクをご覧ください。

<https://www.ponta.jp>

コロナ禍における 住環境の意識・行動変化について

2021/7/30

——— 街に、ルネッサンス ———



UR 都市機構



Loyalty Marketing, Inc.

1. 実施概要

調査目的

「多様な世代が生き生きと暮らし続けられる住まい・まち」の実現のため
UR居住者の“今”を理解することを目的としたWebアンケートを実施

2017年
6月～

月々の家賃にPontaポイントがたまる
URでPonta

月々の家賃で
Pontaポイントがたまる
URである



／ 約13.5万人* \

2020年
6月～

URでPontaアンケート調査
「URでPontaお知らせメール」



UR UR賃貸住宅



／ 約10万人* \

*2021年6月時点

調査概要

実施目的 新型コロナウイルスの影響による
UR居住者の住環境に対する意識・行動変化の実態把握

調査対象 URでPonta登録者

調査手法 Webアンケート

有効回答数 15,100サンプル（2021年6月）※同規模で3回実施

実施時期 2020年6月～2021年6月の期間で3回実施

*本資料・データを使用・掲載される際は、“「URでPontaアンケート」調べ”と出典を明記してください。

調査スケジュール



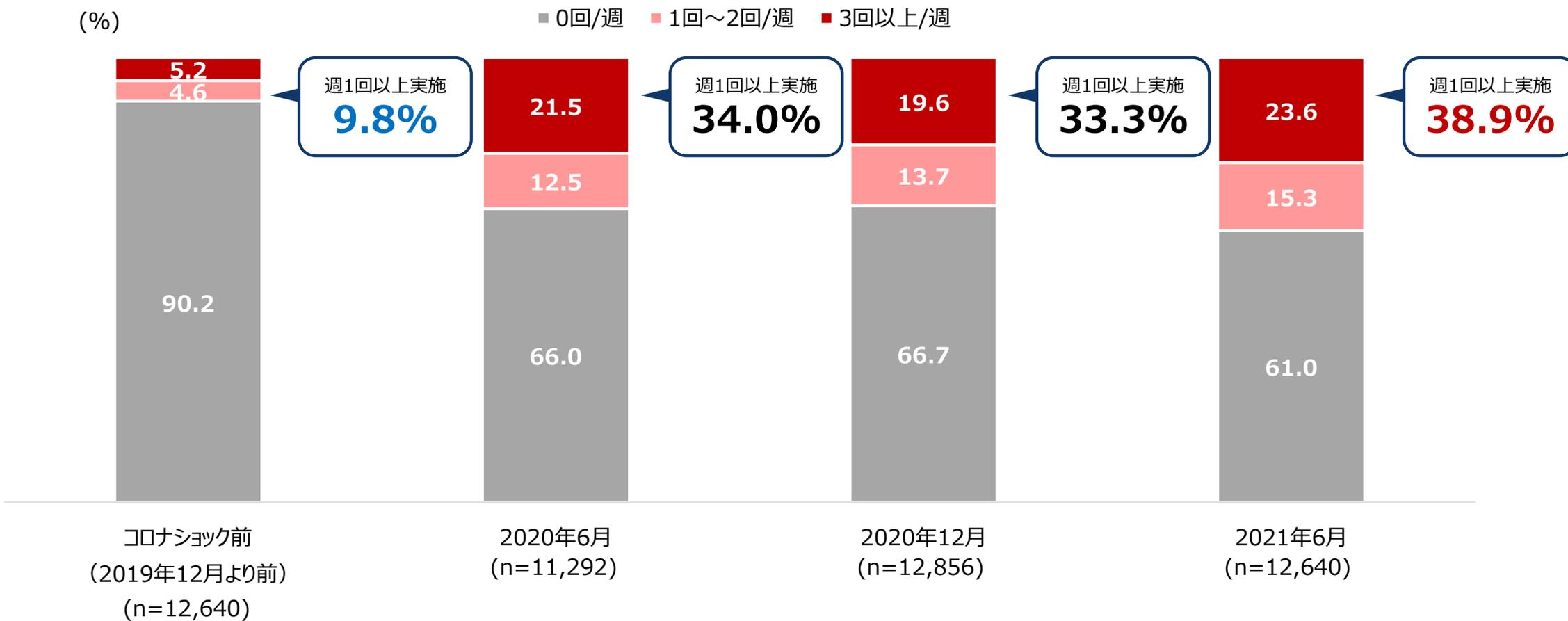
2. 調査結果データ集

－ 住環境への意識変化 －

リモートワーク頻度

リモートワーク実施率は増加傾向にあり、2021年6月で就業者の約4割が週1回以上実施

リモートワーク頻度の推移



*「コロナショック前（2019年12月より前）」のリモートワーク頻度は2021年6月聴取。
「2020年6月」「2020年12月」「2021年6月」は各時点において定点聴取。各回の回答者のうち、就業者に絞り込んで集計。

エリア別のリモートワーク頻度

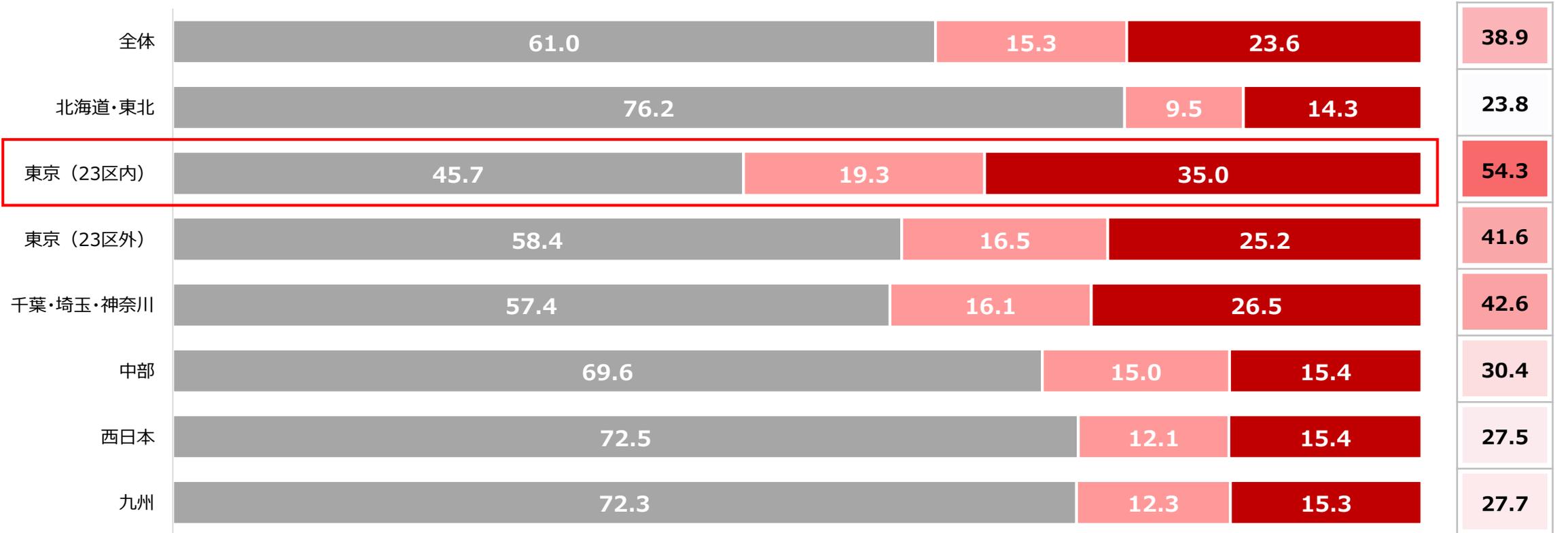
リモートワーク実施率は、東京23区が「54.3%」と最も高い

2021年6月のエリア別リモートワーク頻度

(%) (n= 12,640)

