



NEXT CO.,LTD.

NEWS RELEASE

2006年6月14日
株式会社ネクスト

不動産情報ポータルサイト「HOME'S」調査報告 賃貸物件探しの情報源、インターネットが5割以上、 不動産会社を選ぶ際の決め手は「担当者の誠実な態度」

～賃貸住宅契約における不動産会社とのコミュニケーション実態調査～

不動産情報ポータルサイト「HOME'S」を運営する株式会社ネクスト(本社:東京都中央区、代表取締役社長:井上高志)は、2005年度中に賃貸住宅への住み替えを行なったエンドユーザーを対象に、利用した情報源や不動産会社選びの基準、その他住み替え実態についてのアンケートを実施いたしました。このたび、その調査結果をまとめましたので、ご報告いたします。

【HOME'S リサーチ】

“賃貸住宅契約における不動産会社とのコミュニケーション実態調査”

<http://realestate.homes.co.jp/contents2/research/20060614/>

<調査概要>

調査対象 : 首都圏(東京、千葉、埼玉、神奈川)、関西圏(京都、大阪、兵庫)在住の18歳～59歳、
かつ過去一年以内に賃貸住宅への住み替えを行なった男女
有効回答数 : 1,030人(関東:515人、関西:515人)
調査期間 : 2006年5月19日(金)～2006年5月20日(土)

<主な調査結果>

1. 賃貸物件探しの具体的な情報源、1位、2位は共にインターネット (→2ページ)

「インターネット」は完全に賃貸住宅探しの情報源として定着。今後は「不動産会社のホームページ」の情報量、コンテンツも、不動産会社を選ぶ際の重要な選択基準となっていくそうです。

2. 4人に1人が「不動産情報サイトで検索した物件」をそのまま契約(→5ページ)

物件探しの初期情報源として最も利用されている「インターネットの情報サイト」に、効率的に物件情報を配信した上で、実際に来店した顧客を逃がさないことが、不動産会社における顧客獲得の王道と言えそうです。

3. 問い合わせへの対応の早さもその後の満足度に大きく関与 (→6ページ)

エンドユーザーからのインターネット経由での問い合わせに対し「当日、もしくは翌日中に返信・連絡を行なった」会社へ実際に店舗を訪問した際の対応に「非常に満足した」とする回答は28%にのびりますが、一方、それ以降の連絡となった会社に訪問した際、「非常に満足した」とする回答は21.3%にとどまりました。

4. 不動産会社選びの一番の決め手は「担当者の誠実な態度」

また、関東では「スペック」重視、関西では「フィーリング」重視の傾向も (→8ページ)

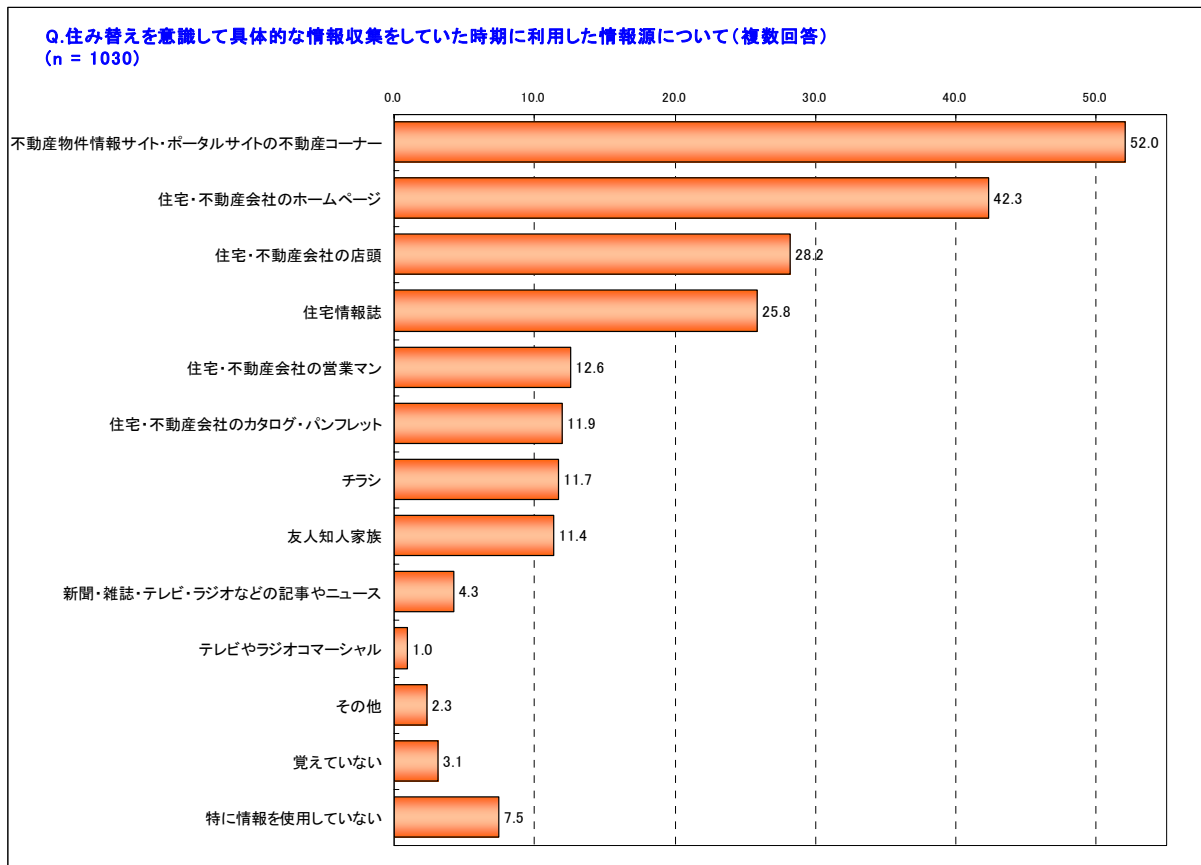
最終的に契約をした不動産会社を選んだ決め手となった理由のトップは、「営業マンや担当者の態度が誠実だった」(34.8%) ことにありました。特に関西では、物件の量やスペックを重視する傾向にある関東と比べて営業マンや担当者の努力する態度や店舗の綺麗さなど、フィーリングの部分重視する傾向にあるようです。



