

【LIFULL HOME'S 住まい探しの満足度に関する調査】

大きな買い物ほど営業担当の対応・相性を重視

しかし、2人に1人以上が“営業担当者”にストレスや不満経験あり。

住まい探しの満足度平均72.8点、満足している人が重要視するポイントは「営業担当者の対応」。

「仲介手数料の安さ」を重視すると、住まい探しに不満が残る傾向に。

～不動産会社の掛け持ち件数は「2.2件」、物件の検討数は「4.1件」、
内見件数は「3.5件」、検討期間は「46.4日」など、住まい探し実態も発表～

事業を通して社会課題解決に取り組む株式会社LIFULL（ライフ）（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：井上高志、東証プライム：2120、以下LIFULL）が運営する日本最大級の不動産・住宅情報サービス「LIFULL HOME'S」は、全国の賃貸・売買における住み替え経験者それぞれ400名、計800名を対象に、「住まい探しの満足度に関する調査」を実施しました。

※本調査結果や分析をご掲載の際は「不動産・住宅情報サービス『LIFULL HOME'S』調べ」と明記ください。

■住まい探しの失敗・成功ポイント

- 現在居住中の**自宅の満足度は「平均74.0点」**。不動産会社での**住まい探しの満足度は「平均72.8点」**。自宅の満足度が高い人でも、**15%の人が住まい探しに不満を感じていた**。
- 住まい探しに満足した人の理由、第1位は「**不動産会社の担当者の対応が良かった**」。一方、不満を感じた人は「**紹介された物件の数が少なかった**」が第1位に。
- 住まい探しで重視するポイントのTOP3は、「**立地**」「**間取り**」「**想定予算**」。男女差を比べると、女性の方が住まい探しに求めるポイントが**約1.2倍**あることが判明。
- 住まい探しでの**不動産会社の掛け持ち件数は「平均2.2件」、物件の検討数は「平均4.1件」、物件の内見件数は「平均3.5件」。検討期間は「平均46.4日」、賃貸・売買で差があり、賃貸「平均17.1日」、売買「平均75.7日」。**
- 不動産会社を選択する上で最も重視するポイントTOP3は、「**営業担当者の対応**」「**物件数の多さ**」「**仲介手数料の安さ**」。「仲介手数料の安さ」を重視すると、住まい探しに不満が残る傾向に。

■大きな買い物の際は「営業担当者の対応・相性」が重要と感じるが、相性は9割の人が“運”と感じている。

- 買い物の際、営業担当者の対応・相性が重要だと感じる人は**約8割**。住まい探しでは9割に。
- 営業担当者との相性は運だと思っている人は**約9割**。
これまで、営業担当者の対応・相性が悪く、ストレスや不満を感じたことがある人は**半数以上**。
- 営業担当者の対応・相性を重要だと感じるシーンのTOP3は、「**家を購入する（借りる）とき**」「**車を購入するとき**」「**保険を選ぶとき**」。

■専門家が語る住まい探しのポイント！「運任せの“営業担当者ガチャ”にならないために・・・」

■住まい探しの失敗・成功ポイント

・現在住んでいる自宅の満足度は「平均74.0点」。不動産会社での住まい探し時の満足度は「平均72.8点」。自宅の満足度が高い人でも、15%の人が住まい探しに不満を感じていた。

全国の賃貸・売買による住み替え経験者に、『現在住んでいるご自宅の満足度』を0～100点の数値で尋ねたところ、全体の平均は74.0点（賃貸平均：70.5点／売買平均：77.4点）でした。

また、同様に『不動産会社での住まい探しの満足度』は、全体の平均は72.8点（賃貸平均：69.6点／売買平均：76.0点）となりました。現在の自宅の満足度が高い（賃貸・売買それぞれ平均点以上）の人のうち、15.1%の人が、住まい探しには不満を感じていた（賃貸・売買それぞれ平均点未満）ことが分かりました。