■ 0回/週 ■ 1回~2回/週 ■ 3回以上/週

週1回以上実施

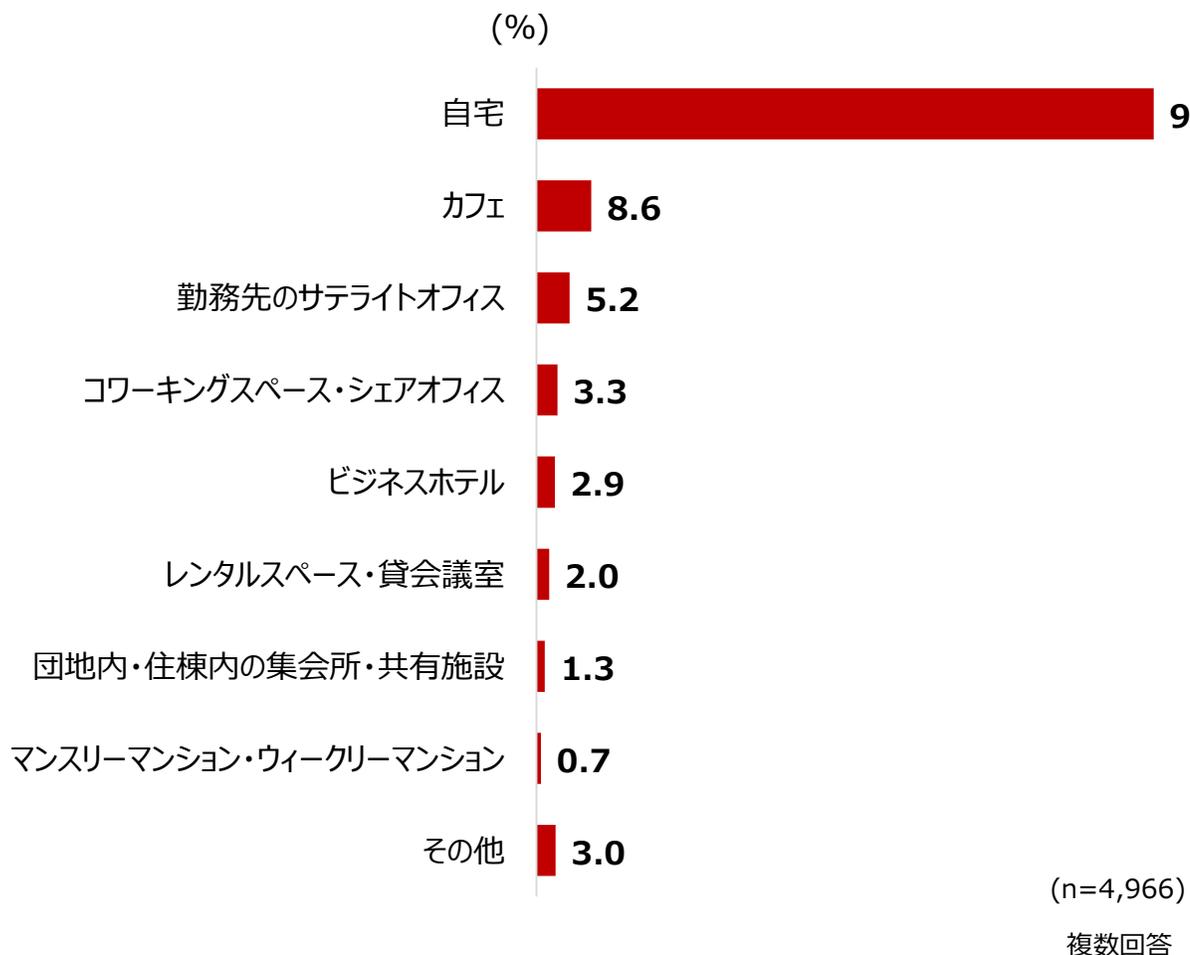


*回答者のうち、就業者に絞りで集計。

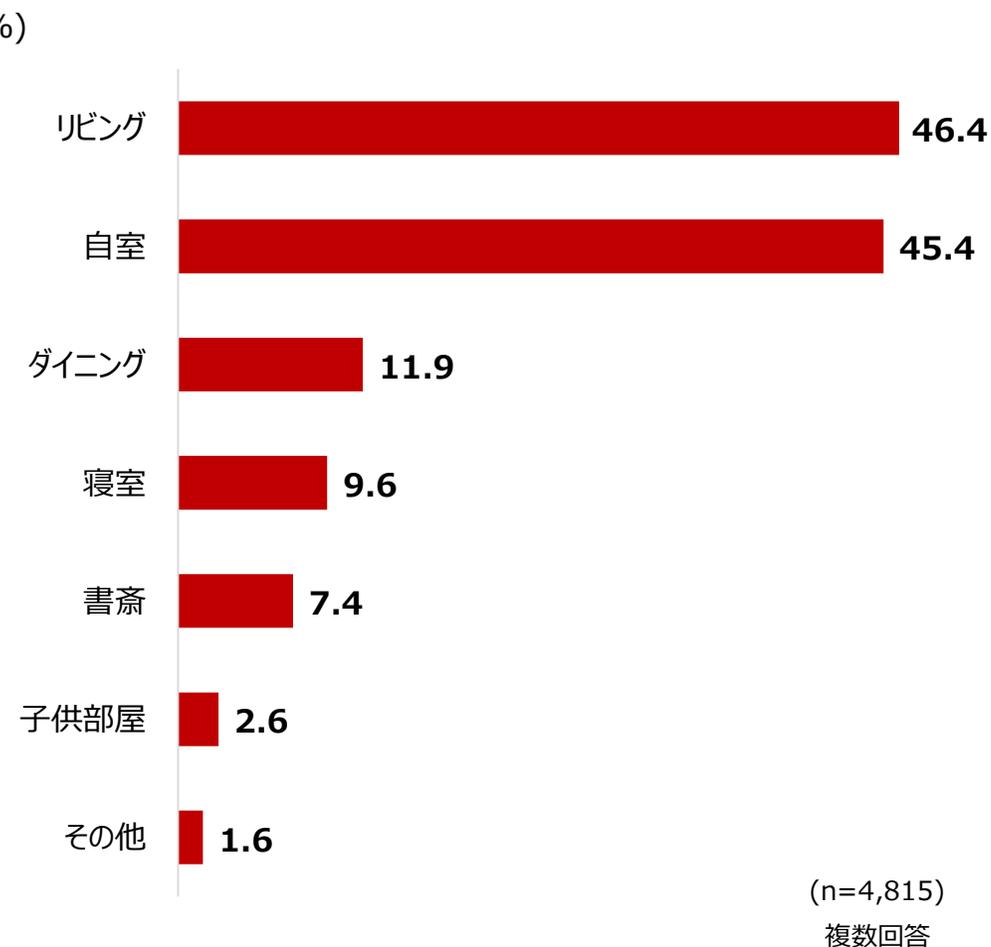
リモートワークの実施場所

9割以上が自宅で実施。“住まい（自宅）のオフィス化”が加速

リモートワークをしている場所



自宅におけるリモートワークの実施場所



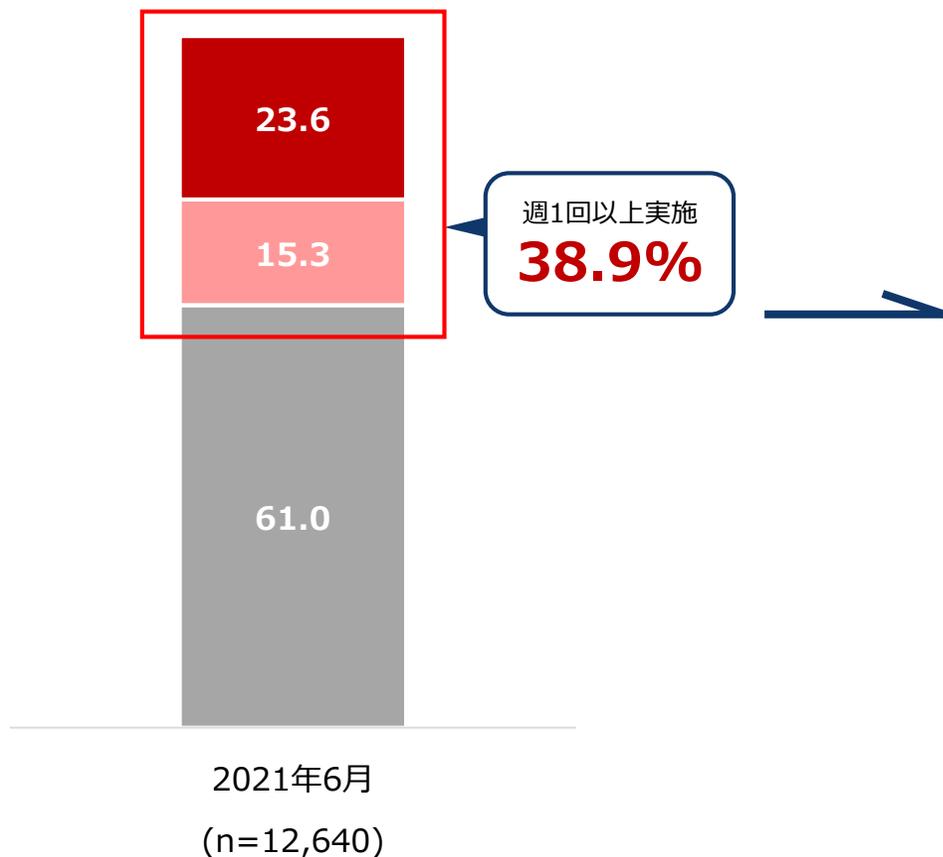
*2021年6月時点で週1回以上リモートワーク実施者へ聴取。

今後の働き方

コロナ収束後のリモートワークの頻度については、半数以上が「増える/変わらない」と回答

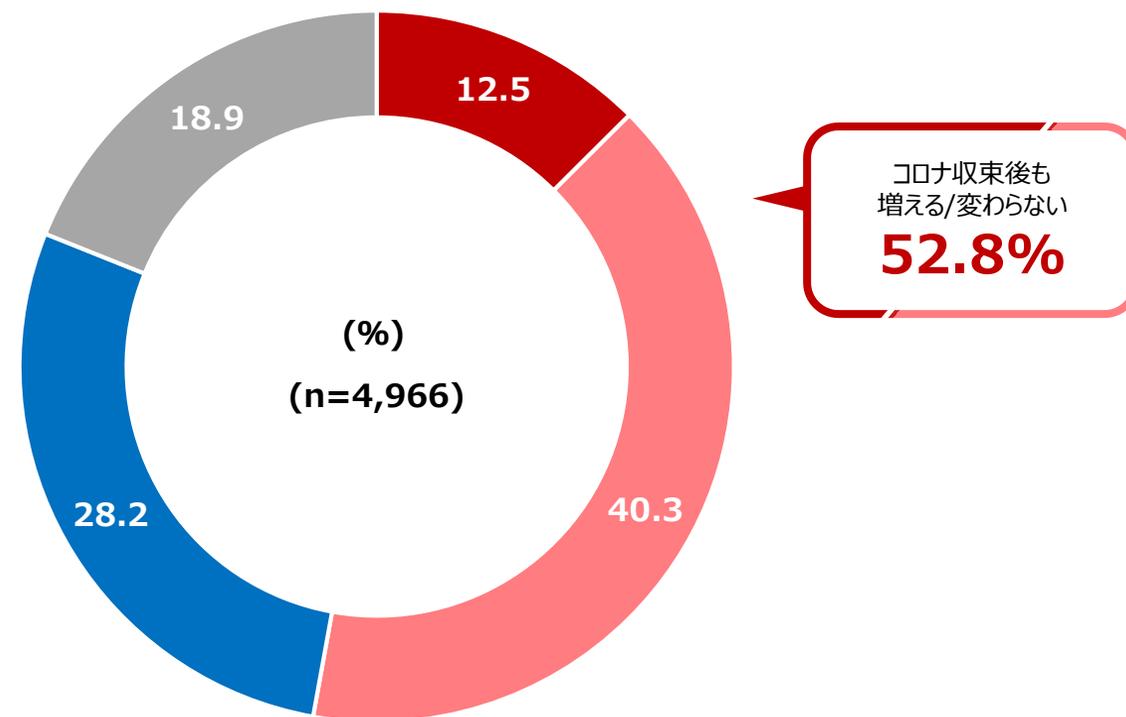
2021年6月のリモートワーク頻度

■ 0回/週 ■ 1回~2回/週 ■ 3回以上/週



コロナ収束後に予想されるリモートワーク頻度*

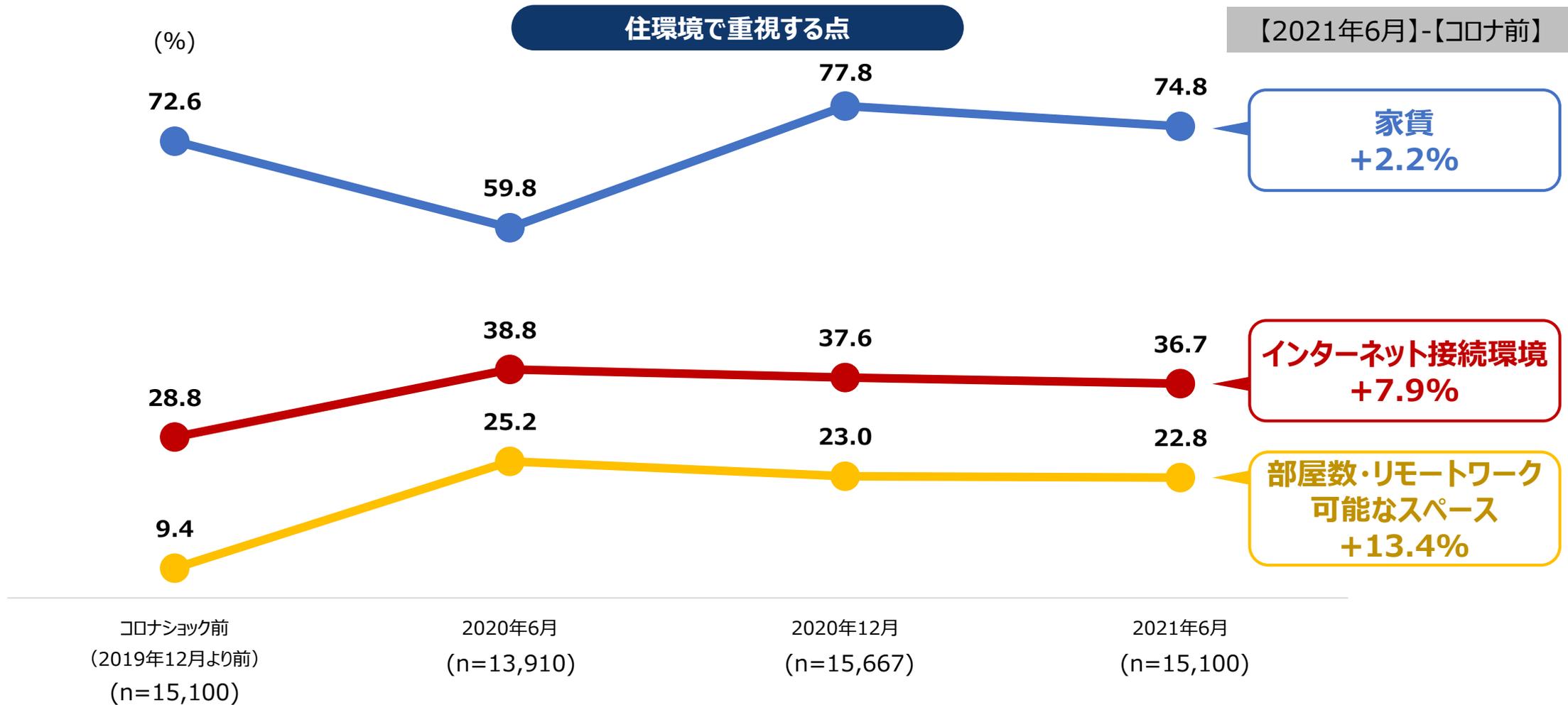
■ 増える ■ 変わらない ■ 減る ■ 分からない



*2021年6月時点で週1回以上リモートワーク実施者へ聴取。