1. 賃貸物件探しの具体的な情報源

賃貸物件探しの情報源、第1位は「不動産物件情報サイト・ポータルサイトの不動産コーナー」、第2位が「不動産会社のホームページ」

賃貸住宅への住み替えを行ったエンドユーザーは、積極的な情報収集期、具体的な物件情報の絞り込みの時期において50%以上が「不動産物件情報サイト、ポータルサイト」(52%)を利用。次いで4割以上の方が「不動産会社のホームページ」(42.3%)を情報源として利用したと回答しています。インターネットの利用は賃貸物件探しにおける事前の情報源として定着したようですが、今後は「不動産会社のホームページ」の情報量、コンテンツも不動産会社の重要な選択基準となっていくそうです。



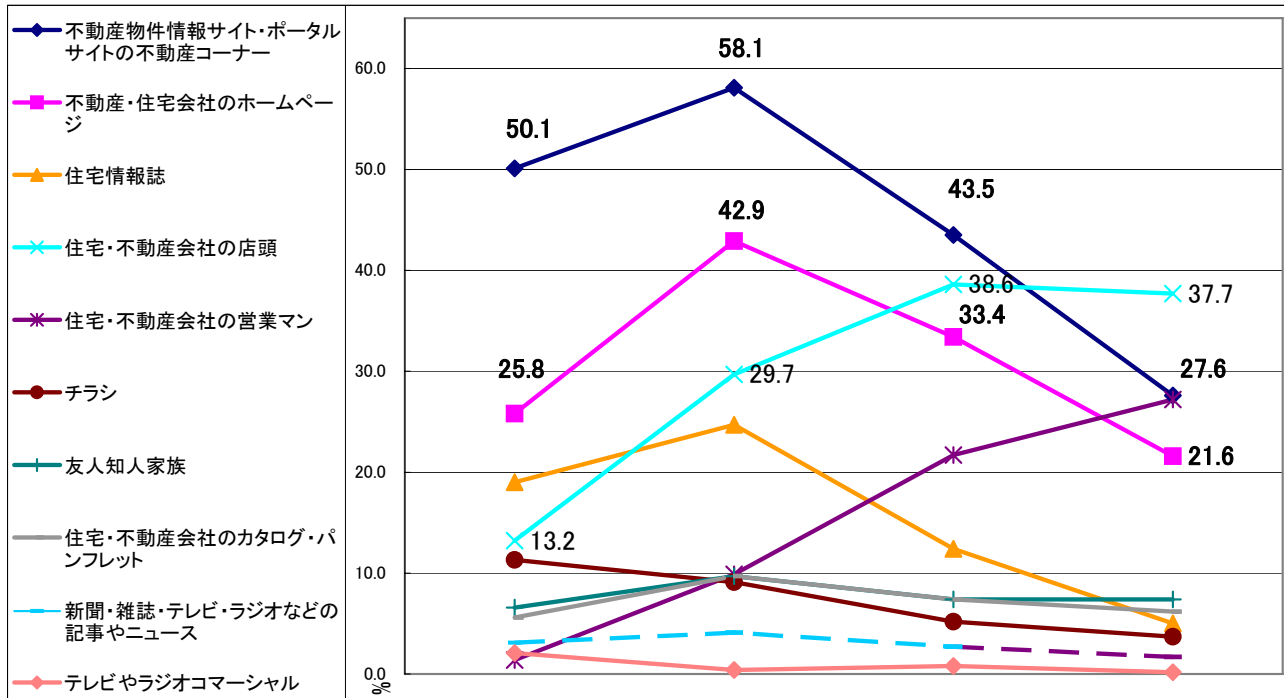
n=	産ルサ不 コサイト動 ーイト産 ナト・物 の件 動情 動報	ジ社不 の動 の産 ホ・ ム住 宅 ベ ー 会	社住 の宅 店・ 頭 不 動 産 会	住 宅 情 報 誌	社住 の宅 の営 業・ 不 業 動 産 会	バ社住 ンの宅 フカ・ 不 レタ動 ットタ ツロ産 グ・ 会	チ ラ シ	友 人 知 人 家 族	新 聞 ・ 雑 誌 ・ テ レ ビ ・ ラ ジ オ な ど の 記 事 や ニ ュ ー ス	新 聞 ・ 雑 誌 ・ テ レ ビ ・ ラ ジ オ	コ マ ー シ ヤ ル	そ の 他	覚 え て い な い	特 に 情 報 を 使 用 し て い な い
全体	(1,030)	52.0	42.3	28.2	25.8	12.6	11.9	11.7	11.4	4.3	1.0	2.3	3.1	7.5
関東	(515)	58.1	42.9	29.7	24.7	9.9	9.7	9.1	9.7	4.1	0.4	1.7	2.3	6.4
関西	(515)	46.0	41.7	26.6	27.0	15.3	14.2	14.4	13.0	4.5	1.6	2.9	3.9	8.5



