

News Release

2011年11月29日

不動産情報サイト事業者連絡協議会(RSC)

「不動産情報サイト利用者意識アンケート」調査結果

物件検索後、7割超のユーザーが不動産会社に問合せ。問合せ率は前年比5.2ポイント上昇。平均問合せ会社数は同0.1社減の「3.4社」。

問合せ後、実際に不動産会社を訪問した人は前年比2.1ポイント増の74.8%。売買検索者の訪問率上昇目立つ。特に“問合せをした不動産会社のみを訪問”した人が大幅に増加し、5割を超えたことが特徴。

訪問後、契約した人は前年比14.4ポイントの大幅増となり、6割に迫る。震災による春の需要期の後ズレも影響か。
また、問合せ～契約の期間は、賃貸が長期化、売買は僅かに短縮。

不動産情報サイト事業者連絡協議会（事務局：東京都千代田区、略称：RSC、詳細は17ページご参照）では、このたび、当協議会ホームページおよび会員不動産情報サイト上で一般消費者向けに実施した「不動産情報サイト利用者意識アンケート」の調査結果をまとめましたのでご案内いたします。

本アンケート調査は、不動産情報サイトの利用実態とその推移を調査するために年1回実施するもので、今回はその9回目です。概要は以下のとおりです。

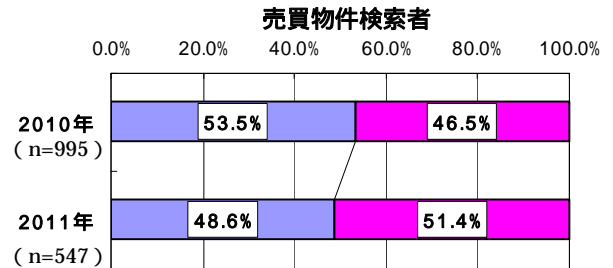
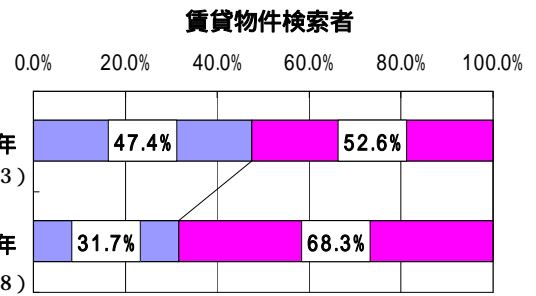
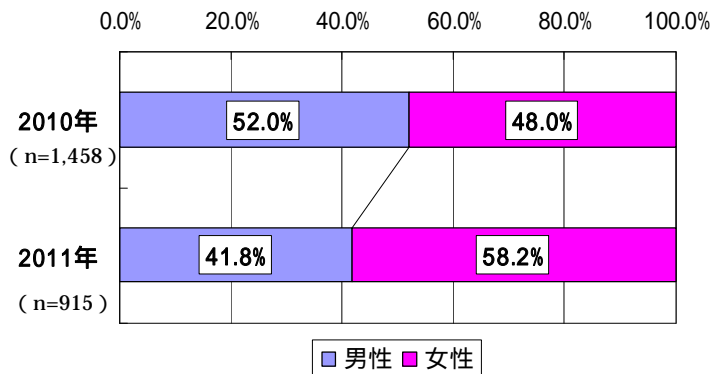
調査の概要

- (1) 調査方法 不動産情報サイト事業者連絡協議会サイト、会員サイト上で行ったオープン型調査
- (2) 調査期間 2011年6月22日～9月22日の93日間
- (3) 有効回答者数 915人（不動産情報サイトでの物件検索経験者）

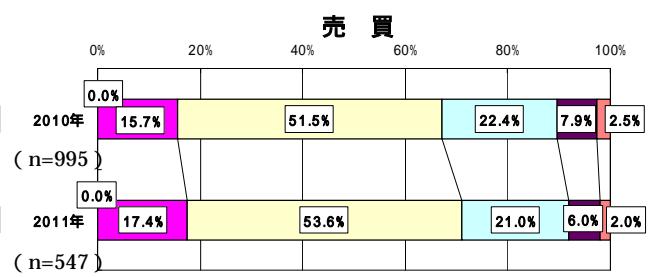
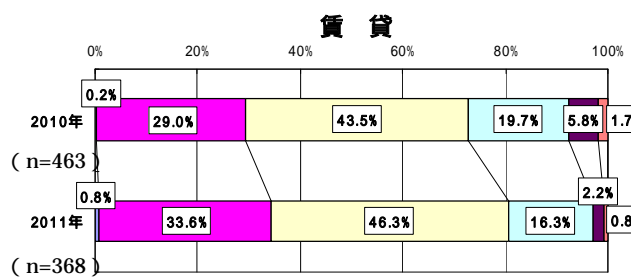
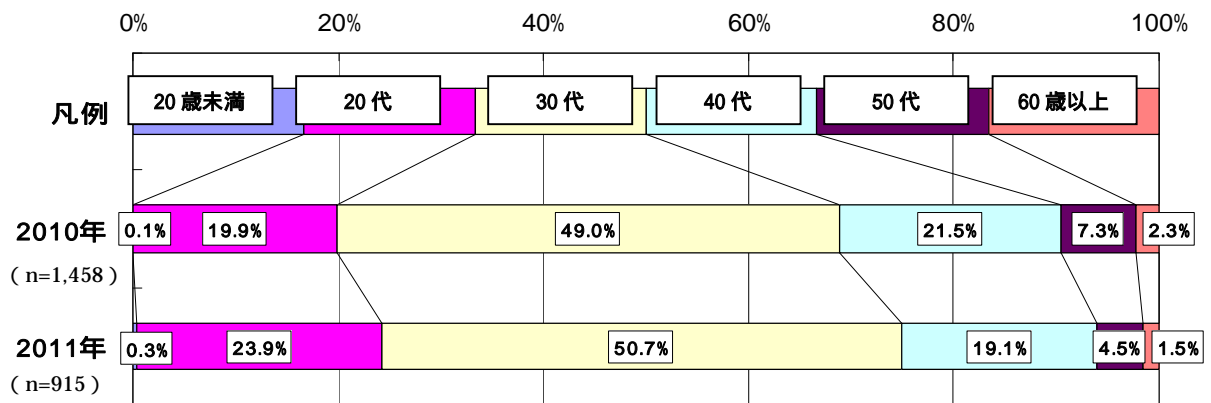
携帯・スマートフォンサイト利用者を含みます。また、本調査の全有効回答数は1,015人ですが、本調査結果では物件検索経験のない人への設問・回答は省略しています。

1. 回答者の内訳 (対象：不動産情報サイトでの物件検索経験者)