住環境の重視点（増えたこと／変わらないこと）

インターネット環境や部屋数の重視点が上昇。家賃はコロナショック前と変わらず。

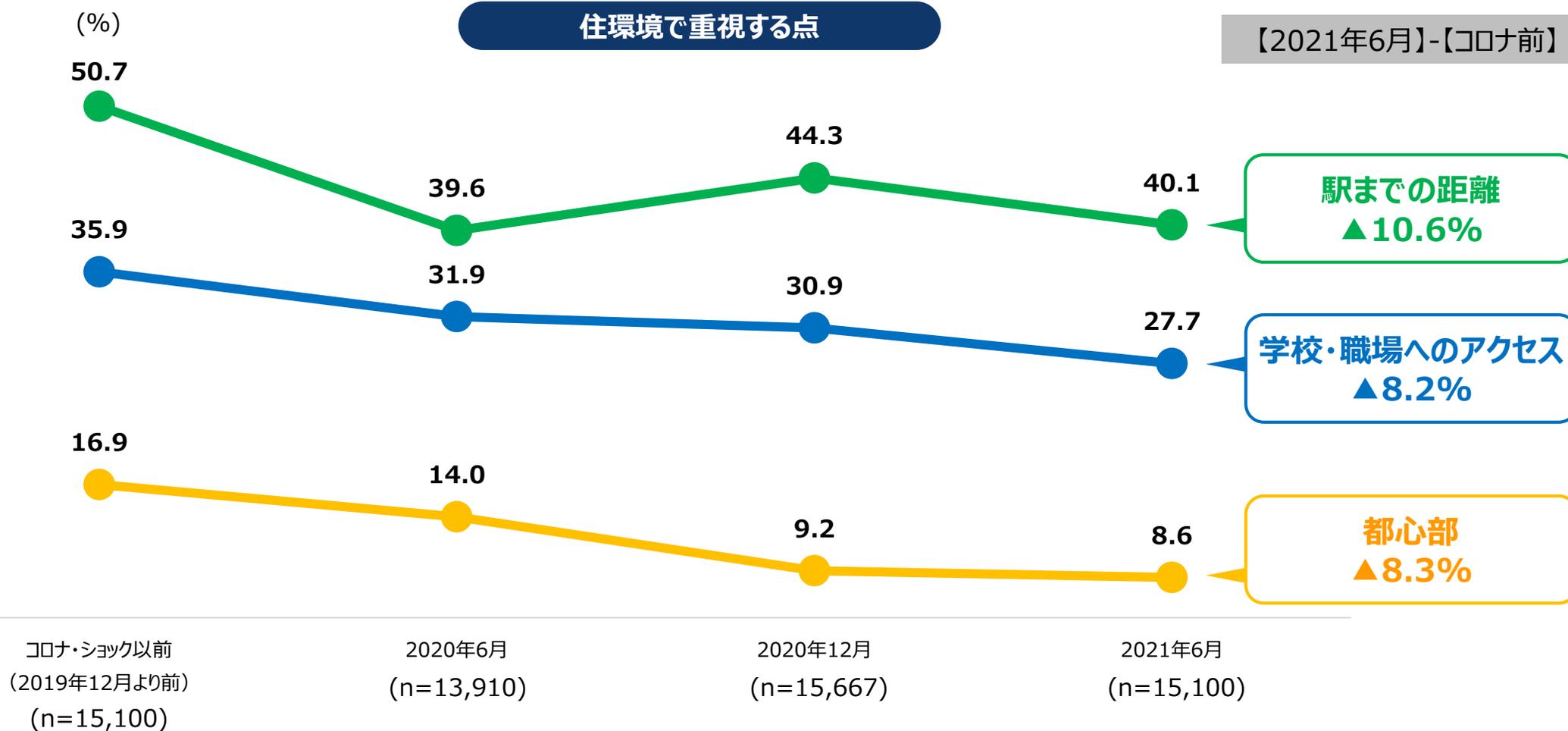


*「コロナショック前（2019年12月より前）」の値は2021年6月聴取。「2020年6月」「2020年12月」「2021年6月」は各時点において定点聴取。

**28項目の中で重視する点を複数選択可として聴取。

住環境の重視点（減ったこと）

学校・職場へのアクセスや都心部など、立地に関する項目が減少



*「コロナショック前（2019年12月より前）」の値は2021年6月聴取。「2020年6月」「2020年12月」「2021年6月」は各時点において定点聴取。

**28項目の中で重視する点を複数選択可として聴取。

住環境への意識変化

- 首都圏を中心に、「リモートワークが増加」
- リモートワークの実施場所は、「**自宅**」が**最多**
- コロナ収束後においても、半数以上はリモートワークの頻度は「**増える**／**変わらない**」
- 「リモートワーク」に係る項目が住環境の重視点として、コロナショック前よりも**増加**
- 一方で立地に係る項目は、コロナショック前より**減少**