NEXT CO.,LTD.

NEWS RELEASE

参考1:以下のそれぞれの時期に【 利用した情報源 】について(複数回答)



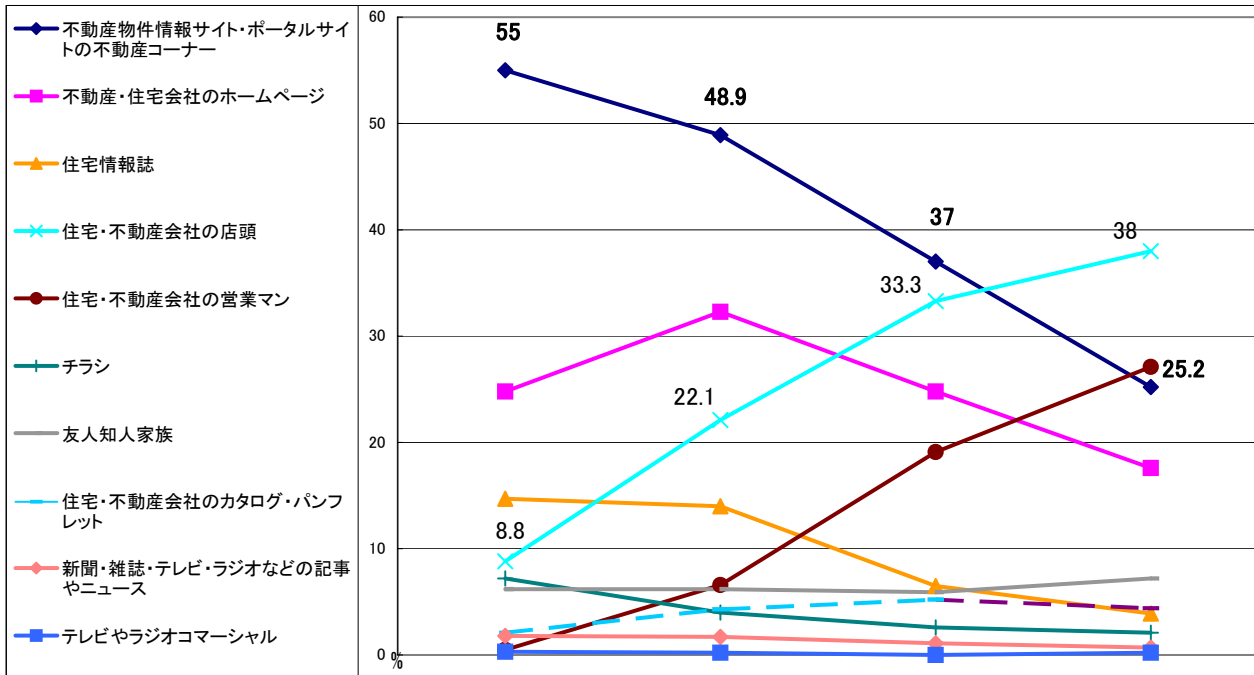
	漠然と住み替えを考え始めた時期	住み替えを意識して具体的な情報収集をしていた時期	自分の希望条件にあった物件を絞り込んでいた時期	不動産会社との契約の前後	累計
不動産物件情報サイト・ポータルサイトの不動産コーナー	50.1	58.1	43.5	27.6	179.3
不動産・住宅会社のホームページ	25.8	42.9	33.4	21.6	123.7
住宅情報誌	19.0	24.7	12.4	5.0	61.1
住宅・不動産会社の店頭	13.2	29.7	38.6	37.7	119.2
住宅・不動産会社の営業マン	1.4	9.9	21.7	27.2	60.2
チラシ	11.3	9.1	5.2	3.7	29.3
友人知人家族	6.6	9.7	7.4	7.4	31.1
住宅・不動産会社のカタログ・パンフレット	5.6	9.7	7.4	6.2	28.9
新聞・雑誌・テレビ・ラジオなどの記事やニュース	3.1	4.1	2.7	1.7	11.6
テレビやラジオコマーシャル	2.1	0.4	0.8	0.2	3.5
その他	2.1	1.7	2.3	3.1	9.2
覚えていない	3.7	2.3	2.1	2.3	10.4