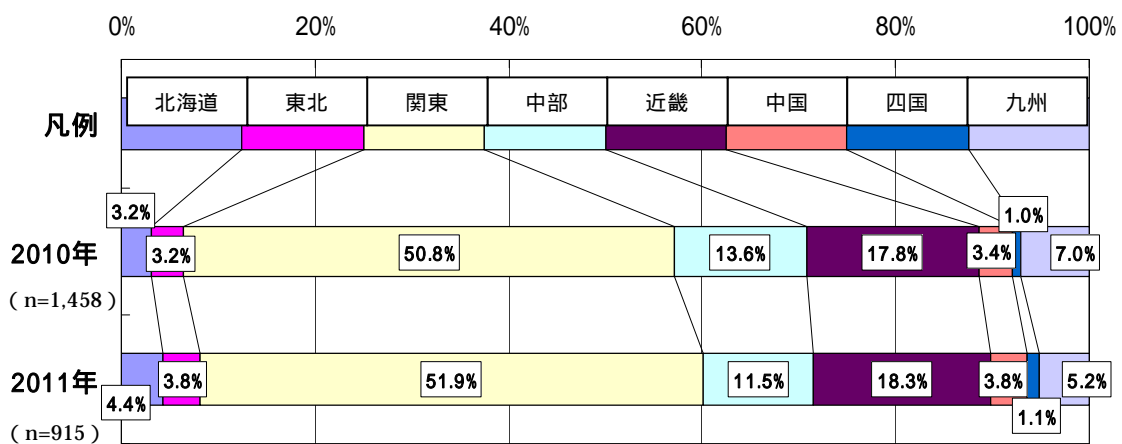
(1) 性別



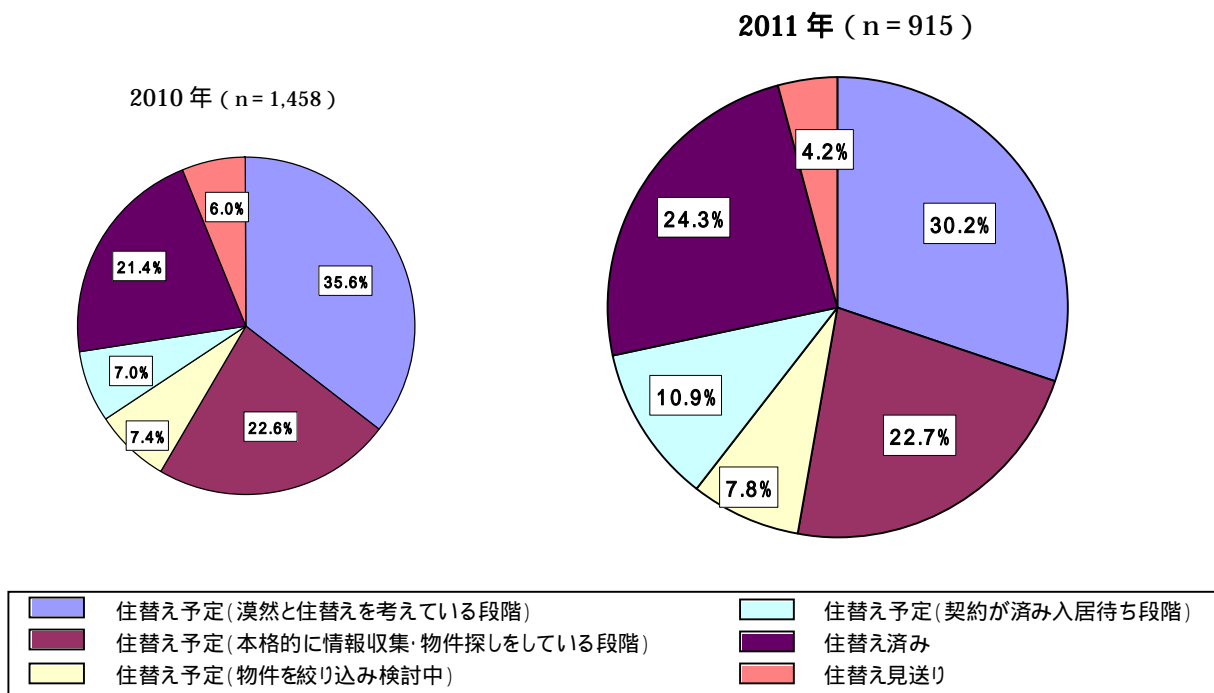
(2) 年代別



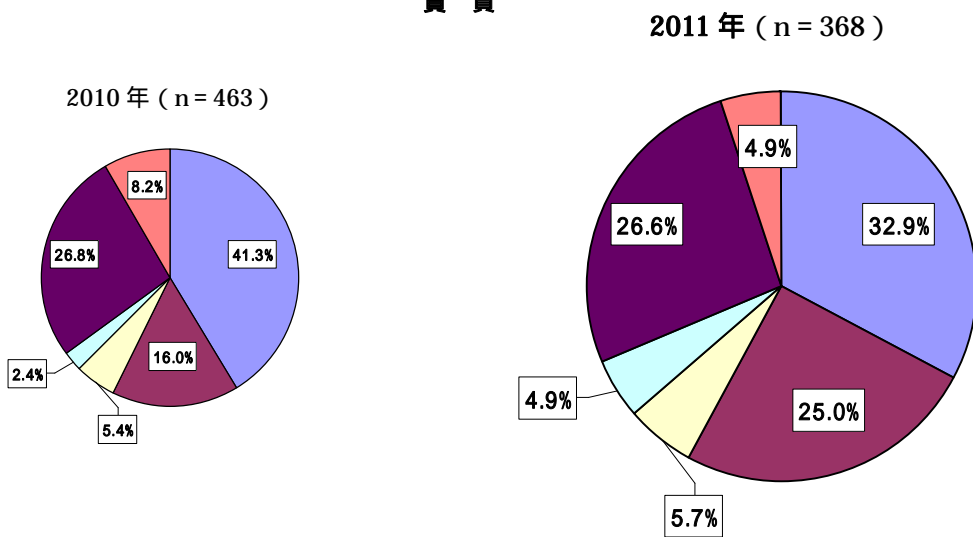
(3) 地域別



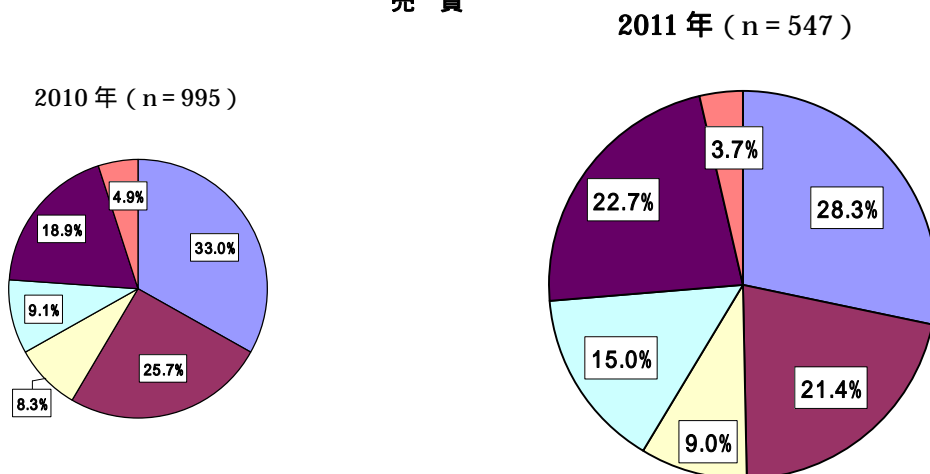
(4) 住替えについての現在の検討状況



賃 貸



売 買



2. 主な調査結果（対象：不動産情報サイトでの物件検索経験者）

Q. インターネットでの物件検索後、実際に不動産会社に問合せしましたか？

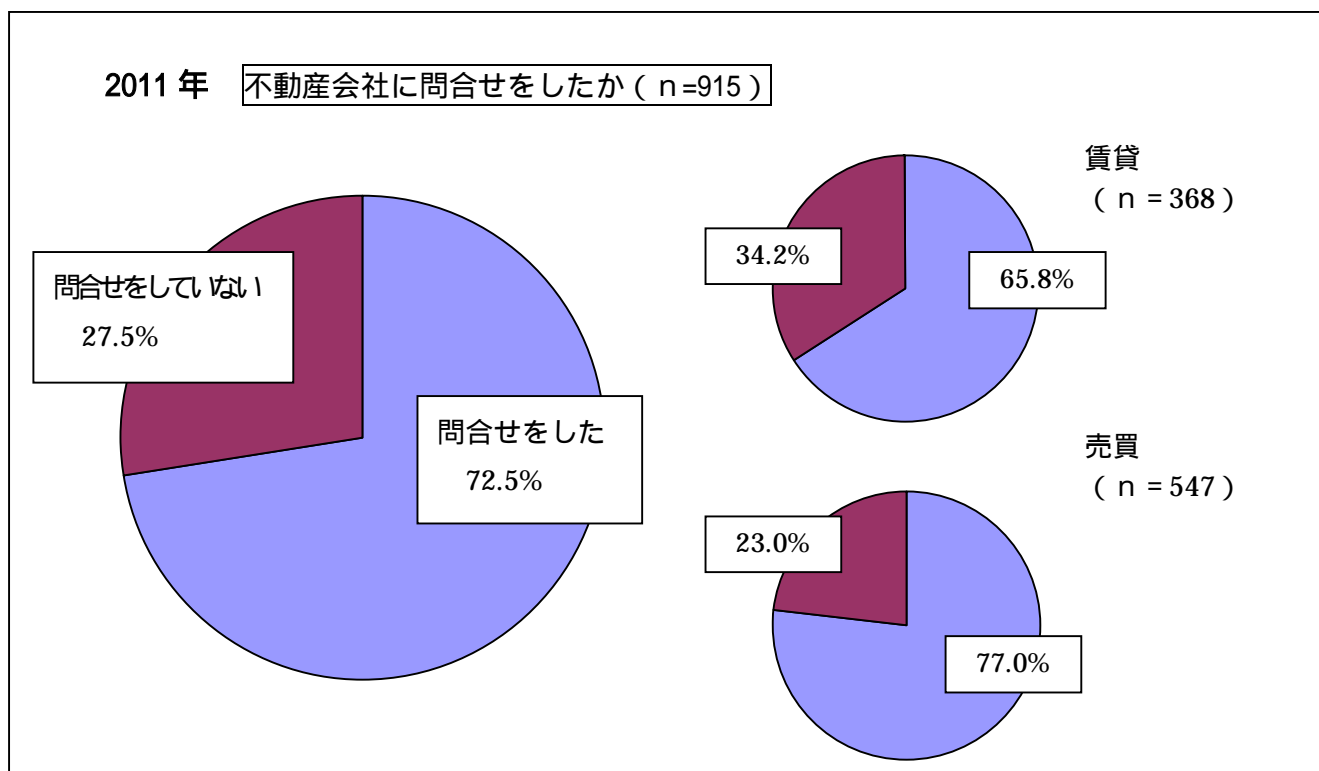
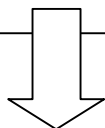
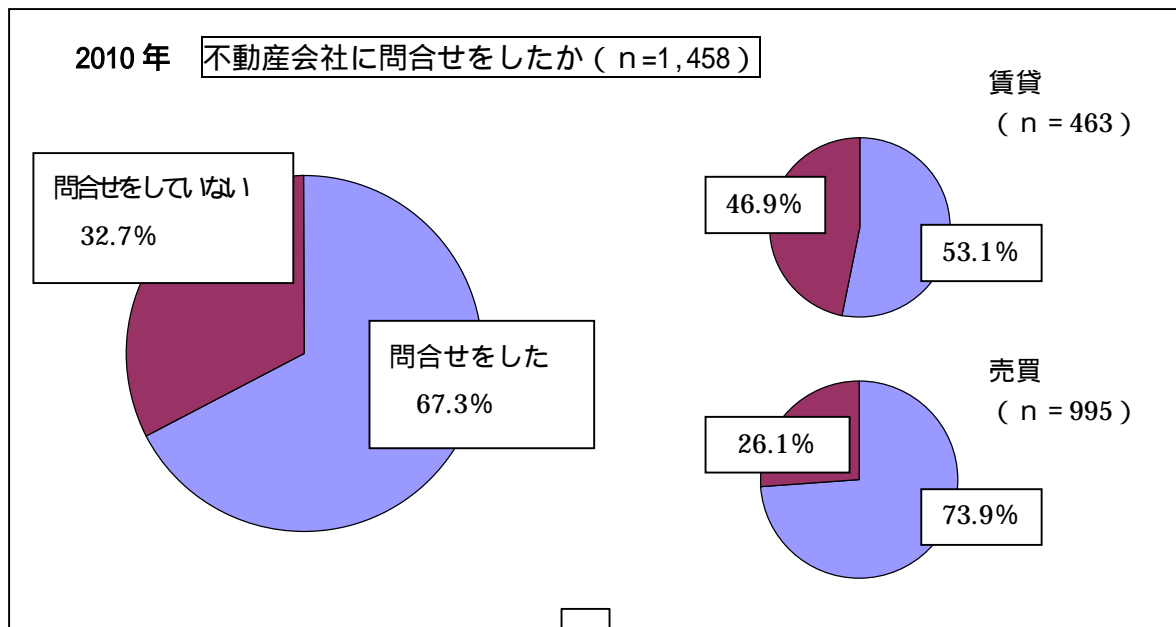
物件検索後、7割超のユーザーが実際に不動産会社に問合せ。