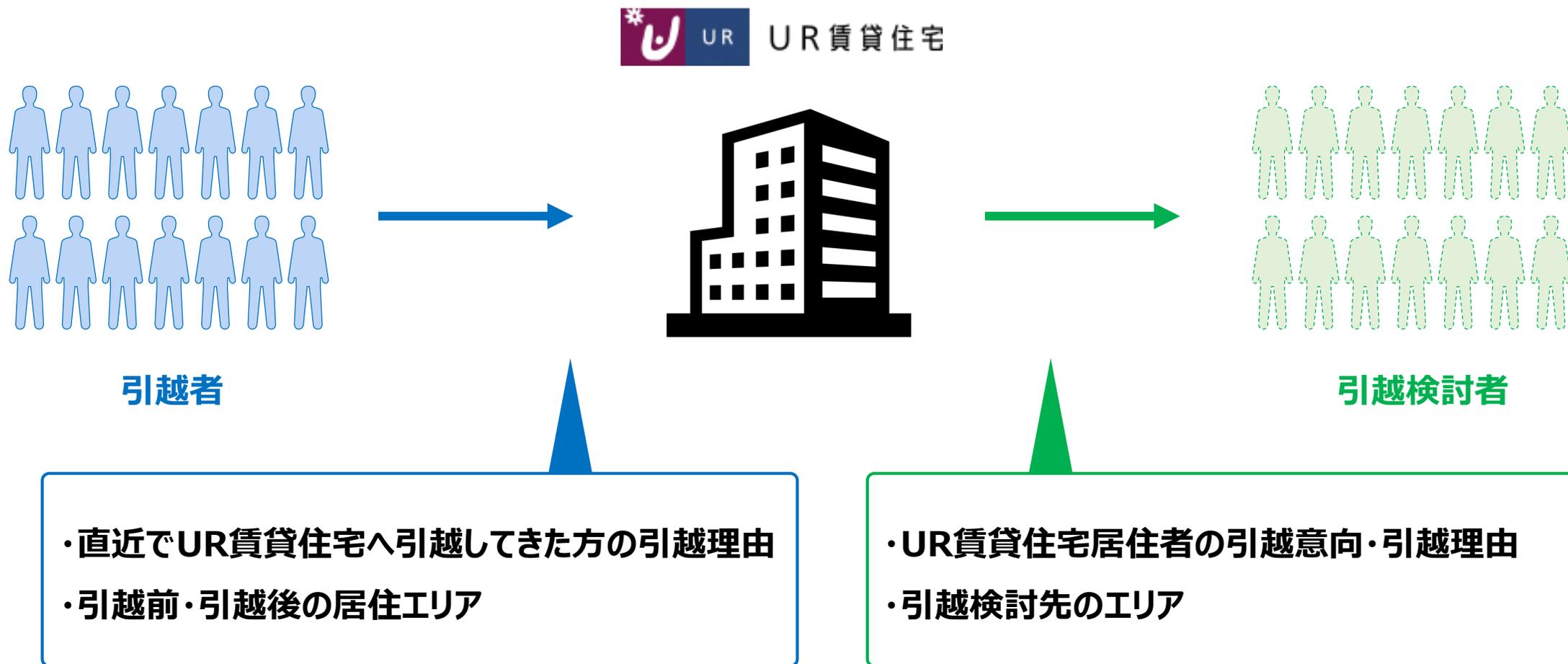
住まい選びの意識は「外から内へ」シフト

「住まい（自宅）のオフィス化」は継続する可能性あり

3. 調査結果データ集

－ 引越状況（人の動き）－

構成

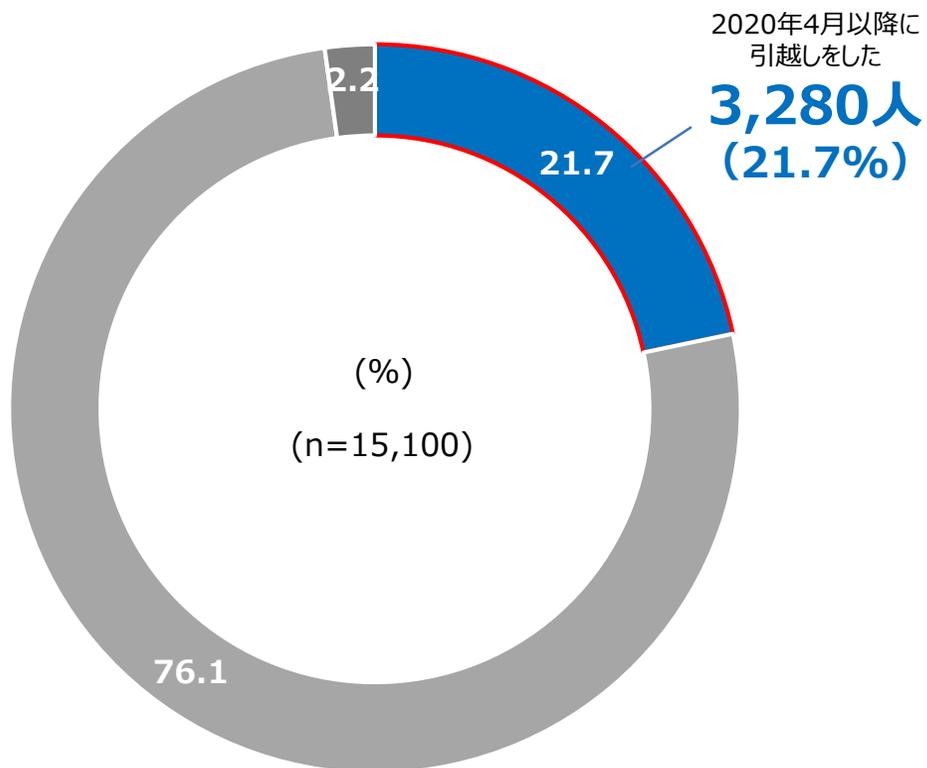


引越状況

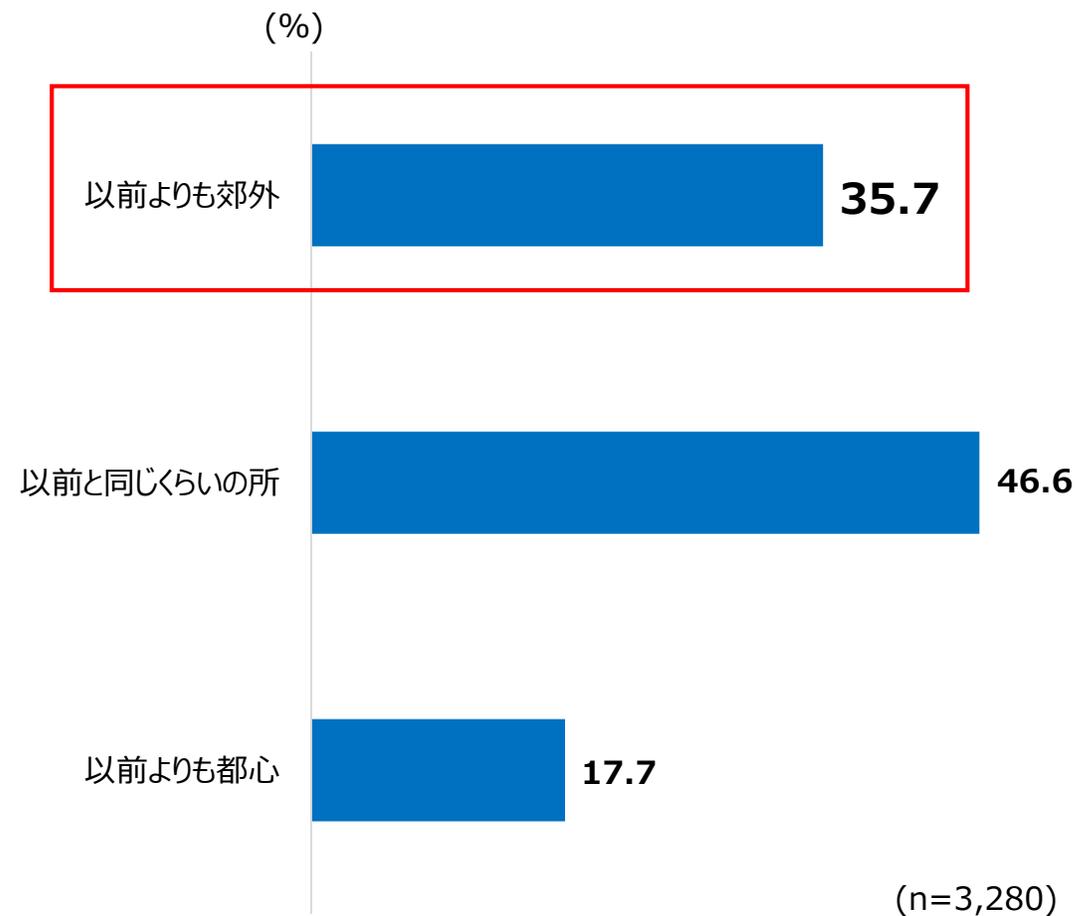
2020年4月以降の引越者のうち、「以前より郊外」と回答した人は35.7%

UR賃貸住宅への居住開始時期

■ 2020年4月以降 ■ 2020年4月よりも前 ■ 覚えていない



現在（引越後）の住まいエリアは、引越前と比べ都心か郊外か

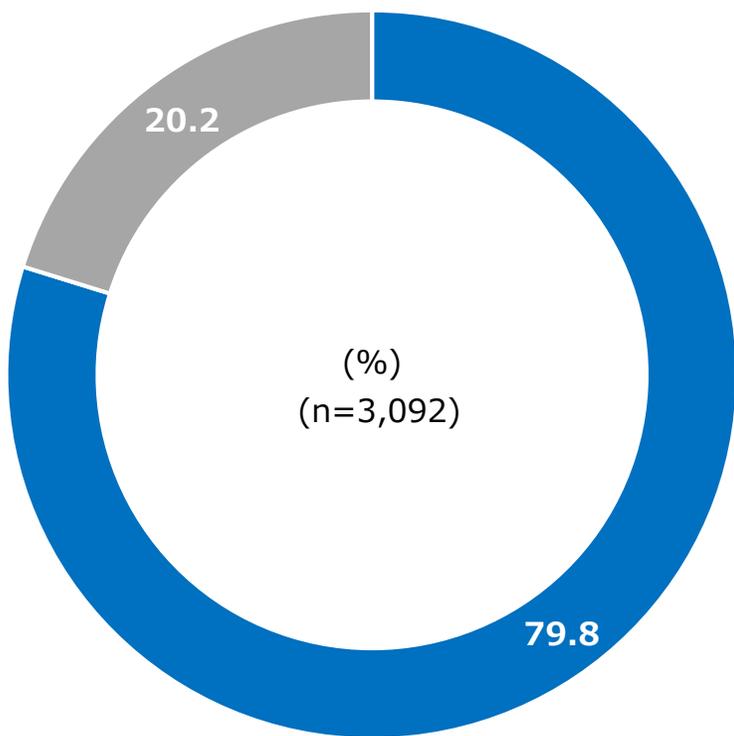


都道府県をまたぐ引越状況

約8割は同じ都道府県内における転居、他都道府県からの転入は2割程度

都道府県をまたぐ引越状況

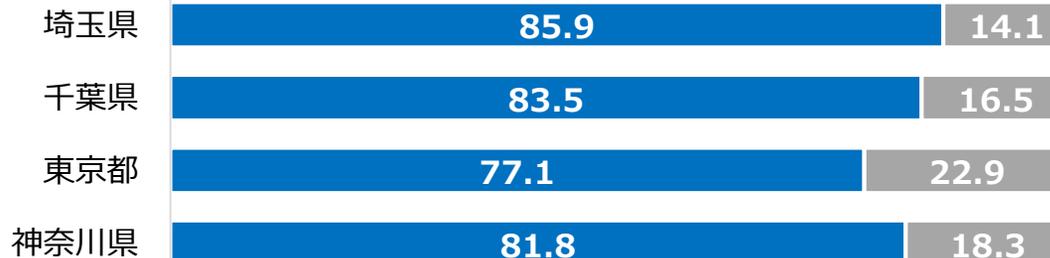
■ 都道府県内における転居 ■ 他都道府県外から転入



都道府県をまたぐ引越状況・内訳

引越先：関東圏

(%) ■ 都道府県内における転居 ■ 他都道府県外から転入