NEXT CO.,LTD.

NEWS RELEASE

参考2:以下のそれぞれの時期に【役に立った情報源】について(複数回答)



	漠然と住み替えを考え始めた時期	住み替えを意識して具体的な情報収集をしていた時期	自分の希望条件にあった物件を絞り込んでいた時期	不動産会社との契約の前後	累計
不動産物件情報サイト・ポータルサイトの不動産コーナー	55	48.9	37	25.2	166.1
不動産・住宅会社のホームページ	24.8	32.3	24.8	17.6	99.5
住宅情報誌	14.7	14	6.5	3.9	39.1
住宅・不動産会社の店頭	8.8	22.1	33.3	38	102.2
住宅・不動産会社の営業マン	0.5	6.6	19.1	27.1	53.3
チラシ	7.2	4	2.6	2.1	15.9
友人知人家族	6.2	6.2	5.9	7.2	25.5
住宅・不動産会社のカタログ・パンフレット	2.1	4.3	5.2	4.4	16
新聞・雑誌・テレビ・ラジオなどの記事やニュース	1.8	1.7	1.1	0.7	5.3
テレビやラジオコマーシャル	0.3	0.2	0	0.2	0.7
その他	2.1	1.5	2.2	3	8.8
覚えていない	8.3	6	4.6	4.6	23.5



2. 実際に契約した物件との初期接触方法

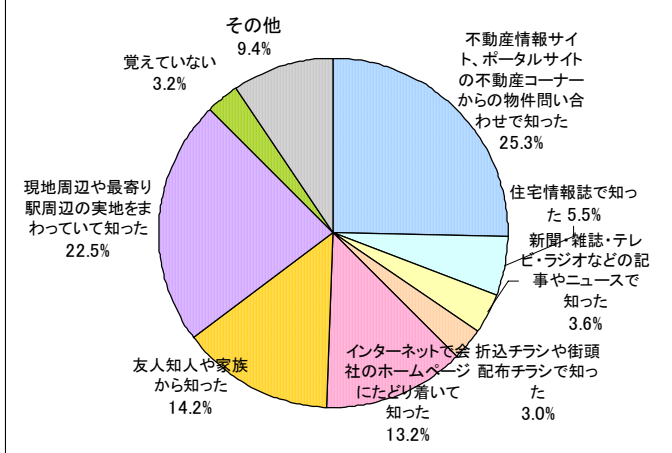
契約した不動産会社を知ったきっかけのうち「不動産情報サイトからの問い合わせ」が4人に1人以上。また、契約者のうち4人に1人が「不動産情報サイトで検索した物件」をそのまま契約

実際に契約に至った不動産会社を知ったきっかけについては、契約者のうち4人に1人以上が「不動産情報サイト、ポータルサイトの不動産コーナーからの物件問い合わせで知った」(25.3%)と回答しています。