自宅の満足度平均

全体74.0点
（賃貸70.5点、売買77.4点）

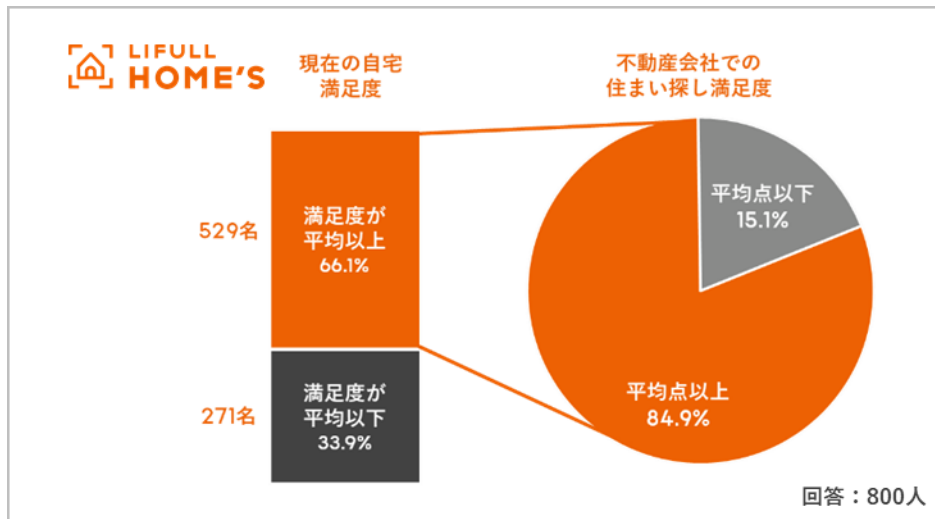


不動産会社での
住まい探しの満足度平均

全体72.8点
（賃貸69.6点、売買76.0点）



回答：800人



・住まい探しに満足した人の『満足理由』第1位は「不動産屋の担当者の対応が良かった」。一方、不満を感じた人は「紹介された物件の数が少なかった」に『不満理由』の第1位に。

住まい探しに満足した人に『不動産会社での住まい探しに満足だったところ』を尋ねたところ、第1位「不動産会社の担当者の対応が良かった」が53.1%に。第2位「希望の立地で住まい探しできた（45.8%）」、第3位「契約までの流れがスムーズだった（41.3%）」が続きました。

『不動産会社での住まい探しに満足だったところ』



全体		
1位	不動産屋の担当者の対応が良かった	53.1%
2位	希望の立地で住まい探しできた	45.8%
3位	契約までの流れがスムーズだった	41.3%
4位	希望通りの入居時期に入居できた	38.9%
5位	希望の予算で入居できた	29.7%

回答：800人

賃貸		
1位	不動産屋の担当者の対応が良かった	51.9%
2位	希望の立地で住まい探しできた	47.3%
3位	希望通りの入居時期に入居できた	45.4%
4位	契約までの流れがスムーズだった	40.8%
5位	希望の予算で入居できた	34.6%
売買		
1位	不動産屋の担当者の対応が良かった	54.2%
2位	希望の立地で住まい探し出来た	44.2%
3位	契約までの流れがスムーズだった	41.8%
4位	希望通りの入居時期に入居できた	32.3%
5位	担当者の知識が豊富で安心感があった	31.5%

回答：賃貸400人 売買400人

一方、住まい探しに不満を感じた人に『不動産屋での住まい探しに不満を感じたところ』を尋ねたところ、「紹介された物件の数が少なかった」が20.2%で最も多い結果に。第2位「不動産会社の担当者の対応が悪かった (19.8%)」、第3位「担当者の知識が少なく不安だった (15.2%)」が続きました。満足の理由1位となった「不動産会社の担当者の対応」が、不満足の理由の2位にランクインし、満足度に影響が出ることが分かりました。

『不動産会社での住まい探しに不満を感じたところ』



全体		
1位	紹介された物件の数が少なかった	20.2%
2位	不動産屋の担当者の対応が悪かった	19.8%
3位	担当者の知識が少なく不安だった	15.2%
4位	希望の予算で入居できなかった	13.2%
5位	契約までの流れがスムーズじゃなかった	11.4%