引越先：関西圏

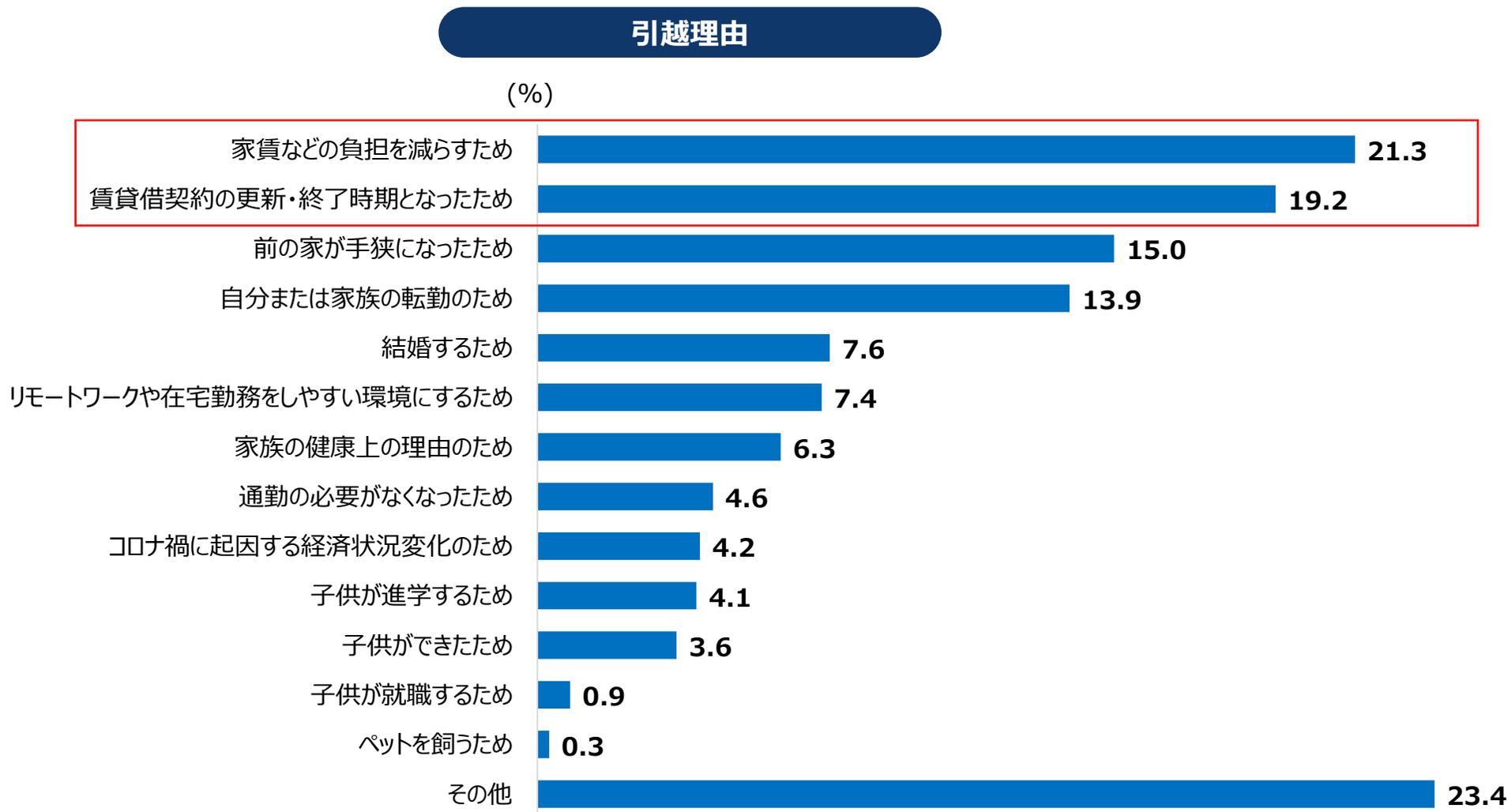
(%) ■ 都道府県内における転居 ■ 他都道府県外から転入



*アンケート設問で聴取した引越前の居住地と現在居住中のUR賃貸住宅が位置する場所をクロスチェック。

引越理由

引越理由は、コロナショック前と同様の内容がウェイトを占める



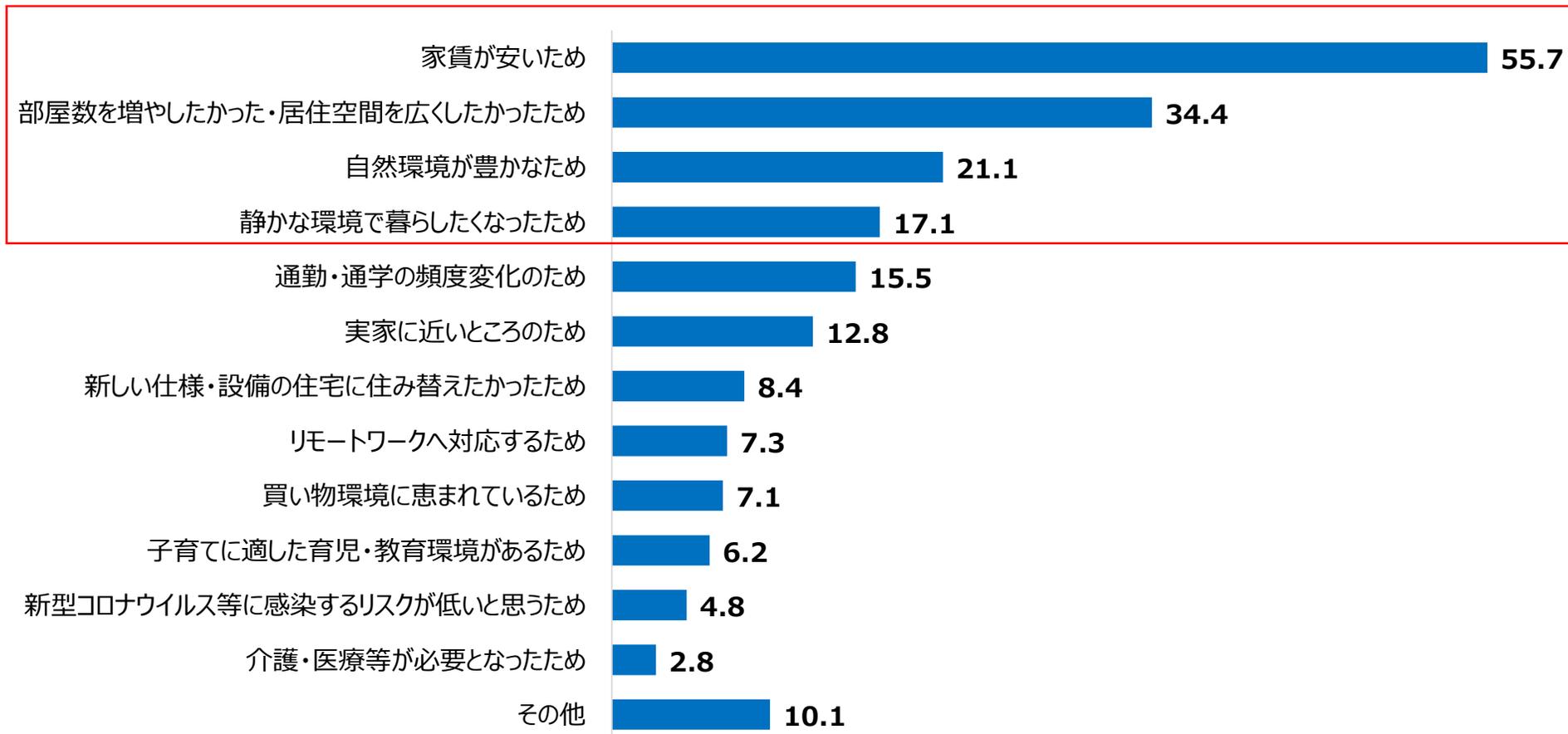
(n=3,280) 複数回答

郊外の選定理由

郊外の選定理由は「家賃が安い」が55.7%、次いで「部屋数を増やす」「自然環境・静かな環境」

郊外の選定理由

(%)



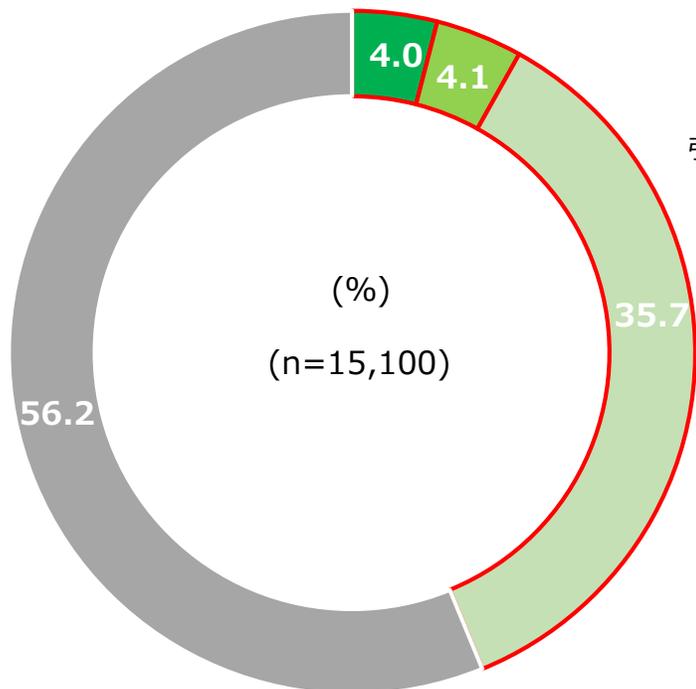
(n=1,172) 複数回答

引越検討状況

引越検討者の13.7%が「今より郊外」、「今と同じくらいの所に引越したい」は70.8%

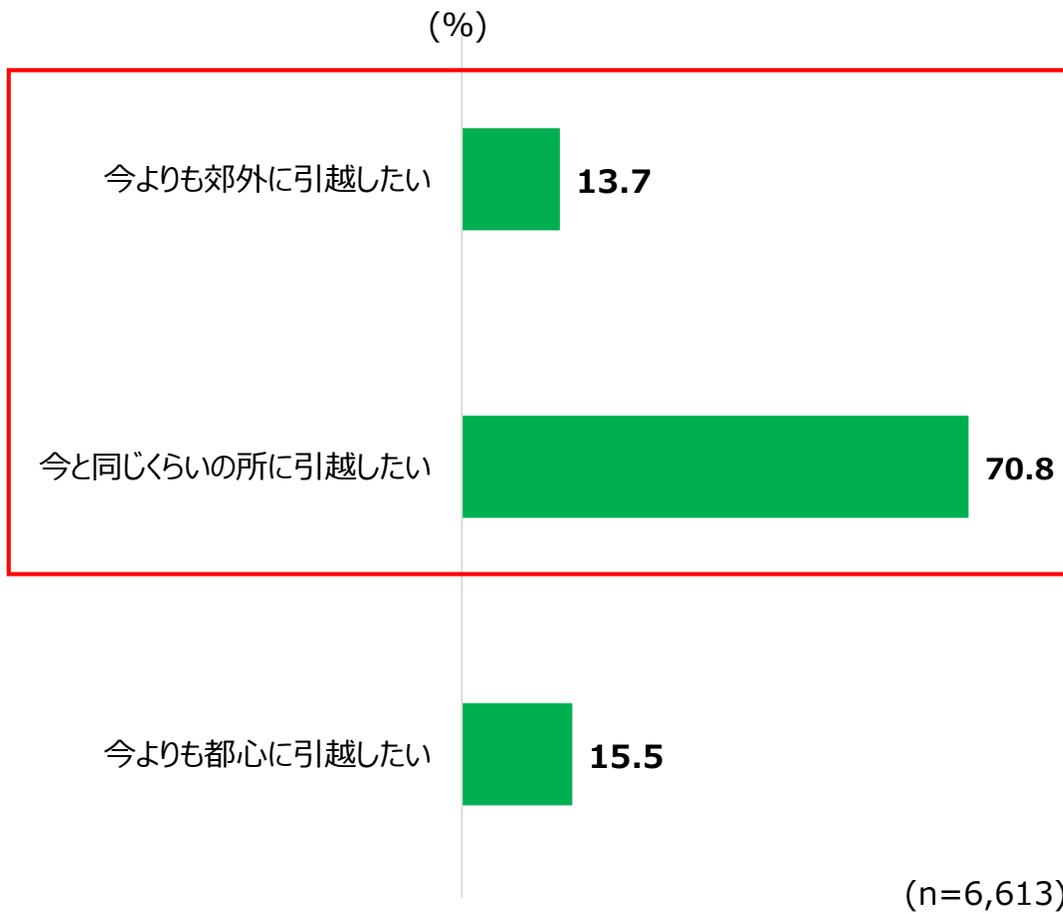
UR居住者の引越検討状況

- 半年以内で検討している
- 1年以上で検討している
- 時期は未定だが、検討している
- 検討していない



2021年6月時点で
引越を検討している
6,613人
(43.8%)