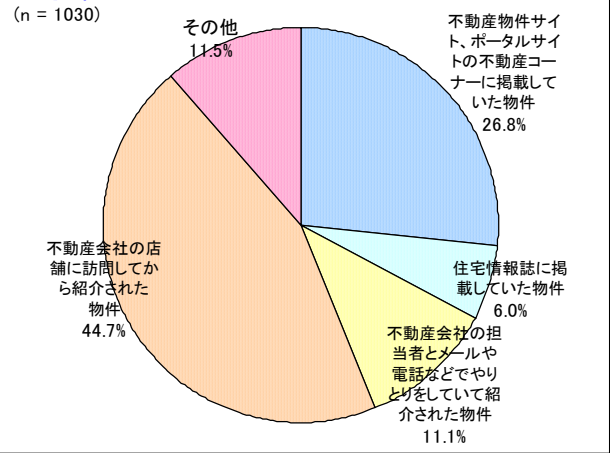
また、実際に契約に至った物件については、「店舗に訪問してから紹介された物件」、「不動産会社の担当者とメールや電話などでやりとりをして紹介された物件」の合計が、総契約物件数の55.8%に及びますが、「不動産物件情報サイト、ポータルサイトの不動産コーナーに掲載されていた物件」をそのまま契約に至った方も全体の26.8%と、総契約数の4分の1以上に及びます。

初期情報源として最も利用されるインターネットに効率的に物件情報を配信した上で、実際に来店した顧客を逃がさないことが不動産会社における顧客獲得の王道と言えそうですが、それでは実際に問い合わせ、来店をした顧客はどのような基準、きっかけで最終的にその不動産業者を選んでいるのかを、次のトピック以降で解説していきたいと思ひます。

Q.実際に契約に至った不動産会社は何で知りましたか。
(n = 1030)



Q.契約した物件について、最もあてはまるものをお選びください。
(n = 1030)



	n=	不動産情報ポータルサイト掲載	住宅情報誌掲載	不動産会社担当者やメール・電話などでやりとりして紹介された物件	不動産物件サイト、ポータルサイトの不動産コーナーに掲載された物件	その他
全体	(1,030)	26.8	6.0	11.1	44.7	11.5
関東	(515)	30.5	4.7	9.9	42.7	12.2
関西	(515)	23.1	7.4	12.2	46.6	10.7



3. 不動産会社の対応への満足度

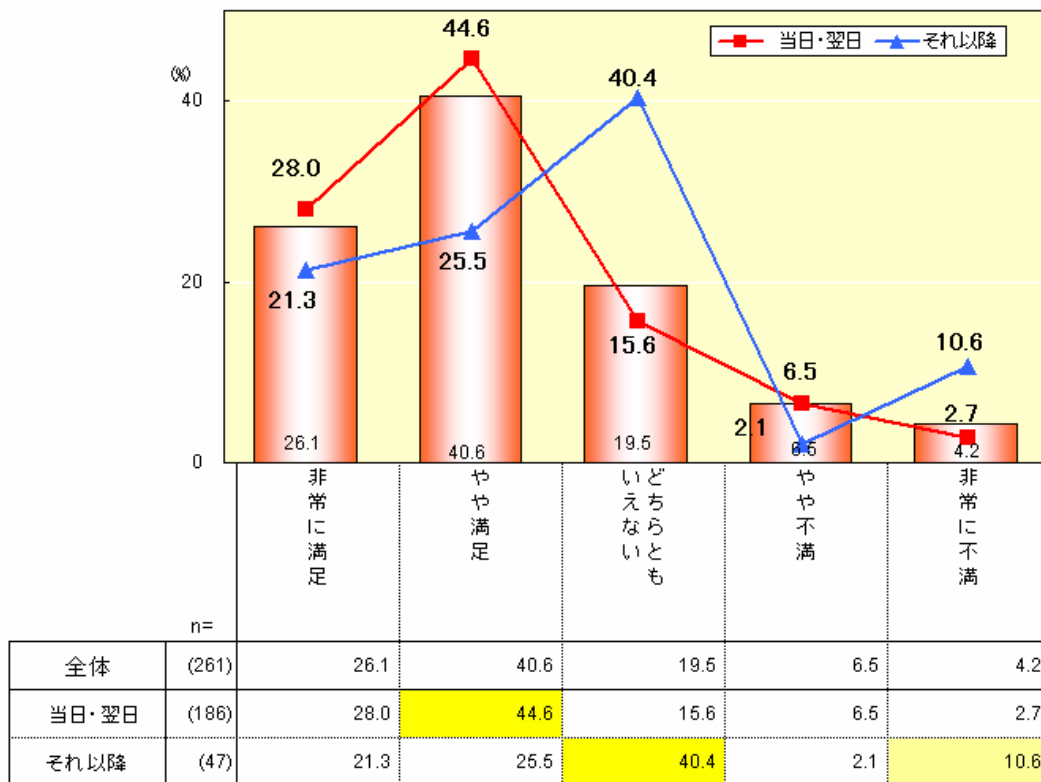
インターネット経由の問い合わせへの対応の早さも、その後の不動産会社に対する満足度に大きく関与