回答：800人

賃貸		
1位	紹介された物件の数が少なかった	23.6%
2位	不動産屋の担当者の対応が悪かった	21.4%
3位	担当者の知識が少なく不安だった	15.0%
4位	希望の予算で入居できなかった	13.6%
5位	希望の立地で住まい探しができなかった・契約までの流れがスムーズじゃなかった	9.3%
売買		
1位	不動産屋の担当者の対応が悪かった	18.1%
2位	紹介された物件の数が少なかった	16.8%
3位	担当者の知識が少なく不安だった	15.4%
4位	契約までの流れがスムーズじゃなかった	13.4%
5位	希望の予算で入居できなかった	12.8%

回答：賃貸400人 売買400人

・住まい探しで重視するポイントTOP3に、「立地」「間取り」「想定予算」がランクイン。男女差を比べると、女性の方が住まい探しに求めるポイントが約1.2倍あることが判明。

『住まい探しにおいて、重視していたポイント』を尋ねたところ、TOP3は「立地 (69.1%)」、「間取り (58.0%)」、「想定予算 (55.0%)」という結果になりました。また、男女ごとに結果を見ると、女性の方が「想定予算」以外のすべての項目において値が高く、男性に比べ、住まい探しで重視するポイントが約1.2倍あることが分かりました。

『住まい探しにおいて、重視していたポイント』



全体		
1位	立地	69.1%
2位	間取り	58.0%
3位	想定予算	55.0%
4位	日当たりの良さ	37.4%
5位	周辺環境の充実度	33.8%

回答：800人

賃貸		
1位	立地	67.8%
2位	間取り	63.0%
3位	想定予算	60.3%
4位	日当たりの良さ	35.8%
5位	周辺環境の充実度	33.5%
売買		
1位	立地	70.5%
2位	間取り	53.0%
3位	想定予算	49.8%
4位	日当たりの良さ	39.0%
5位	周辺環境の充実度	34.0%

回答：賃貸400人 売買400人

・住まい探しの際の、不動産会社の掛け持ち件数は「平均2.2件」、物件の検討数は「平均4.1件」、物件の内見件数は「平均3.5件」。検討期間は「平均46.4日」、賃貸・売買で差があり、賃貸「平均17.1日」、売買「平均75.7日」。

『希望の住まいを探すために費やした時間や件数』を尋ねたところ、不動産屋の掛け持ち件数は「平均2.2件」、物件の検討数は「平均4.1件」、物件の内見件数は「平均3.5件」、検討期間は「平均46.4日」でした。なお、賃貸、売買別で結果を見たところ、検討期間は賃貸「平均17.1日」、売買「平均75.7日」と約4.5倍の差があることが分かりました。

希望の住まいを探すために費やした時間や件数



	全体	賃貸	売買
『不動産会社の掛け持ち件数』	平均2.2件	平均1.9件	平均2.6件
『物件の検討数』	平均4.1件	平均4.0件	平均4.3件
『不動産会社の内見件数』	平均3.5件	平均3.0件	平均4.1件
『検討期間』	平均46.4日	平均17.1日	平均75.7日

回答：800人

- ・不動産会社を選択する上で最も重視するポイントTOP3は、「営業担当者の対応」「物件数の多さ」「仲介手数料の安さ」。一方で「仲介手数料の安さ」を重視すると、住まい探しに不満が残る傾向に。

『住まい探しで不動産会社を選択する上で最も重視するポイント』を尋ねたところ、第1位「営業担当者の対応（返信が早い・丁寧など）（28.5%）」。次いで、「物件数が多いこと（20.5%）」、「仲介手数料が安いこと（19.8%）」でした。

『不動産会社を選択する上で最も重視するポイント』



全体		
1位	営業担当者の対応（返信が早い・丁寧など）	28.5%
2位	物件数が多いこと	20.5%
3位	仲介手数料が安いこと	19.8%
4位	営業担当者の相性（話しやすいなど）	11.4%
5位	地域密着であること	6.1%