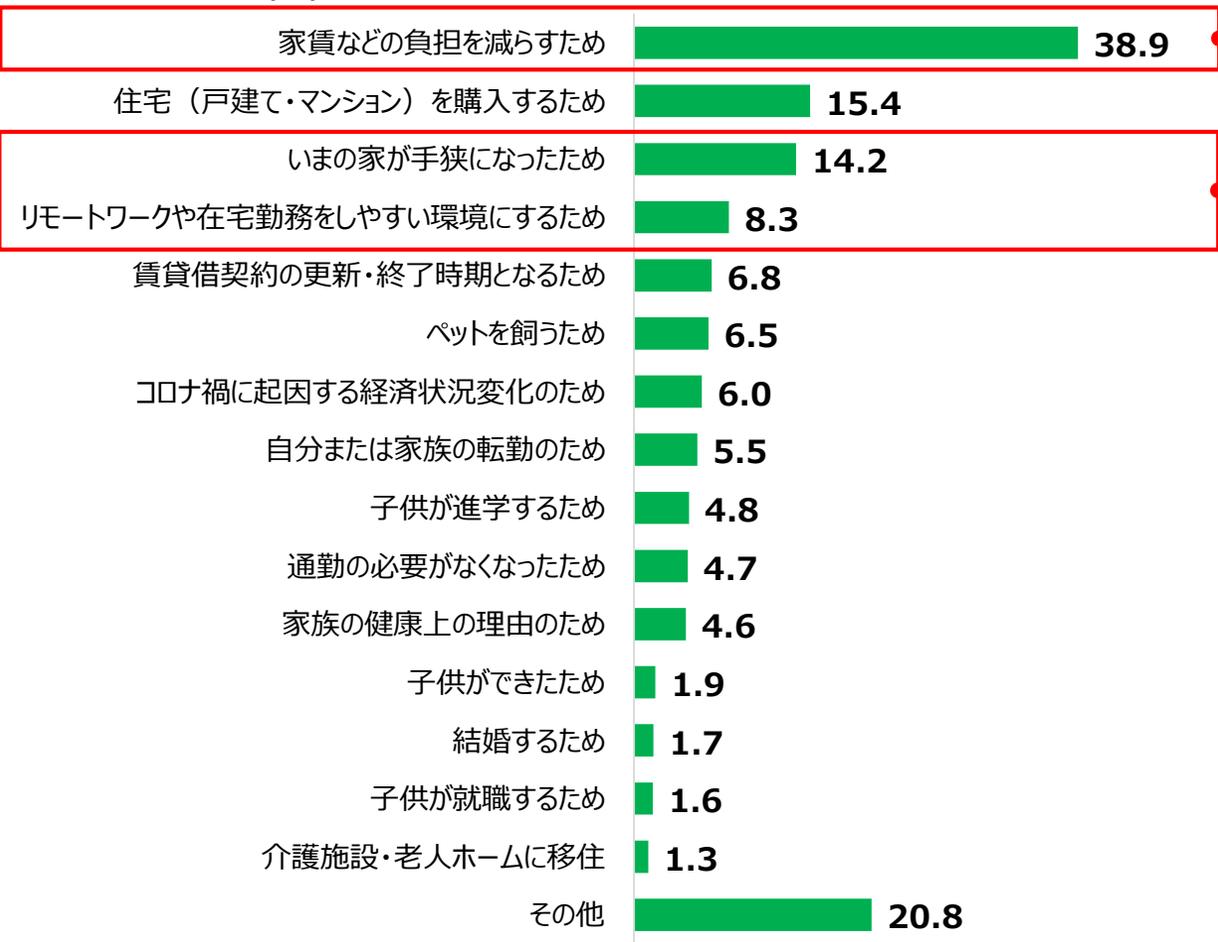
引越希望のエリアは、現在の住まいに比べ都心か郊外か



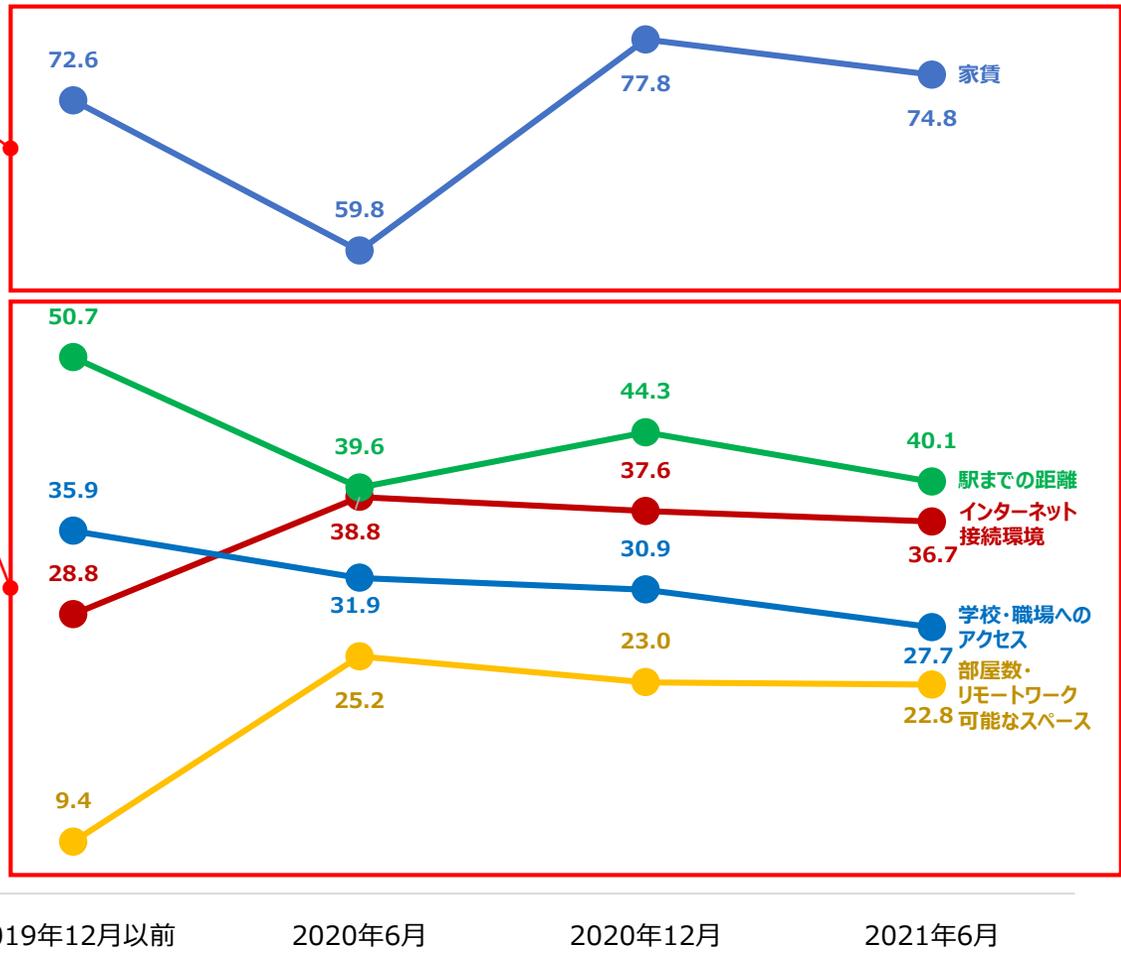
引越検討理由

「家賃負担を減らすため」が38.9%と最多、「リモートワーク」起因は8.3%と上位に位置

(%) 引越検討理由



住環境の重視点推移



(n=6,613) 複数回答

引越動向（人の動き）

- 以前よりも郊外に引越した人の割合は全体として4割弱
- 同一都道府県内の移動が約8割
- 引越した理由は、コロナショック前と同様の内容がウェイトを占める
- 引越検討者においては、リモートワーク環境に起因する項目も上位に



コロナショックによる環境変化も引越動向に一部影響
生活圏が大きく変わらない範囲での転居が多数

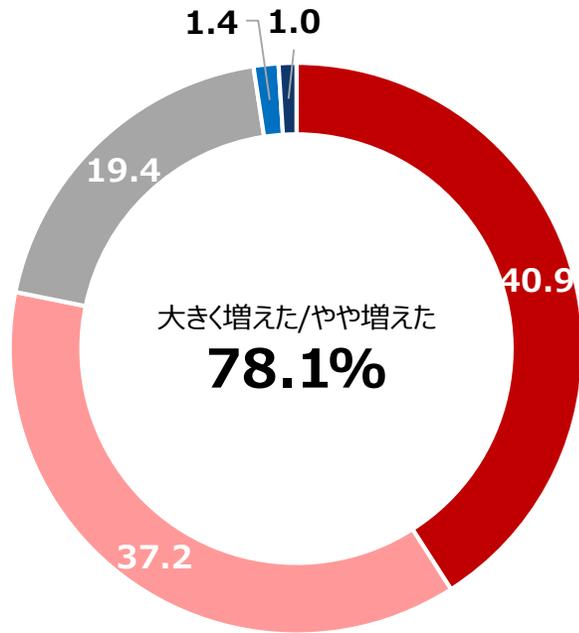
4. 調査結果データ集

－ コミュニケーションの変化－

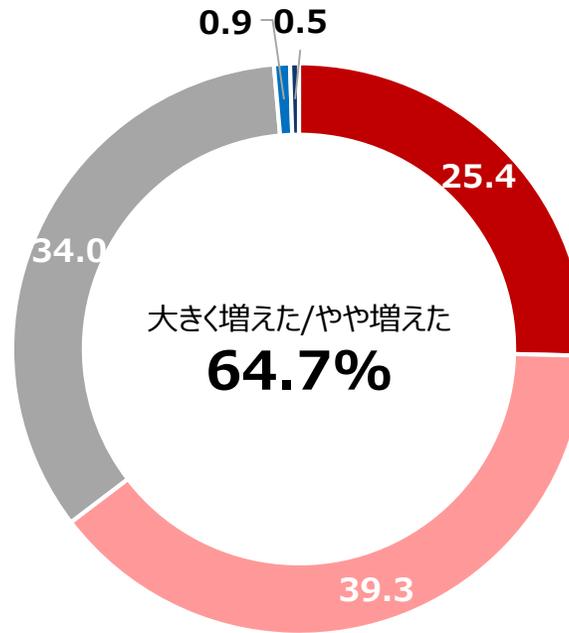
コロナ禍における生活の変化（増えたこと）

「家で過ごす時間」増加が78.1%、「インターネット利用時間」増加は64.7%

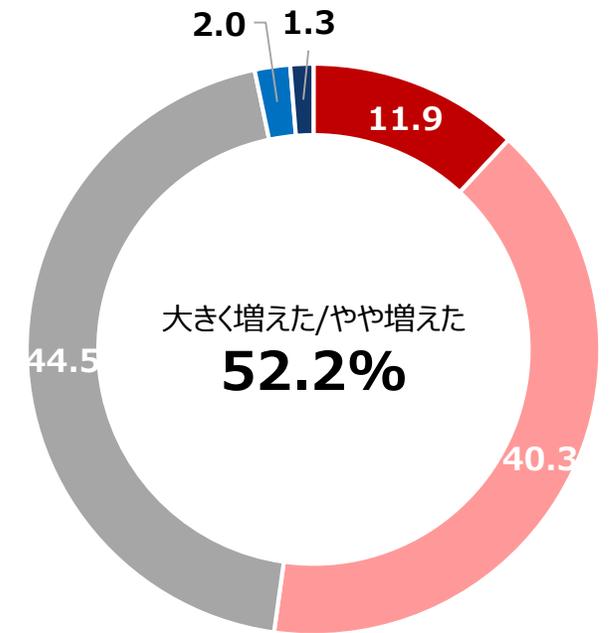
家で過ごす時間



インターネット時間



オンラインショッピング



■ 大きく増えた ■ やや増えた ■ 変わらない ■ やや減った ■ 大きく減った

(%) (n=15,100)

*16項目それぞれについて「大きく増えた」から「大きく減った」の5段階で聴取。

コロナ禍における生活の変化（増えたこと）

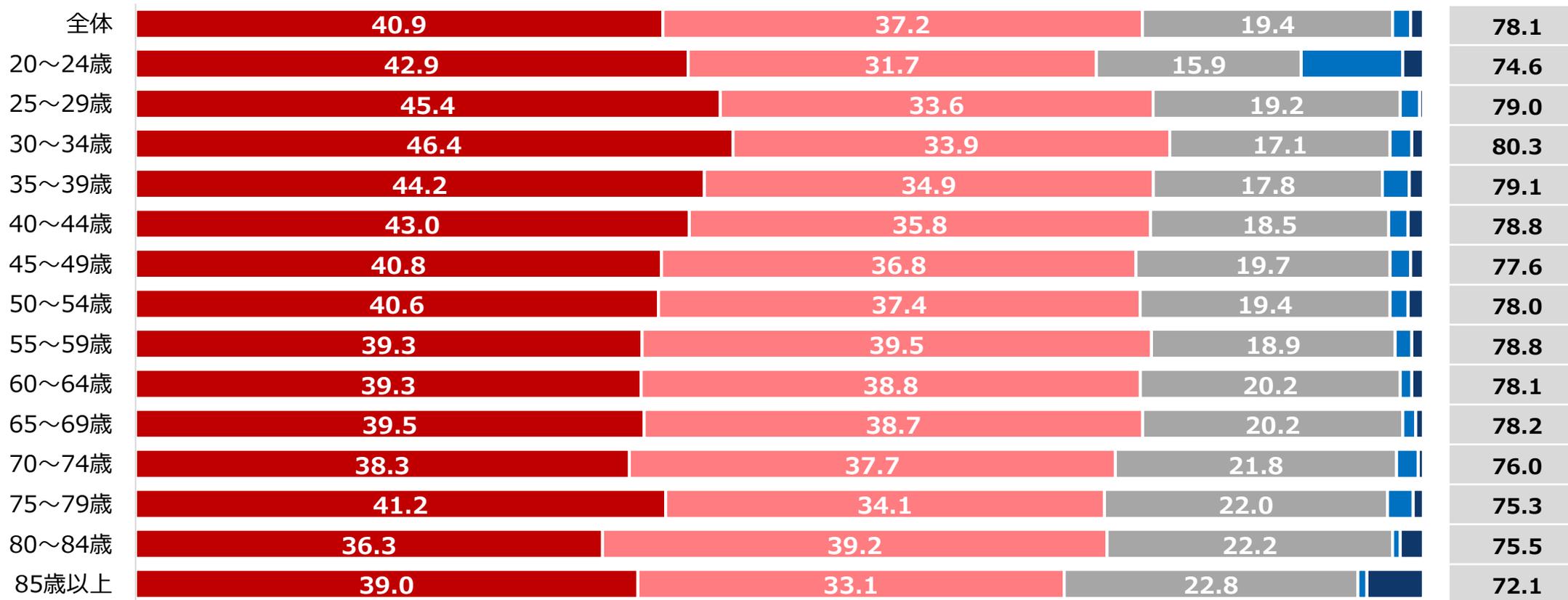
「家で過ごす時間」は、全年代において約8割がコロナショック前よりも増加

家で過ごす時間

(%) (n=15,100)