インターネット経由で物件の問い合わせを行なったエンドユーザーに、実際に契約した不動産会社の対応についての満足度をそれぞれのシチュエーションごとに尋ねたところ、問い合わせを行なってからの連絡、返信が早い会社ほど、その後の実際のやり取りにおける満足度も高いことが分かりました。実際に契約した不動産会社を訪問した際の対応への満足度にも、初期の対応の早さは影響しているようです。

エンドユーザーからのインターネット経由での問い合わせに対し「**当日、もしくは翌日中に返信・連絡を行なった**」会社へ実際に店舗を訪問した際の対応に「**非常に満足した**」とする回答は**28%**にのぼりますが、一方、それ以降の連絡となった会社を訪問した際、「**非常に満足した**」とする回答は**21.3%**にとどまりました。

また、逆に訪問時の対応を「**非常に不満**」とする消費者は「**当日、もしくは翌日中に返信・連絡を行なった**」会社に対しては**2.7%**にとどまっています。一方、それ以降の連絡になった会社に対して「**非常に不満**」とする回答は実際に契約した不動産会社に対しても**10.6%**にのぼります。

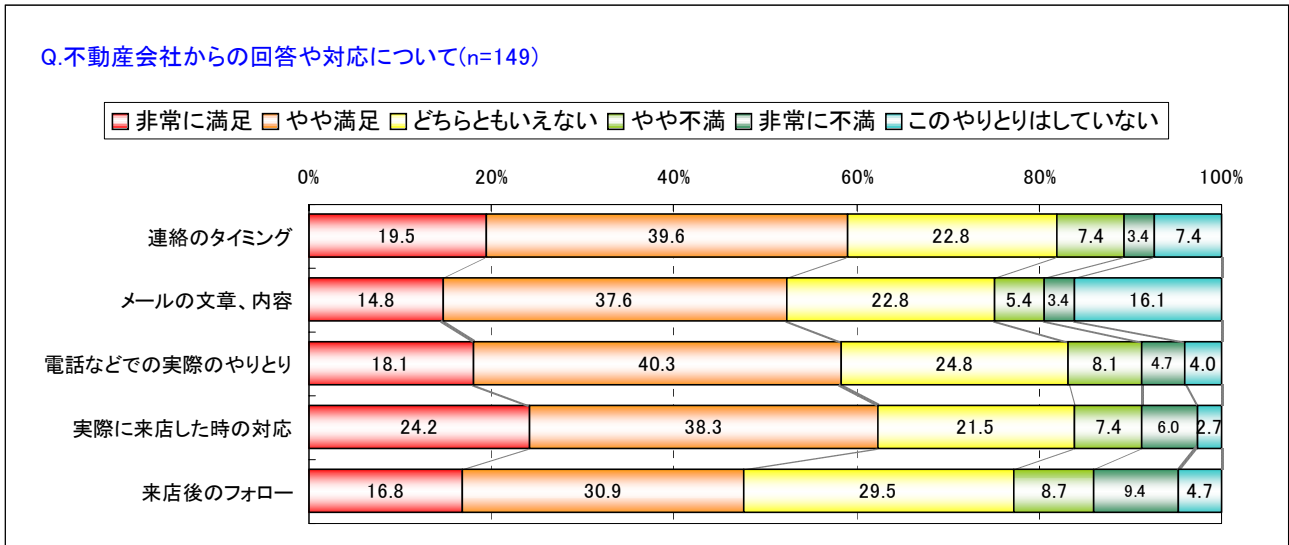
Q.実際に契約した不動産会社を来店した際の対応の満足度について (折れ線グラフは問い合わせ後に連絡が来た時間別)