回答：800人

賃貸		
1位	仲介手数料が安いこと	26.8%
2位	物件数が多いこと	25.0%
3位	営業担当者の対応（返信が早い・丁寧など）	22.5%
4位	営業担当者の相性（話しやすいなど）	9.8%
5位	地域密着であること	6.0%
売買		
1位	営業担当者の対応（返信が早い・丁寧など）	34.5%
2位	物件数が多いこと	16.0%
3位	営業担当者の相性（話しやすいなど）	13.0%
4位	仲介手数料が安いこと	12.8%
5位	大手であること	6.8%

回答：賃貸400人 売買400人

また、不動産会社での住まい探しの時の満足度別に見ると、不満を感じていた人は「仲介手数料が安いこと」を、満足していた人に比べて10%以上重要と感じており、「仲介手数料の安いこと」を重視すると、最終的に住まい探しに不満が残る傾向があることが分かりました。

『不動産会社を選択する上で最も重視するポイント』



住まい探しに満足		
1位	営業担当者の対応（返信が早い・丁寧など）	29.5%
2位	物件数が多いこと	20.6%
3位	仲介手数料が安いこと	16.0%
4位	営業担当者の相性（話しやすいなど）	12.9%
5位	地域密着であること	6.5%

回答：511人

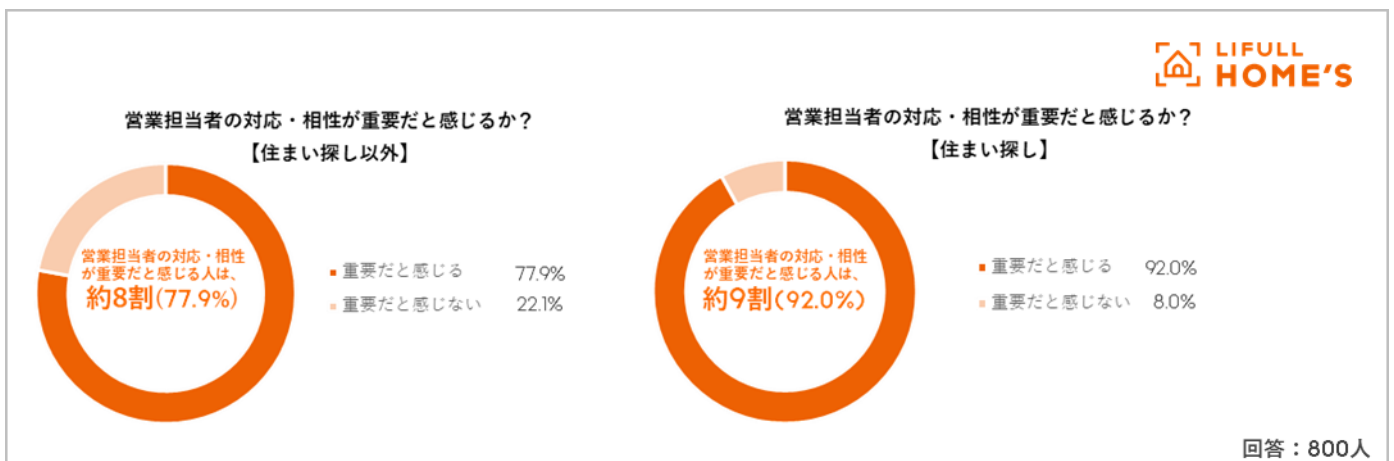
住まい探しに不満		
1位	営業担当者の対応（返信が早い・丁寧など）	27.0%
2位	仲介手数料が安いこと	26.6%
3位	物件数が多いこと	20.1%
4位	営業担当者の相性（話しやすいなど）	8.6%
5位	地域密着であること	5.5%