問合せ率()は前年に比べ5.2ポイント上昇。

売買物件検索者は同3.1ポイント上昇し、8割に迫る。

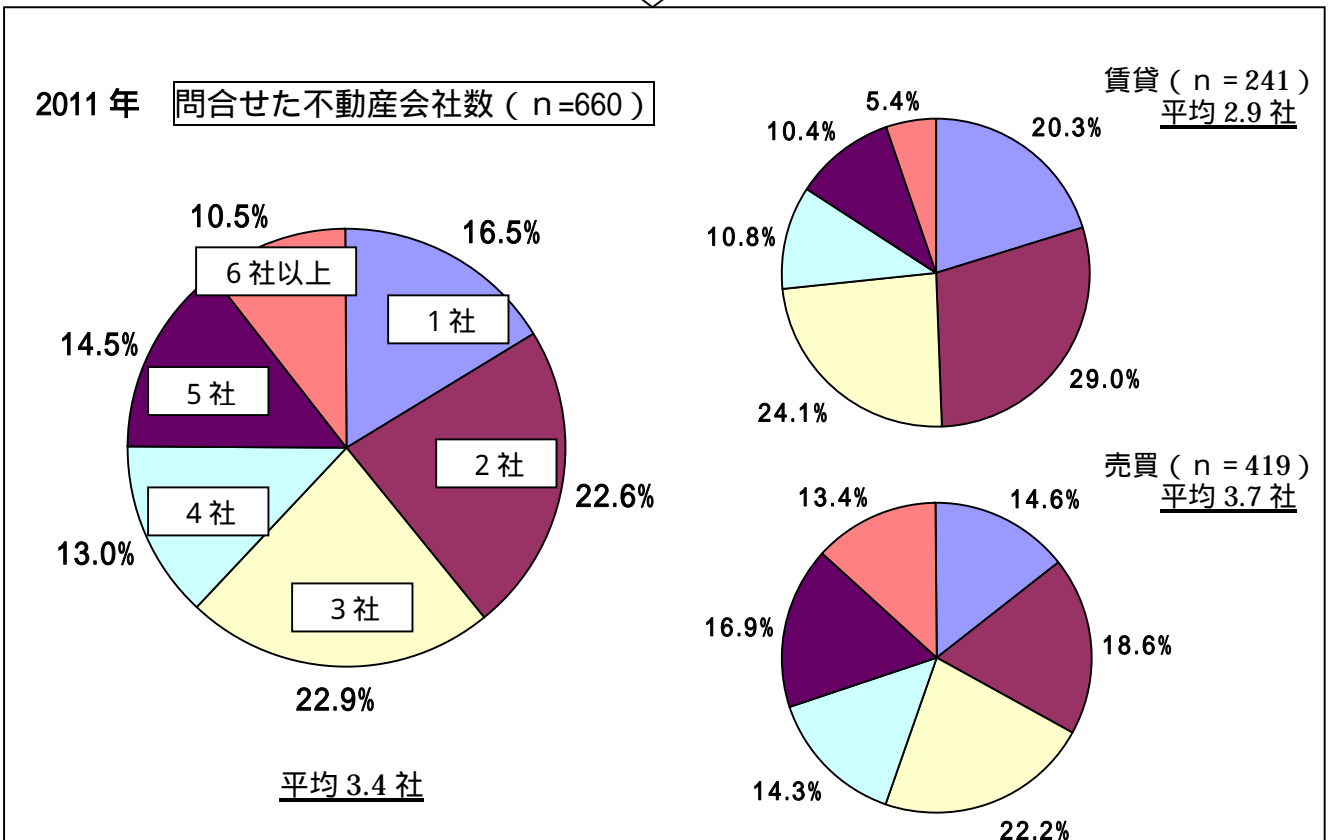
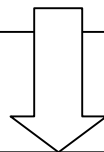
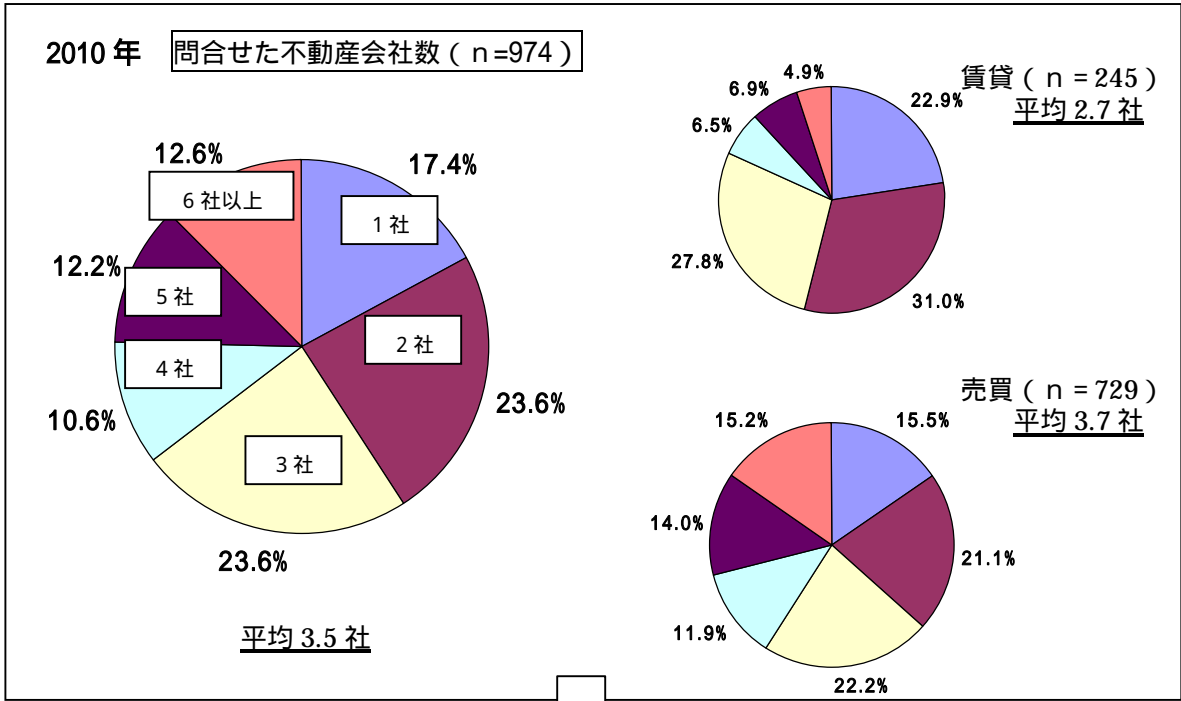
賃貸物件検索者は問合せ率は低いが、前年比は12.7ポイントの大幅増。