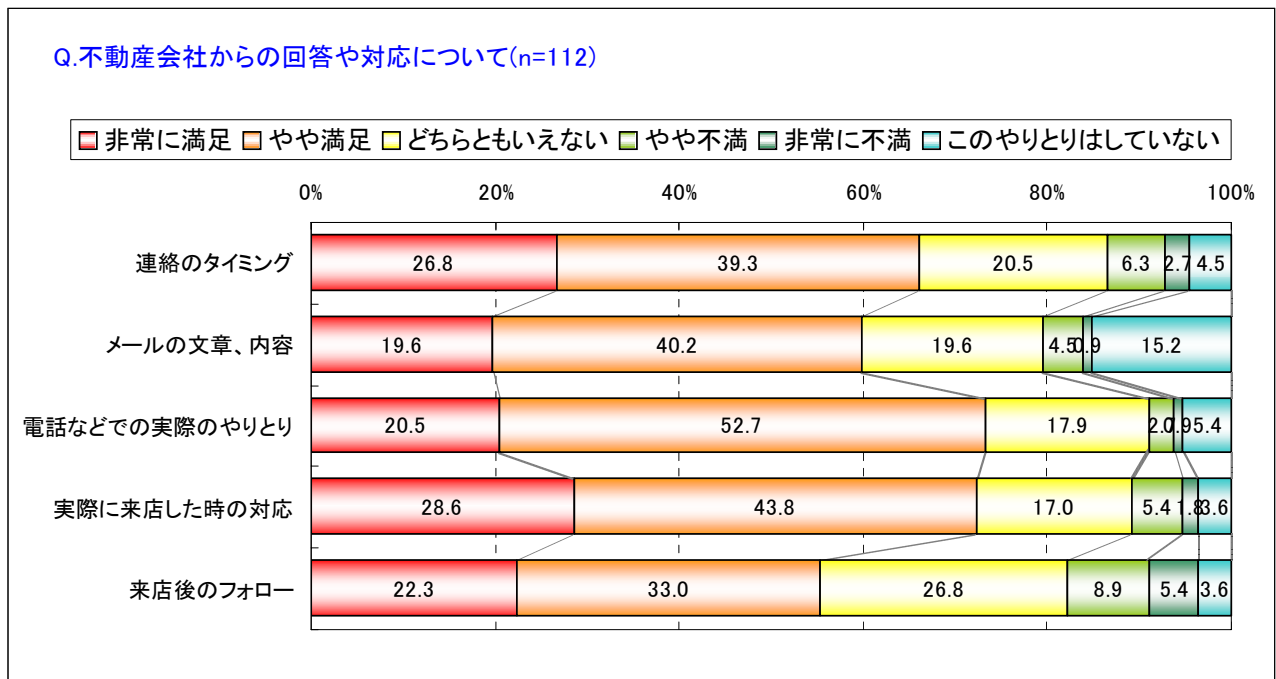


NEWS RELEASE

参考：実際に契約した不動産会社からの回答や対応について(関東ベース)



参考：実際に契約した不動産会社からの回答や対応について(関西ベース)





4. 不動産会社選びの決め手は？

不動産会社選びの一番の決め手は「担当者の誠実な態度」
また、関東では「スペック」重視、関西では「フィーリング」重視の傾向も

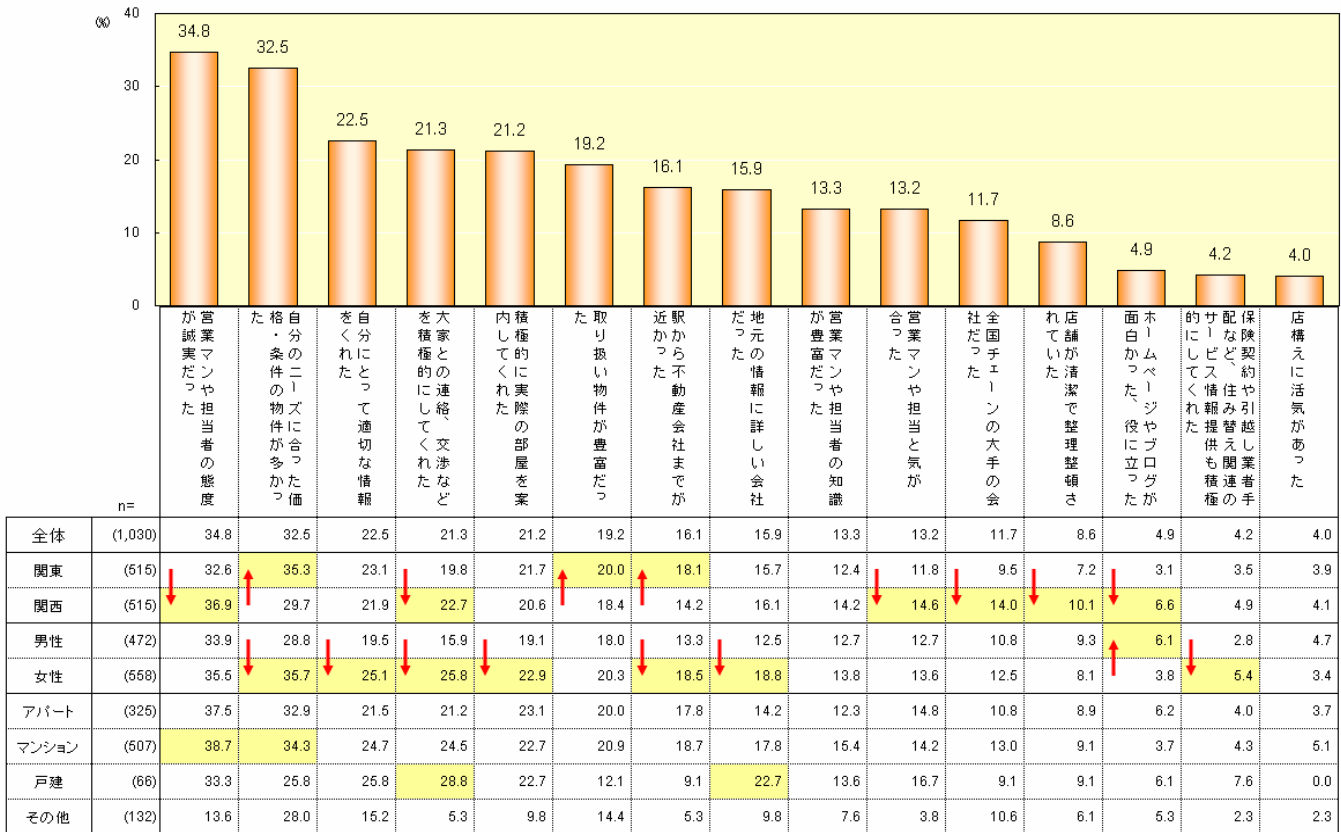
今回の住み替えで最終的に契約をした不動産会社を選んだ決め手となった理由について、複数選択形式で回答してもらいました。