■ 大きく増えた ■ やや増えた ■ 変わらない ■ やや減った ■ 大きく減った

やや増えた/大きく増えた計

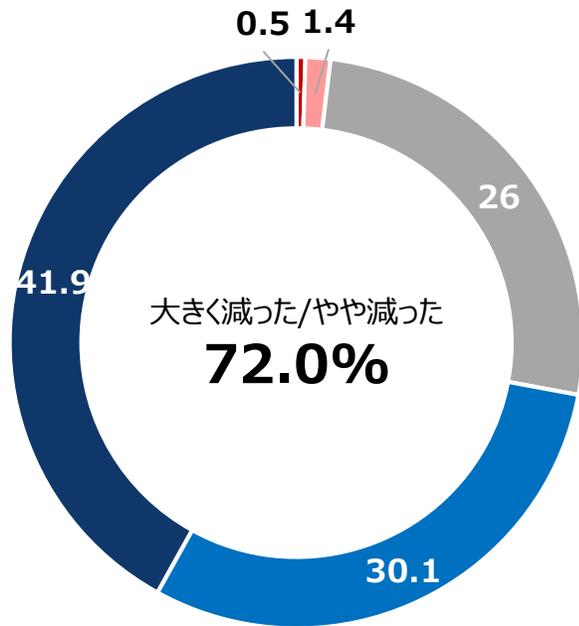


*16項目それぞれについて「大きく増えた」から「大きく減った」の5段階で聴取。

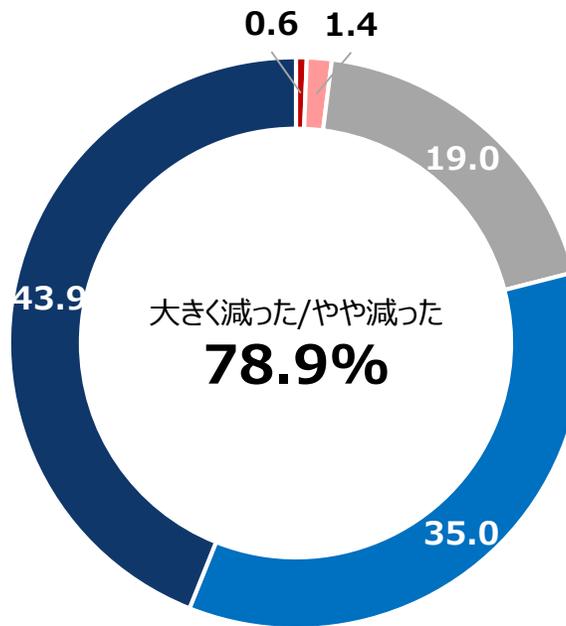
コロナ禍における生活の変化（減ったこと）

「知人・友人とのコミュニケーション」「外出頻度」は7～8割減少

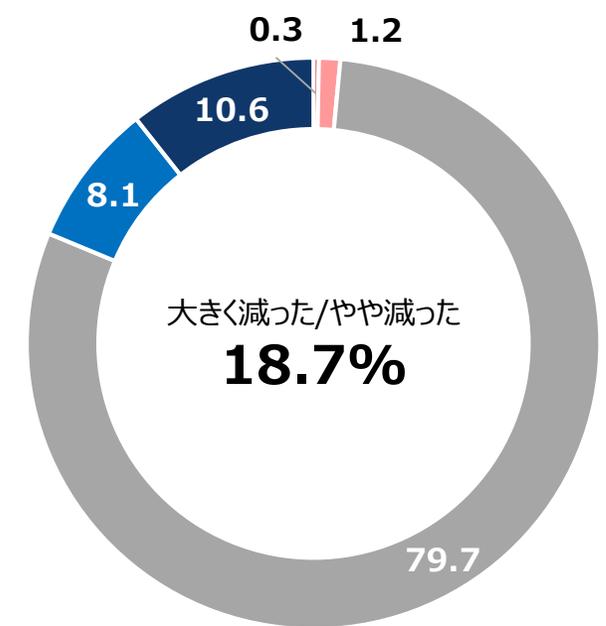
知人・友人とのコミュニケーション



外出頻度



ボランティア／社会活動



(%) (n=15,100)

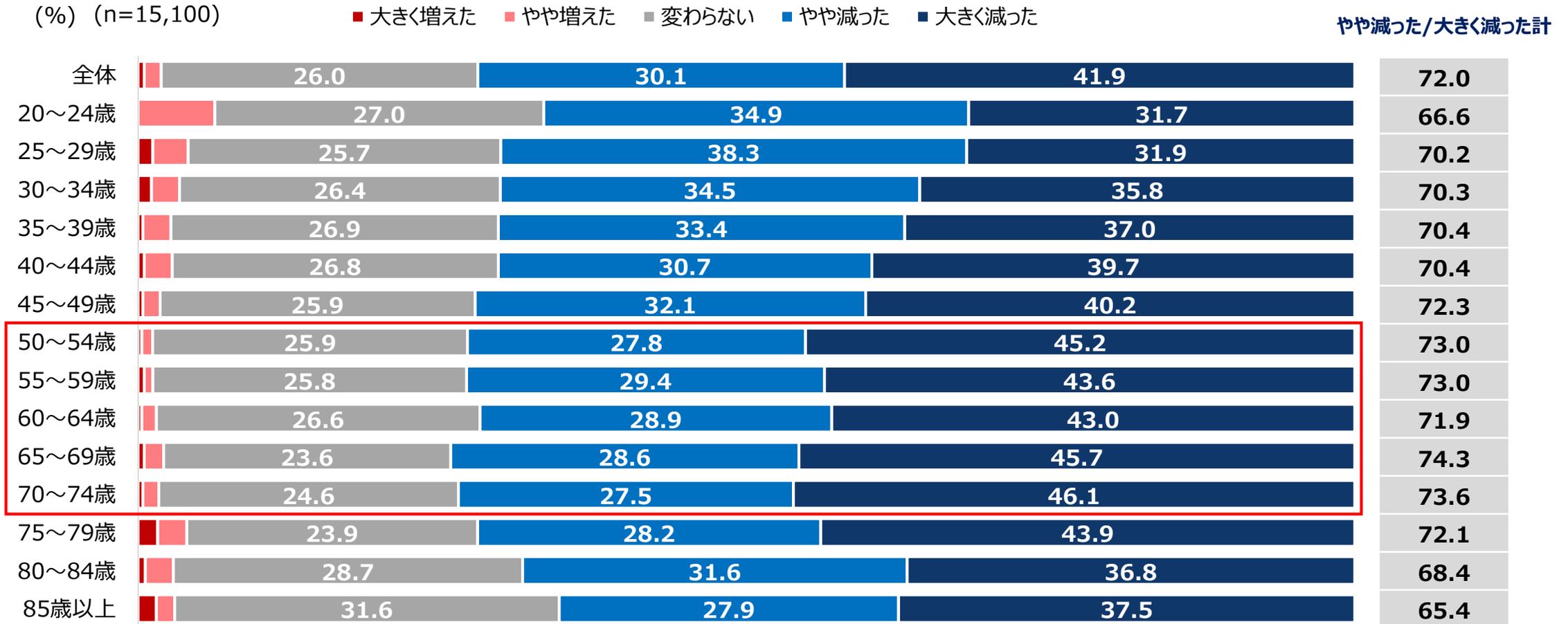
■ 大きく増えた ■ やや増えた ■ 変わらない ■ やや減った ■ 大きく減った

*16項目それぞれについて「大きく増えた」から「大きく減った」の5段階で聴取。

コロナ禍における生活の変化（減ったこと）

「知人・友人とのコミュニケーション」は全年代で減少、50~70代は「大きく減った」が多い

知人・友人とのコミュニケーション



*16項目それぞれについて「大きく増えた」から「大きく減った」の5段階で聴取。

コミュニケーションの変化

- 「家で過ごす時間」は、全年代を通して**増加**
- 「インターネット時間」「オンラインショッピング」も**増加**
- 「知人・友人とのコミュニケーション」「外出頻度」は全年代を通して**減少**
- 50～70代の中高年層はコミュニケーションが「大きく減った」とする回答が**高い**



家で過ごす時間の増加による
外部コミュニケーションの機会が大きく減少

5. 調査結果データ集

－UR賃貸住宅への評価－

推奨度の概要

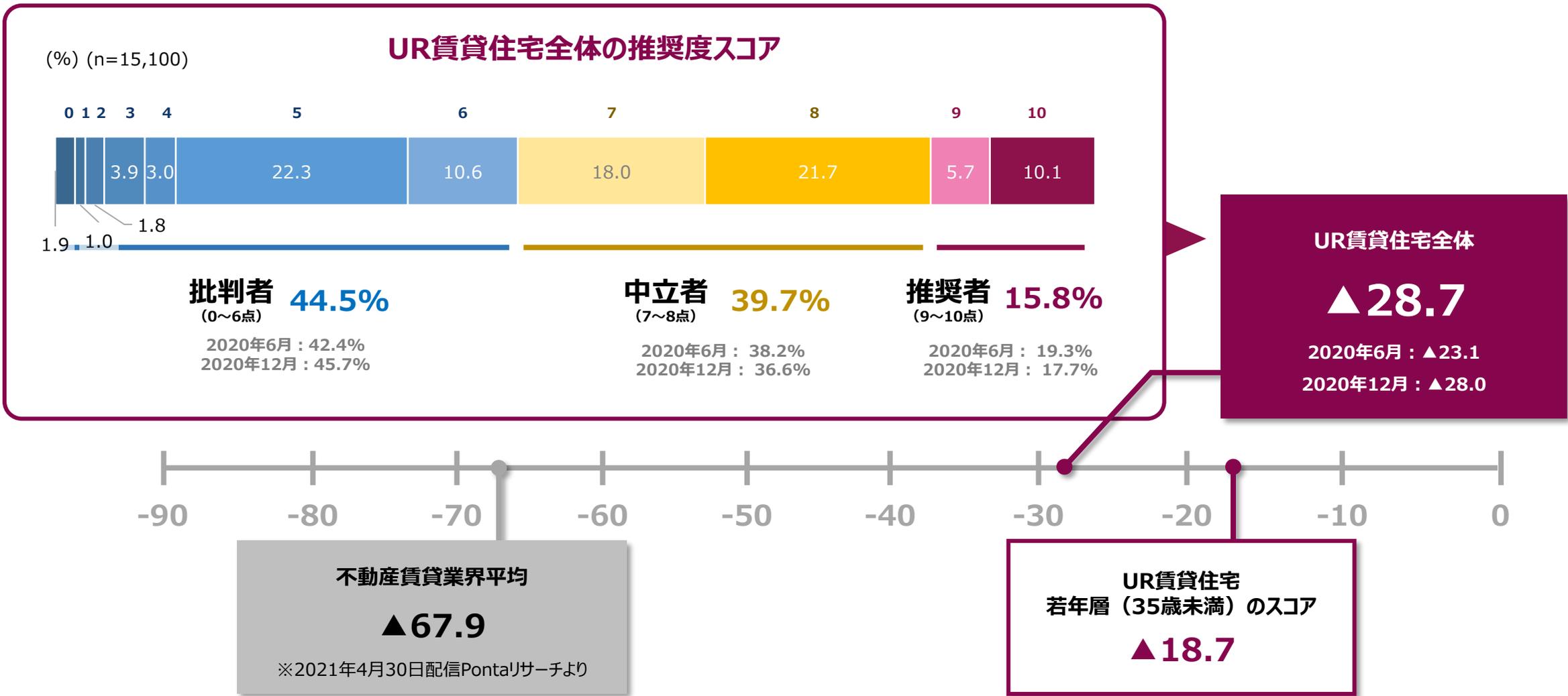
- ・推奨度とは、顧客のロイヤリティを測定する指標の一つ
- ・満足度との違いは、推奨度は「ユーザー（客数）を増やす」成長指標
- ・推奨度を問う際は、該当の商品・サービスを「お薦めしたいか」の程度を、0~10の11段階で聴取
- ・実際の設問文：
「あなたはUR賃貸住宅を家族や知人・友人にどの程度薦めたいと思いますか。0点（薦めたくない）から10点（薦めたい）の範囲でお知らせください。」