()問合せ率:検索者に占める問合せ者の割合



Q. 問合せた不動産会社数は？

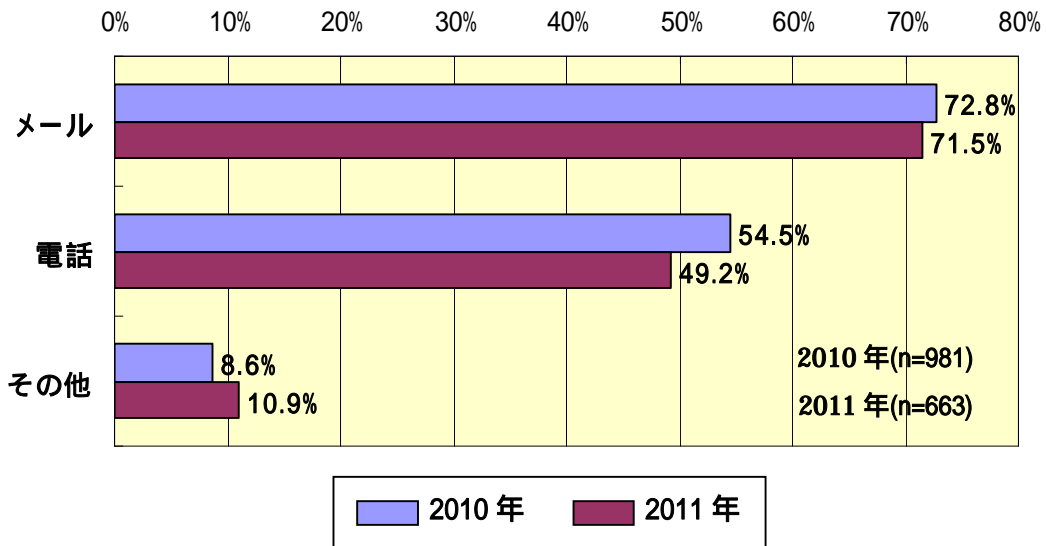
問合せた不動産会社数は「3社」が22.9%でトップ、以下「2社」、「1社」と続き、平均は3.4社で前年比0.1社減少。
 賃貸物件検索では前年比0.2社増加し、慎重なユーザーが増える。



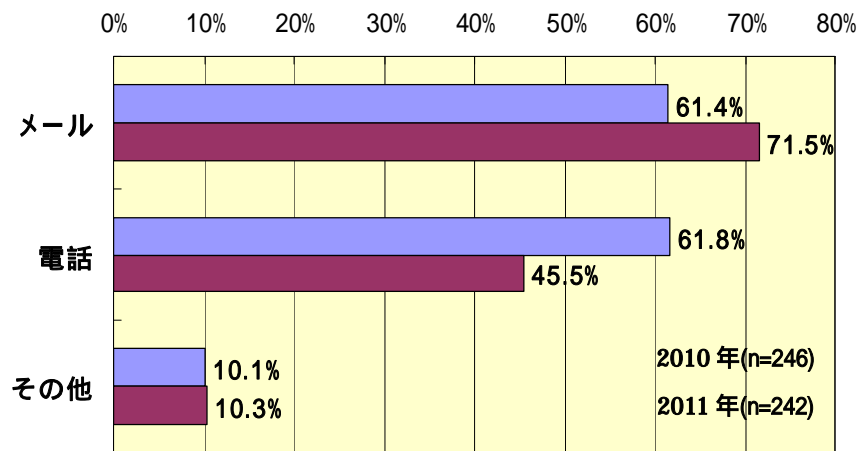
問合せ社数において20社超の回答はベースから除いて集計

Q. 不動産会社への問合せ方法は？（複数回答）

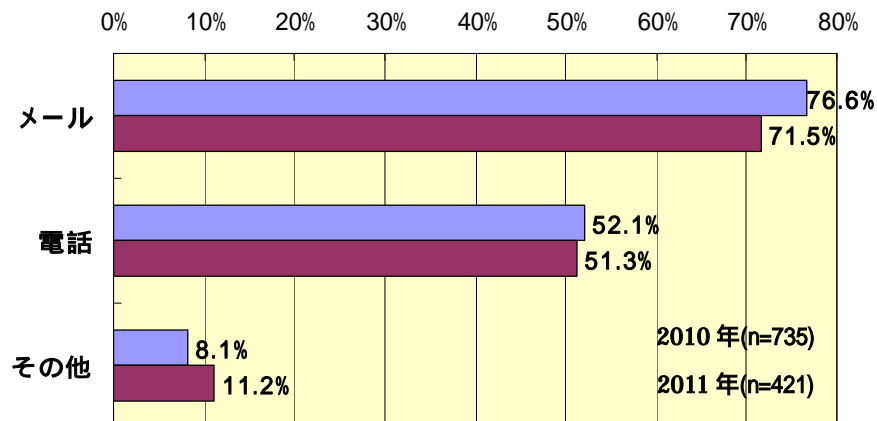
問合せ方法で最も多いのは「メール」で71.5%を占めるが、前年比は減少。
 メール利用は、賃貸では同10.1ポイント増、一方、売買は同5.1ポイント減と逆の動き。
 また「電話」利用はともに減少、特に賃貸は16.3ポイントの大幅減となり5割を切る。
 「その他」では、“不動産会社を直接訪問”という回答が目立った。