「ニーズに合った物件」(32.5%)を押さえて、決め手となった理由のトップは「営業マンや担当者の態度が誠実だった」(34.8%)ことにありました。また、「自分にとって適切な情報をくれた」(22.5%)、「大家との連絡、交渉などを積極的にしてくれた」(21.3%)など、担当者の親身な姿勢が決め手となる部分が多いようです。

特に関西では、物件の量やスペックを重視する傾向にある関東と比べて、営業マンや担当者の努力する態度や店舗の綺麗さなど、フィーリングや人柄の部分重視する傾向にあるようです。関西の契約者が実際に契約した不動産会社の対応に対する満足度が、関東の契約者と比較して全般的に高い(P7.参考データ参照)ところにも契約の決め手となった理由が反映されているようです。

また、男女間で決め手となった理由を比較してみたところ、「大家との連絡、交渉などを積極的にしてくれる」ことに関して、女性のニーズが男性よりも10%近く高いことが分かりました。その他にも「態度は誠実で」「ニーズに合った物件は豊富」、かつ「駅からの距離は近く」「地元の情報に詳しい」と、不動産会社選びに関しても女性の要求はかなり厳しそうです。

Q. 契約した不動産会社の決め手となった理由について（複数回答）





NEXT CO.,LTD.

NEWS RELEASE

〈 会社概要 〉

社名 : 株式会社ネクスト
設立 : 1997年3月12日
代表者 : 代表取締役 井上高志
資本金 : 187,590千円
所在地 : 〒104-6215 東京都中央区晴海1-8-12
晴海アイランドトリトンスクエア オフィスタワーZ棟 15階
連絡先 : 電話:03-6204-4040(代) FAX:03-6204-3961
URL : <http://www.homes.co.jp/> (不動産情報ポータルサイト「HOME'S」)
事業内容 : 不動産ポータル事業
・日本最大級の不動産情報ポータルサイト「HOME'S」の企画・運営
・新築分譲マンションポータルサイト「新築HOME'S」の企画・運営
・新築分譲マンションポータルサイト「イースマイドットコム」の企画・運営
・新築分譲戸建住宅ポータルサイト「新築一戸建てHOME'S」の企画・運営
・注文住宅ポータルサイト「家づくりHOME'S」の企画・運営
・リフォームポータルサイト「リフォームHOME'S」の企画・運営
・不動産投資ポータルサイト「投資HOME'S」の企画・運営
広告代理事業
・Web広告プロモーション、バナー広告の企画提案ファイナンス事業
その他事業
・「HOME'S CARD 家賃サービス」の企画・運営
・「HOME'S マイルーム保険」の企画・運営
・システム開発、Web制作等

HOME'Sとは:

北海道から沖縄まで、全国160万件の不動産物件情報を検索できる、日本最大級の不動産情報ポータルサイトです。
楽天市場、infoseek、Nifty、BIGLOBE、OCN、ODN、dion、So-net、Excite、fresheye、asahi.com、ビッダーズ、ロイタージャパ
ン、駅前探険倶楽部、ascii24等の50以上のサイトと提携しています。

〈本件に関するお問い合わせ先〉

株式会社ネクスト 管理本部 広報グループ
東京都中央区晴海1-8-12晴海アイランドトリトンスクエア
TEL:03-6204-4067 FAX:03-6204-3963
E-MAIL:press@homes.co.jp