回答：289人

■大きな買い物の際は「営業担当者の対応・相性」が重要と感じるが、相性は9割の人が“運”と感じている。

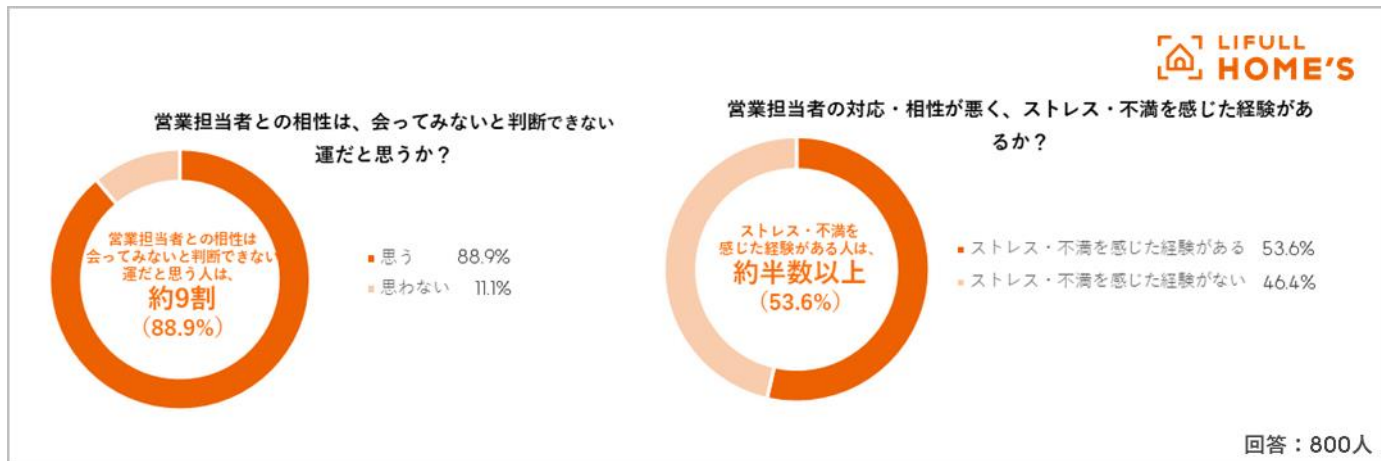
- ・買物の際、営業担当者との対応・相性が重要だと感じる人は約8割。住まい探しでは9割に。

『住まい探しや、住まい探し以外の買い物の際においても、営業担当者との対応・相性が重要だと感じるか』を尋ねたところ、『住まい探し以外』で、約8割（77.9%）の人が「重要だと感じる（そう感じる39.8%、ややそう感じる38.1%）」と回答しました。また、『住まい探し』に限定すると、「重要だと感じる」人は9割（92.0%、そう感じる60.5%、ややそう感じる31.5%）となりました。



・営業担当者との相性は運だと思っている人は約9割。これまで営業担当者の対応・相性が悪く、ストレスや不満を感じたことがある人は半数以上。

『営業担当者との相性は、会って見ないと判断できない運と思うか』を尋ねたところ、約9割（88.9%）の人が「思う（そう思う37.5%、ややそう思う51.4%）」と回答しました。加えて、『これまで営業担当者の対応・相性が悪く、ストレスを感じた・買い物に不満を感じた経験があるか』を尋ねたところ、半数以上（53.6%）の人が「不満を感じた経験がある」と回答しました。



・営業担当者の対応・相性を重要だと感じるシーンTOP3は、「家を購入する（借りる）とき」「車を購入するとき」「保険を選ぶとき」。

『営業担当者との対応・相性が重要だと感じた（感じそうな）シーン』を尋ねたところ、TOP3は「家を購入する（借りる）とき（80.4%）」、「車を購入するとき（46.8%）」、「保険を選ぶとき（45.3%）」という結果となり、大きな買い物をする際は営業担当者との対応や相性を重要と感じている傾向にあることが分かりました。

『営業担当者との対応・相性が重要だと感じた（感じそうな）シーン』



1位	家を購入する（借りる）とき	80.4%
2位	車を購入するとき	46.8%
3位	保険を選ぶとき	45.3%
4位	就職・転職活動のとき	37.8%
5位	結婚式場を決めるとき	29.0%