賃 貸

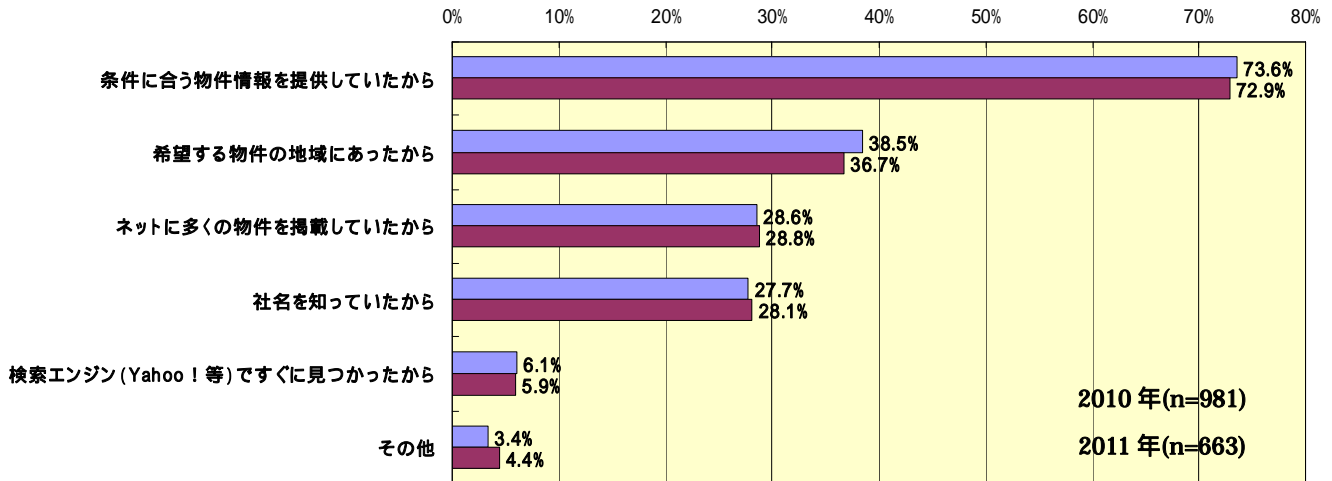


売 買

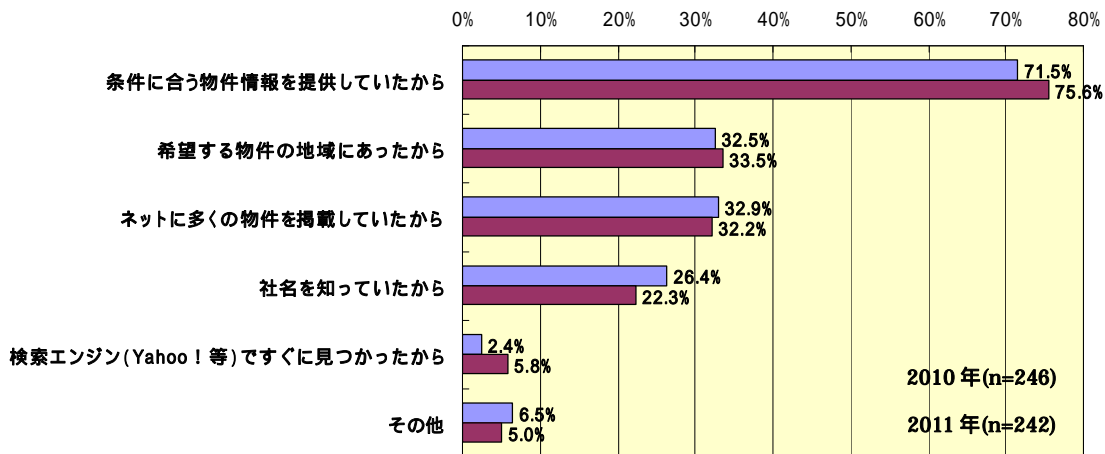


Q. 問合せをした不動産会社を選んだ理由は？

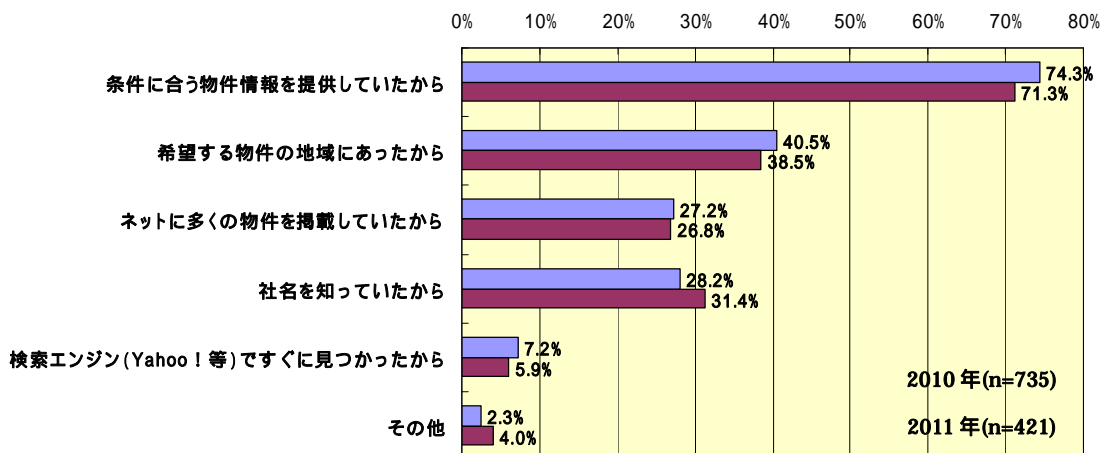
不動産会社を選んだ理由は、賃貸・売買ともに「条件に合う物件情報を提供していた」がダントツ1位。次いで、ともに「希望する物件の地域にあった」となったが、3番目に多い回答は、賃貸が「ネットに多くの物件を掲載していた」であるのに対し、売買は「社名を知っていた」に。



賃 貸

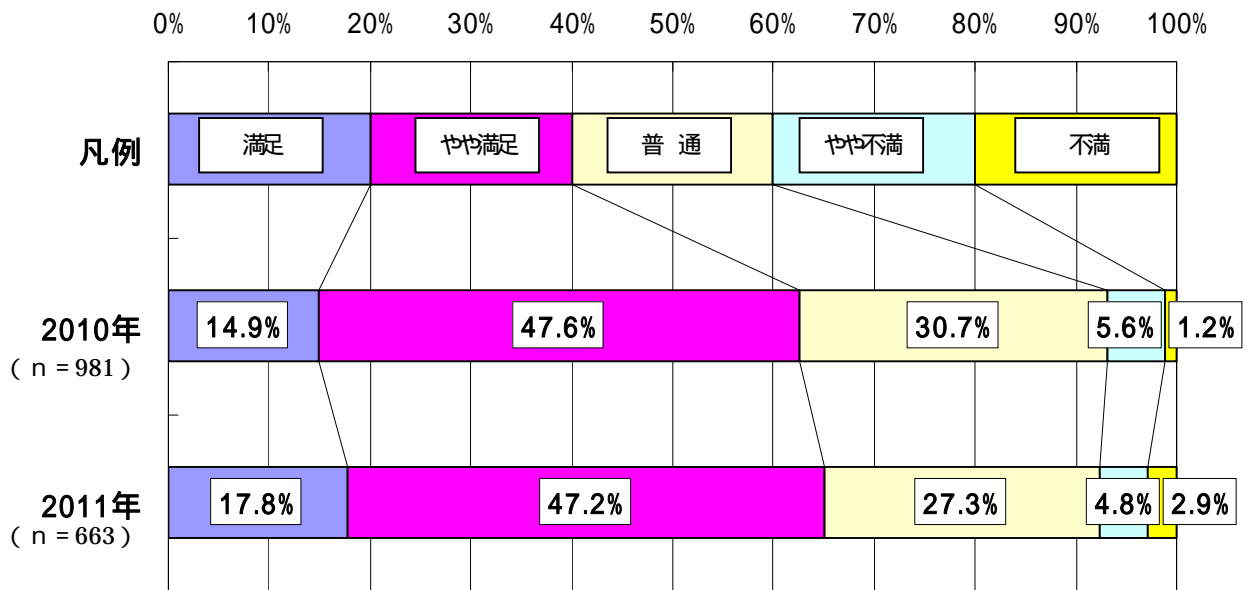


売 買

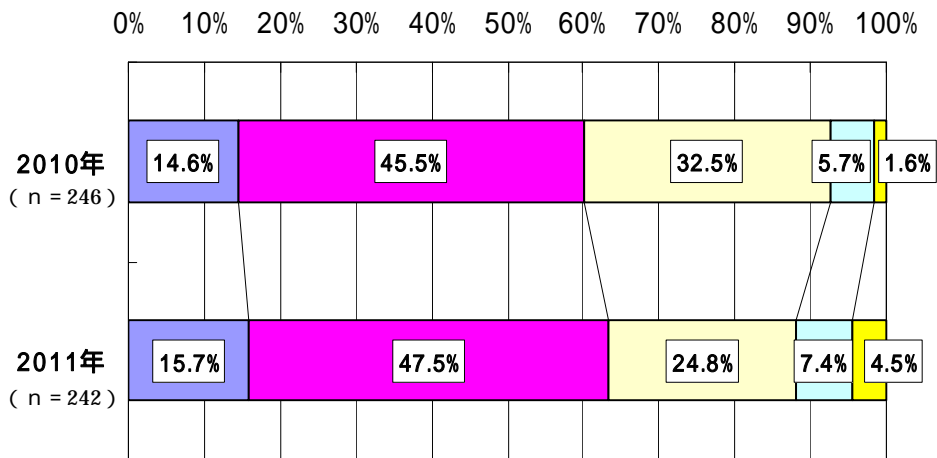


Q. 問合せに対する不動産会社の対応の満足度は？

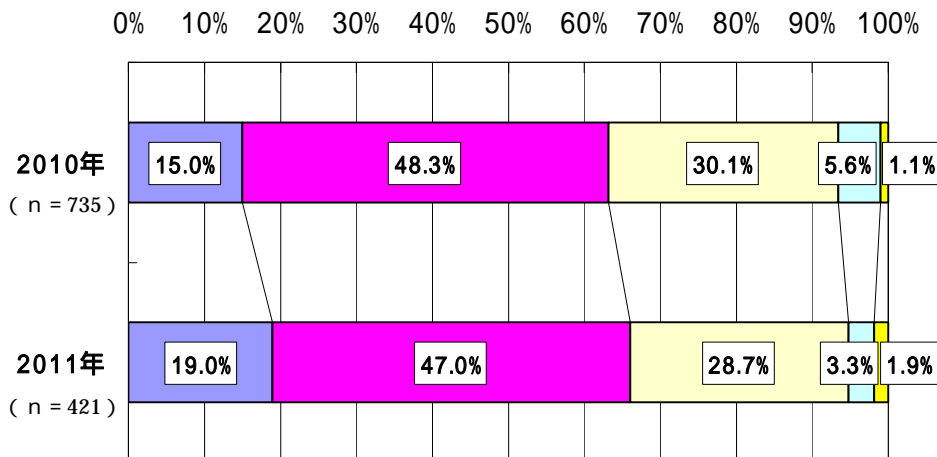
満足度が上昇。「満足」+「やや満足」の合計は、賃貸が前年比 3.1 ポイント増の 63.2%、
 売買は同 2.7 ポイント増の 66.0%に。ただ、賃貸の「不満」の増加が気になるところ。