$$\text{推奨度} = \text{推奨者} - \text{批判者}$$

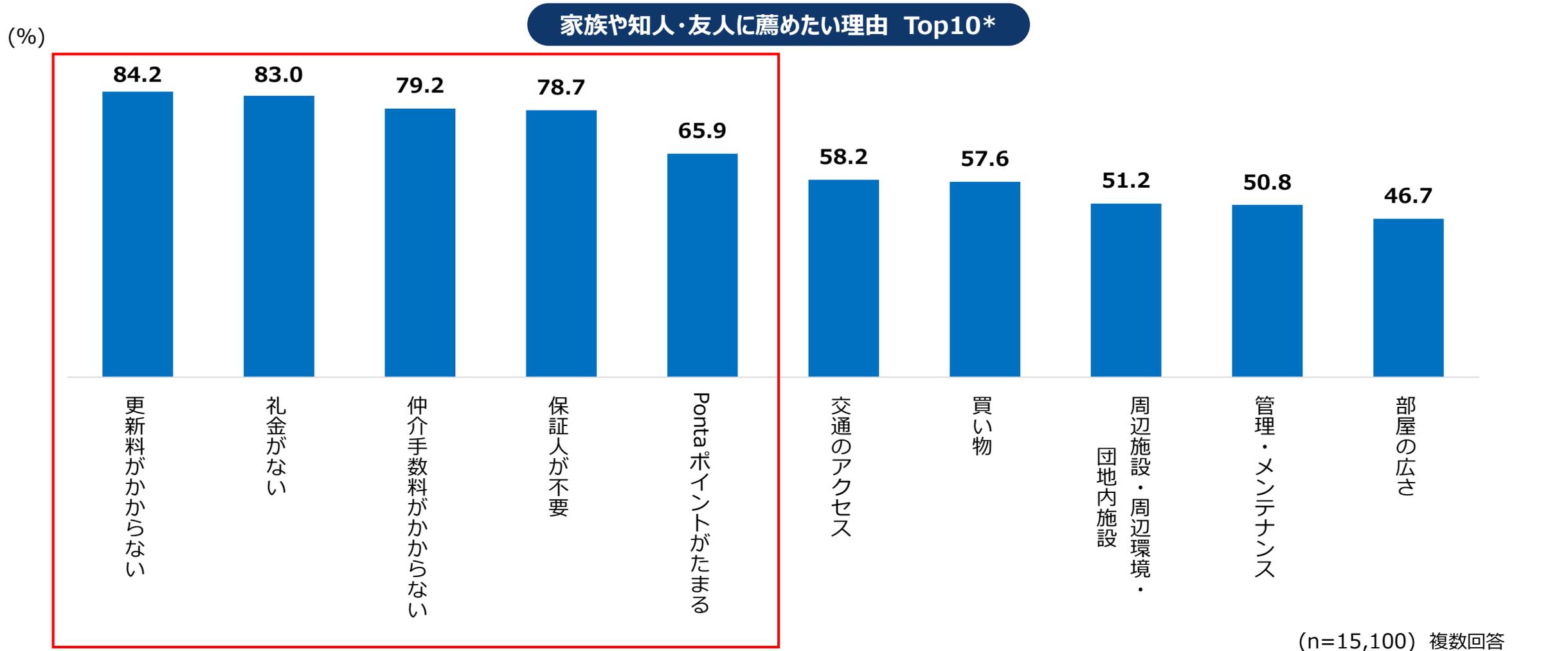
UR賃貸住宅の推奨度

不動産賃貸業界においても、UR賃貸住宅の推奨度は高く、若年層を中心に支持



UR賃貸住宅を推奨する理由

8割がUR賃貸住宅の「4つのメリット」と「Pontaポイントがたまる」を推奨



(n=15,100) 複数回答

*25項目の選択肢から複数選択可として聴取。

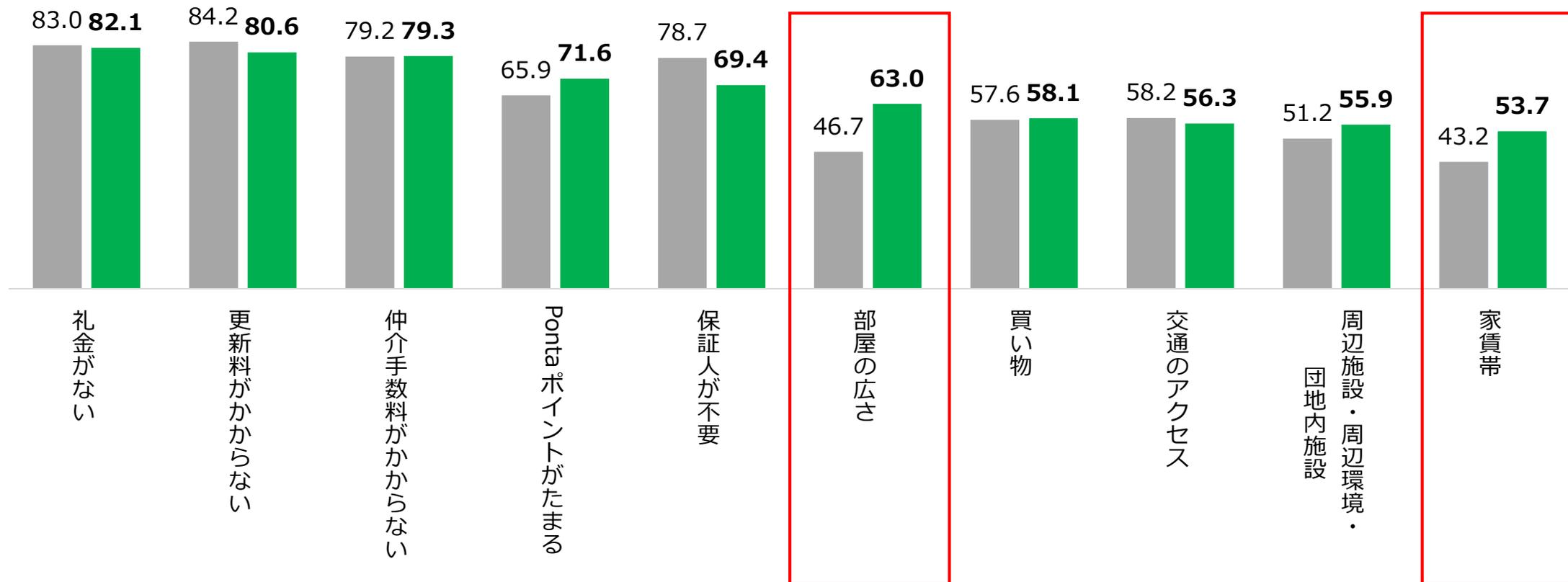
若年層（35歳未満）のUR賃貸住宅を推奨する理由

4つのメリット・Pontaポイントが上位。部屋の広さや家賃帯は若年層から支持

(%)

家族や知人・友人に薦めたい理由 Top10*

■ 全体 ■ 若年（35歳未満）



(n=15,100) 複数回答

*25項目の選択肢から複数選択可として聴取。

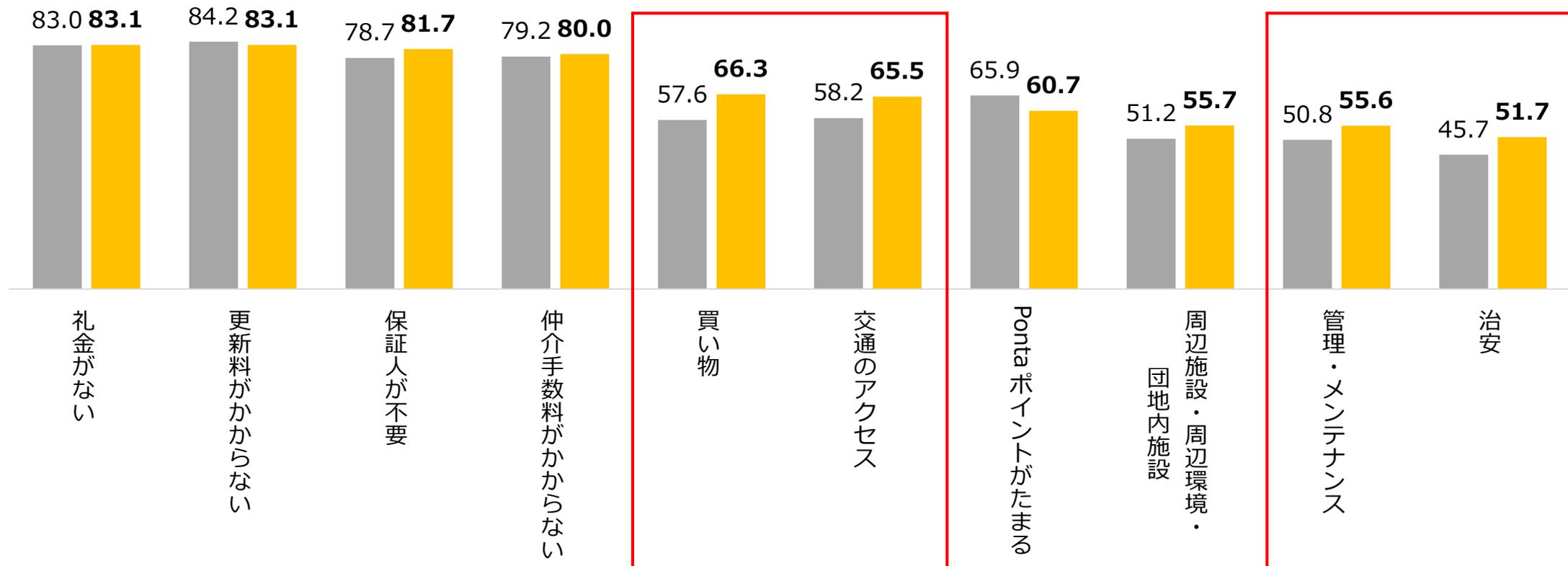
高齢者（65歳以上）のUR賃貸住宅を推奨する理由

4つのメリットが上位。買い物等の利便性、管理・メンテナンスは高齢者から支持

(%)

家族や知人・友人に薦めたい理由 Top10*

■ 全体 ■ 高齢者（65歳以上）



(n=15,100) 複数回答

*25項目の選択肢から複数選択可として聴取。

UR賃貸住宅への評価

- 不動産賃貸業界においても、UR賃貸住宅の推奨度は**高い**
- 若年層から高齢層まで幅広い層から支持を受けている
- UR賃貸住宅居住者のロイヤリティは**高い**
- 「4つのメリット」と「Pontaポイントがたまる」が高く評価



入居しやすい住宅の提供とポイント還元が両輪となり、
居住者の支持を集めている

住環境への意識変化

住まい選びの意識は「外から内へ」シフト
「住まい（自宅）のオフィス化」は継続する可能性あり

引越動向（人の動き）

コロナショックによる環境変化も引越動向に一部影響
生活圏が大きくかわらない範囲での移動が多数

コミュニケーションの変化

家で過ごす時間の増加による
外部コミュニケーションの機会が大きく減少

UR賃貸住宅への評価

入居しやすい住宅の提供とポイント還元が両輪となり、
居住者の支持を集めている

with・afterコロナにおける “新しい生活様式”への対応

「多様な世代が生き生きと暮らし続けられる住まい・まち」の実現に向けて、UR居住者の理解・把握のため、リアルタイムでの意識・行動調査を継続実施。継続調査・分析により、with・afterコロナで住まいに求められるものを見極め、“新しい生活様式”に対応した住宅を提供していく。