回答：800人

調査結果から、住まい探しを含む買い物をする際に営業担当者の対応・相性が重要だと感じる一方、その相性の良い担当者と出会えることは「運」としており、営業担当者との相性が悪いことが原因で、ストレスや不満を感じたことがある人が半数以上いる実態が明らかになりました。家や車など大きな買い物する際には、相性が良いと感じる担当者との出会いがストレスのない満足感が高くなると考えられます。

【調査概要】

- ・調査方法：インターネット調査
- ・調査時期：2022年12月10日～12月12日
- ・調査対象：20～50代の男女・計800人（住み替え経験者：賃貸400人、売買400人）
- ・調査機関：シグナルリサーチ

※小数点第二位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

■専門家が語る住まい探しのポイント！「運任せの“営業担当者ガチャ”にならないために・・・

「相性の良い営業担当者と出会うのは運」が大多数とした今回の調査結果は、何が出るかわからないガチャガチャのようなもので、「営業ガチャ」と言えるのではないのでしょうか。また営業担当者の対応や相性が悪く、ストレスや不満を感じたことがある人が半数以上というのも、よく聞く声です。そうなる理由は希望条件に近い不動産を見つけることに一生懸命で、実は購入に至るまでの担当者との過程や納得感が住まい探しの満

足度に影響することを消費者がよく分からず、「物件は良かったけど営業担当者は合わず後悔」となるのです。そうならないように、住まいを探すと同時に、物件を分かりやすく説明、質問に回答し不安を解消してくれ、段取りよく進めてくれる対応の相性が良い営業担当者と出会いたいところ。ただ、何もしないで出会うのは至難の業です。一般的に不動産会社は問合せたタイミングや順番、エリアで営業担当者を決めていますので、まさに営業担当者ガチャです。仕方がないと諦めず、対応してもらった営業担当者にもこだわって満足する住まいの契約や購入をするべきです。「この人なら住まい探しに満足できる」そう思える営業担当者に出会うまで不動産会社に足を運んではいかがでしょうか。



畑中 学 (はたなか・おさむ)

不動産コンサルタント/武蔵野不動産相談室株式会社代表取締役。資産性の高い不動産購入と中古住宅を見極める不動産診断について累計 1,000 組超の相談者にアドバイスをしている。著書や雑誌連載も多数。

■住まい診断について

「LIFULL HOME'S 住まい診断」は、日本人4,000万人超の統計より開発された「ディグラム診断」をもとに、日本最大級の不動産情報サービス「LIFULL HOME'S」が収集した様々なデータを掛け合わせ、「信頼のおける、住まい探しのパートナーと出会う仕組みをつくる」ために開発された最新の不動産テクノロジーです。



■LIFULL HOME'Sについて (<https://www.homes.co.jp/>)

LIFULL HOME'Sは、「叶えたい！が見えてくる。」をコンセプトに掲げる不動産・住宅情報サービスです。賃貸、一戸建て・マンションの購入、注文住宅から住まいの売却まで。物件や住まい探しに役立つ情報を、一人ひとりに寄り添い最適な形で提供することで、本当に叶えたい希望に気づき、新たな暮らしの可能性を広げるお手伝いをします。



■株式会社LIFULLについて (東証プライム：2120、<https://lifull.com/>)

LIFULLは「あらゆるLIFEを、FULLに。」をコーポレートメッセージに掲げ、個人が抱える課題から、その先にある世の中の課題まで、安心と喜びをさまたげる社会課題を、事業を通して解決していくことを目指すソーシャルエンタープライズです。

現在はグループとして世界63ヶ国でサービスを提供しており、主要サービスである不動産・住宅情報サービス「LIFULL HOME'S」をはじめ、空き家の再生を軸とした「LIFULL地方創生」、シニアの暮らしに寄り添う「LIFULL介護」など、この世界の一人ひとりの暮らし・人生が安心と喜びで満たされる社会の実現を目指し、さまざまな領域に事業拡大しています。