賃 貸



売 買

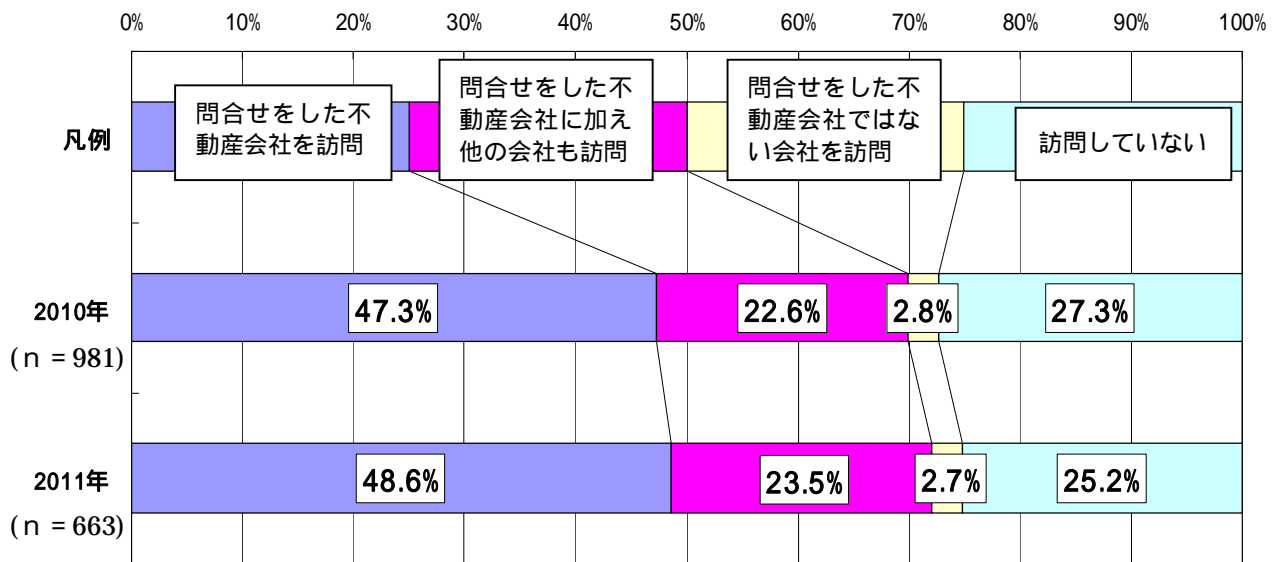


Q . 問合せ後、実際に不動産会社を訪問されましたか？

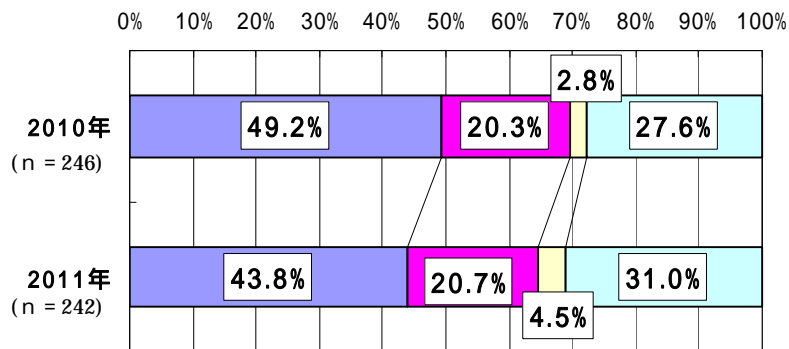
訪問率()は、前年比 2.1 ポイント増の 74.8%。

賃貸検索者は、問合せ率は大幅に上昇したが、訪問率は逆に低下し 70% を割り込む。一方、売買検索者は訪問率も上昇。なかでも“問合せをした不動産会社のみを訪問したユーザーが同 4.6 ポイント増加し 5 割を超えたことが大きな特徴。

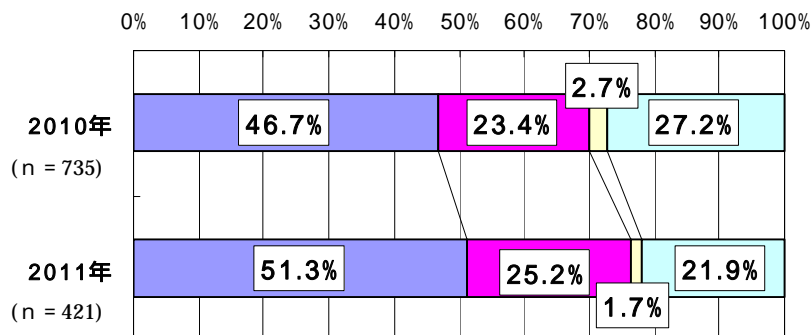
() 訪問率: 「訪問していない」という回答以外の合計



賃 貸



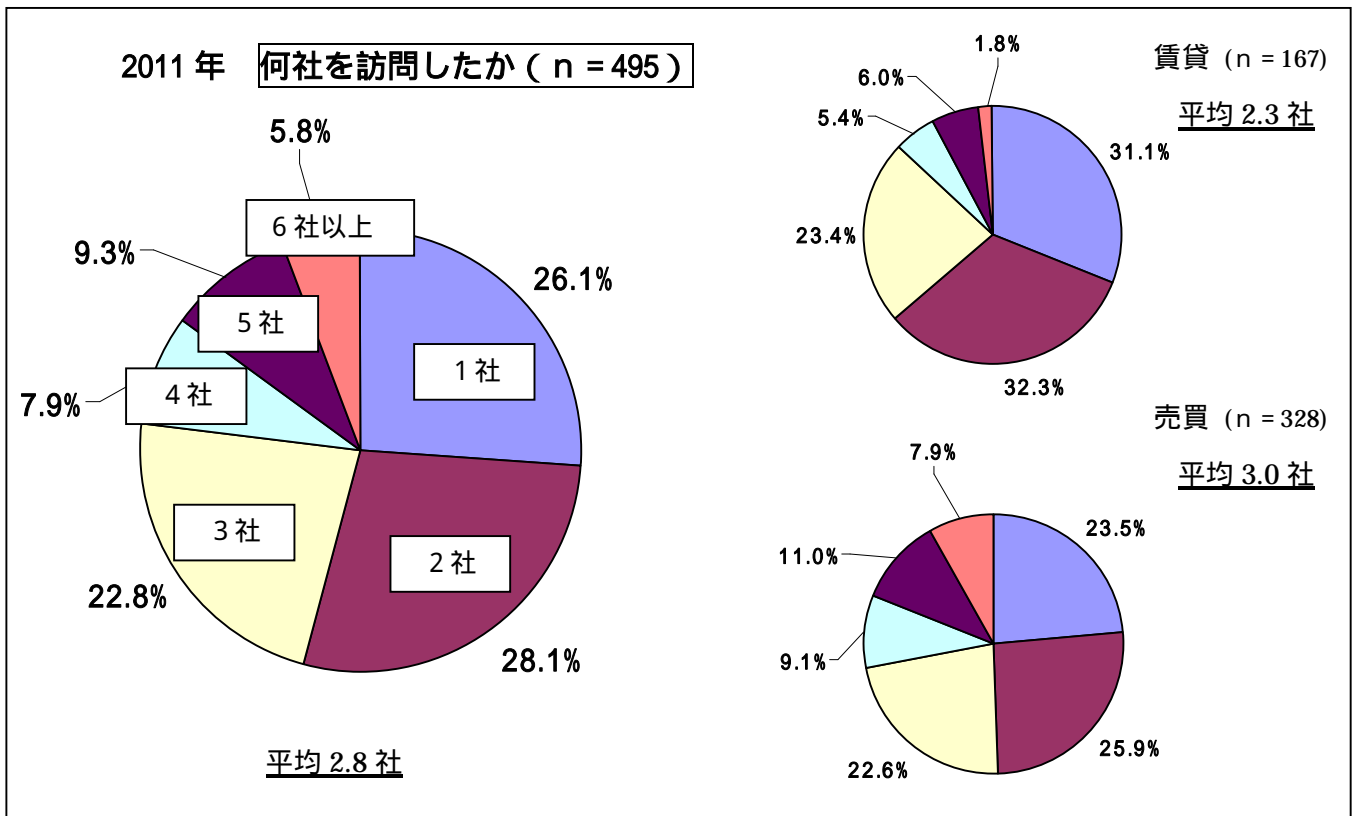
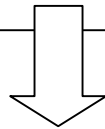
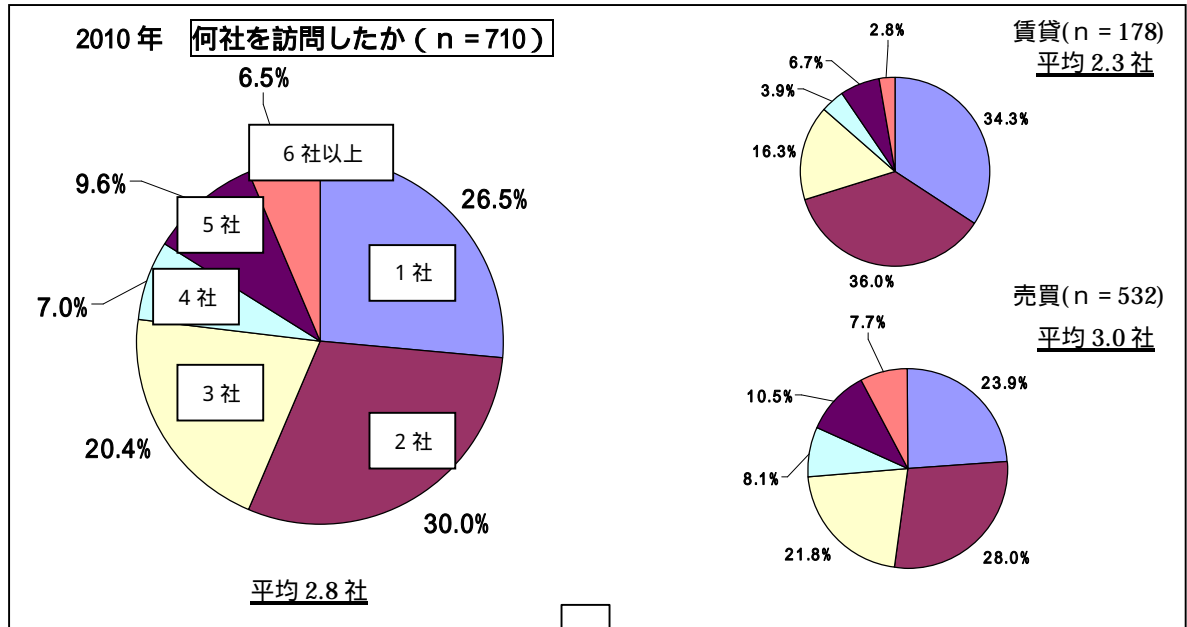
売 買



Q. 不動産会社を何社、訪問されましたか？

訪問社数の最多回答は「2社」で28.1%、次いで「1社」が26.1%となり、平均は2.8社で前年比変わらず。

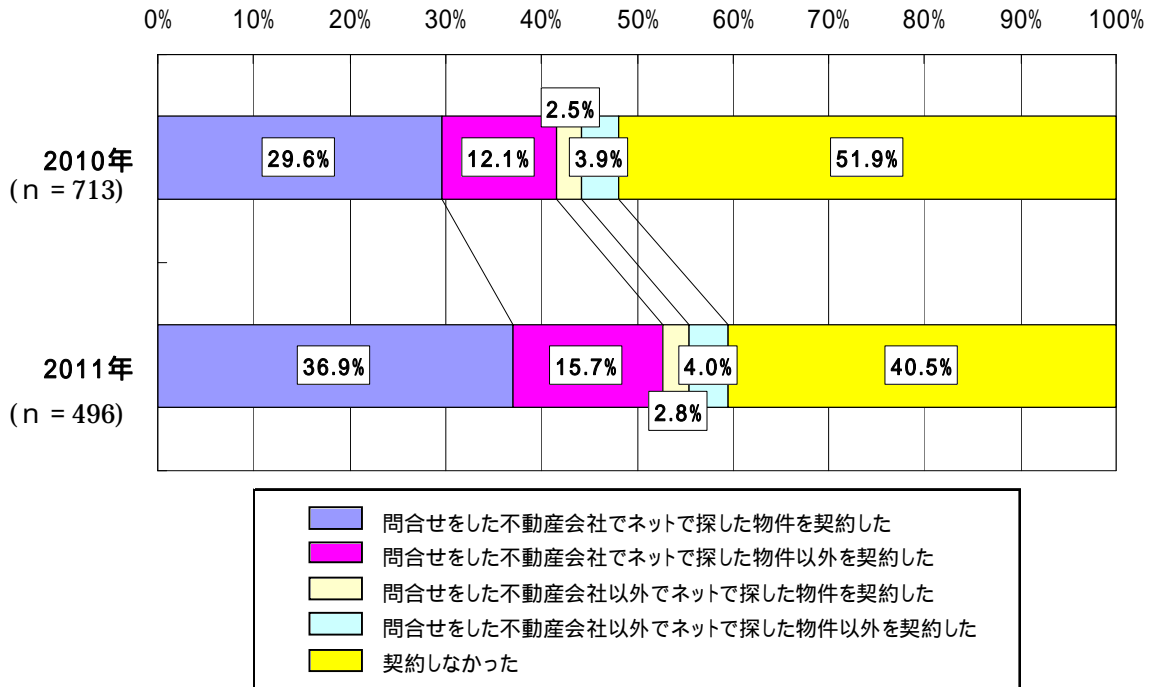
ただ、賃貸・売買ともに「1社」と「2社」の回答が減少し「3社」が増加、特に賃貸は7.1ポイントも増加しており、やはり慎重派が増えている様子。



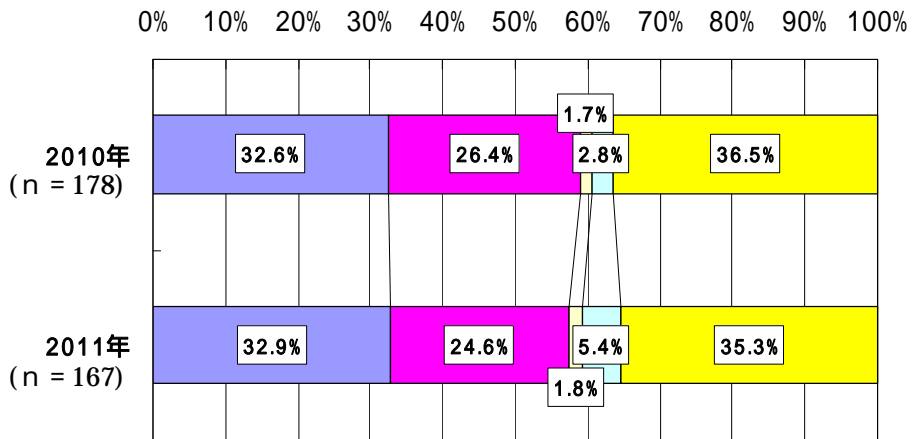
訪問社数において20社超の回答はベースから除いて集計

Q. 不動産会社を訪問後、物件の契約をされましたか？

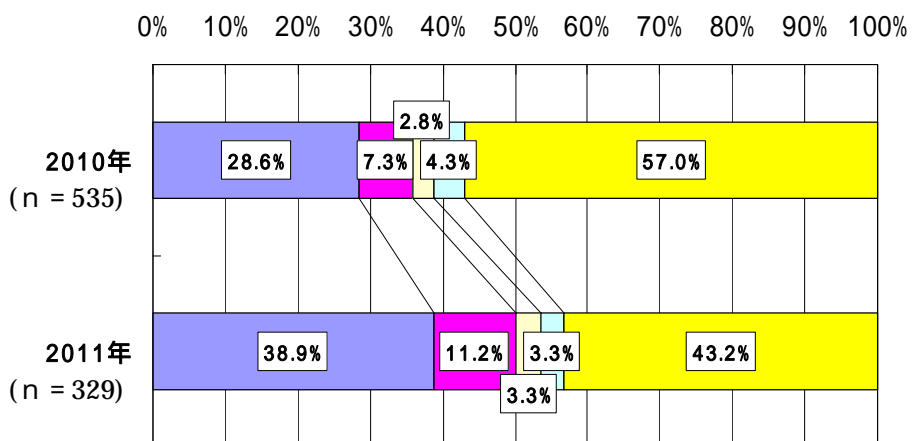
契約をした人が前年比 11.4 ポイントの大幅増となり、6 割に迫る。震災による春の需要期の後ズレも影響か。売買契約者は同 13.8 ポイント増、特に「問合せをした不動産会社」で契約したユーザーの伸びが大きい。



賃 貸



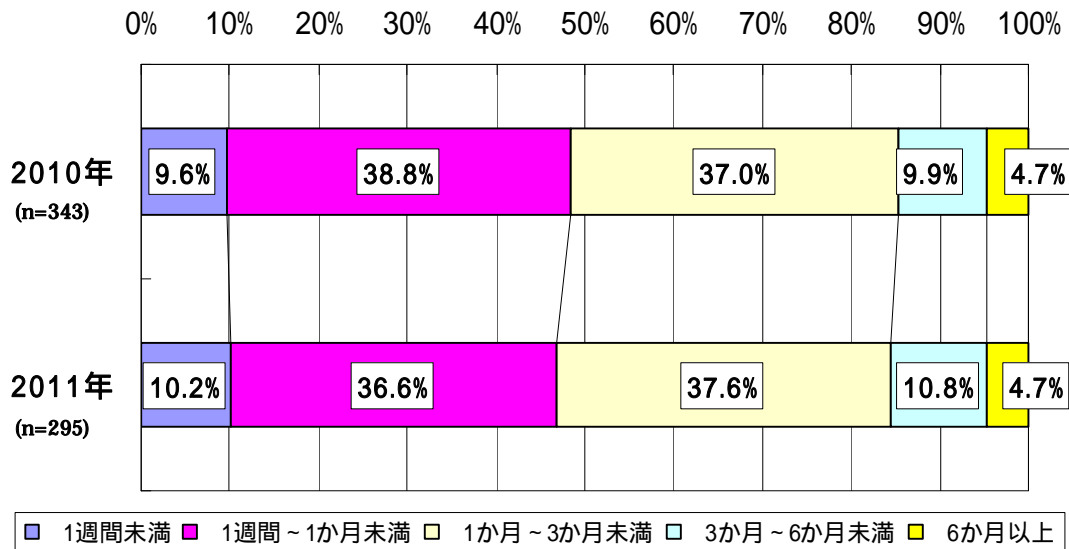
売 買



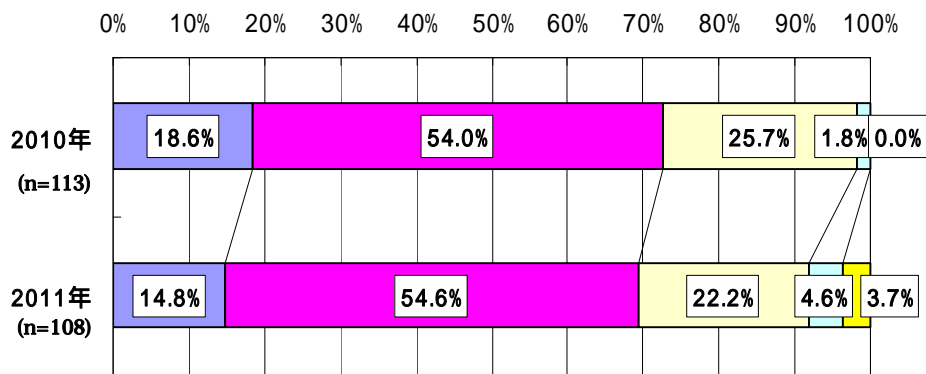
Q. 不動産会社に問合せをしてから契約までにかかった期間は？

問合せから契約までの期間、最多回答は賃貸が「1週間～1か月未満」で、3か月未満の合計は前年比6.7ポイント減の91.6%と長期化。

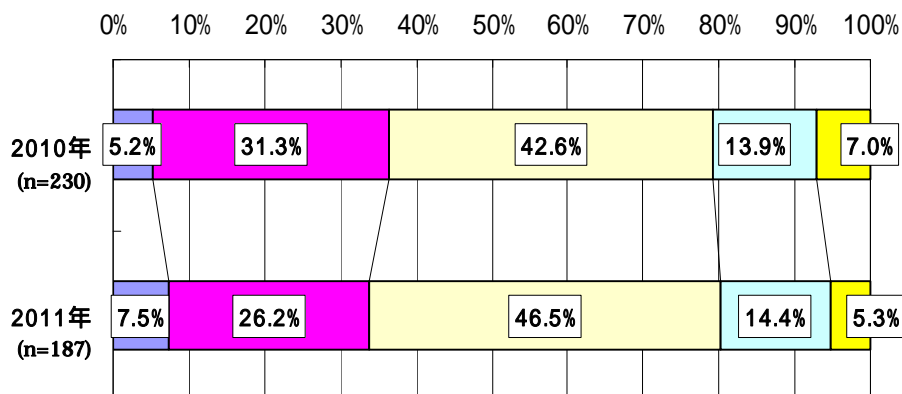
一方、売買の最多回答は「1か月～3か月未満」で、3か月未満の合計は同1.1ポイント増の80.2%となるなど、契約までの期間が僅かに短縮。



賃 貸

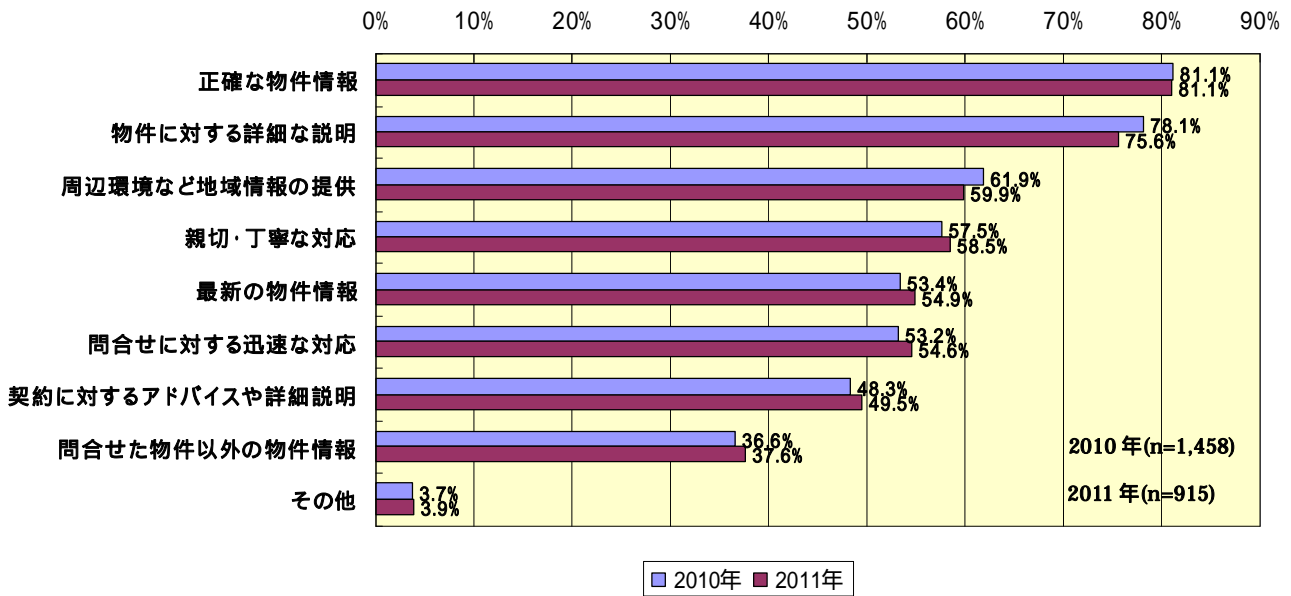


売 買

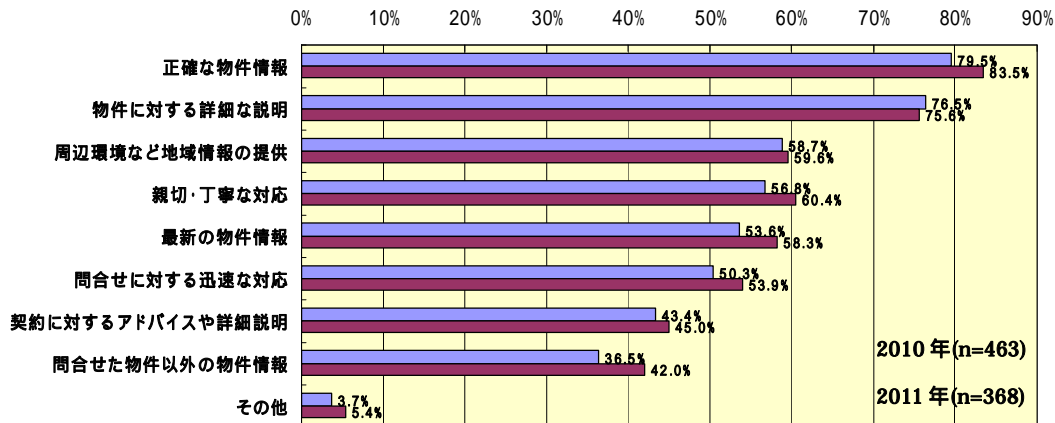


Q. 不動産会社に求めるものは？

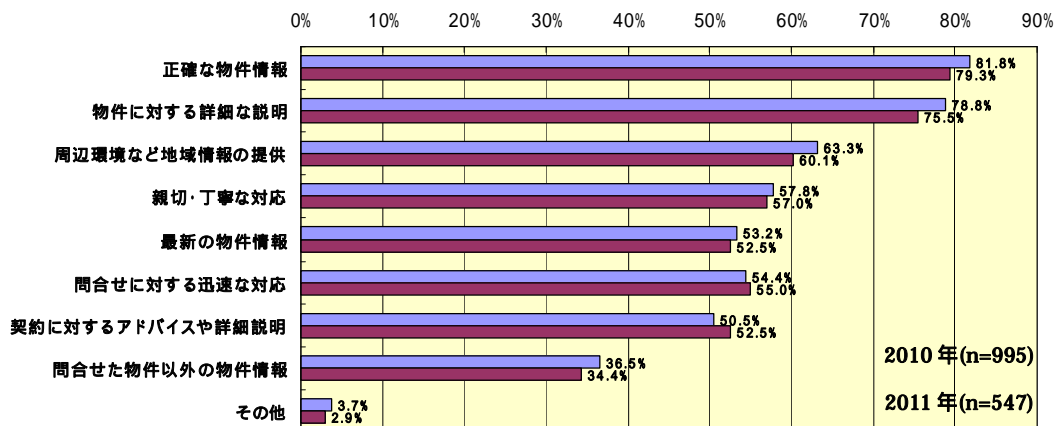
トップ2は、「正確な物件情報」と「物件に対する詳細な説明」。
 また、前年比増加した回答では、物件に関するもののほか、「親切・丁寧な対応」、
 「迅速な対応」などが目立つ。
 特に賃貸では対応関連の増加幅が大きく、今後、物件成約の鍵となる可能性大。



賃 貸

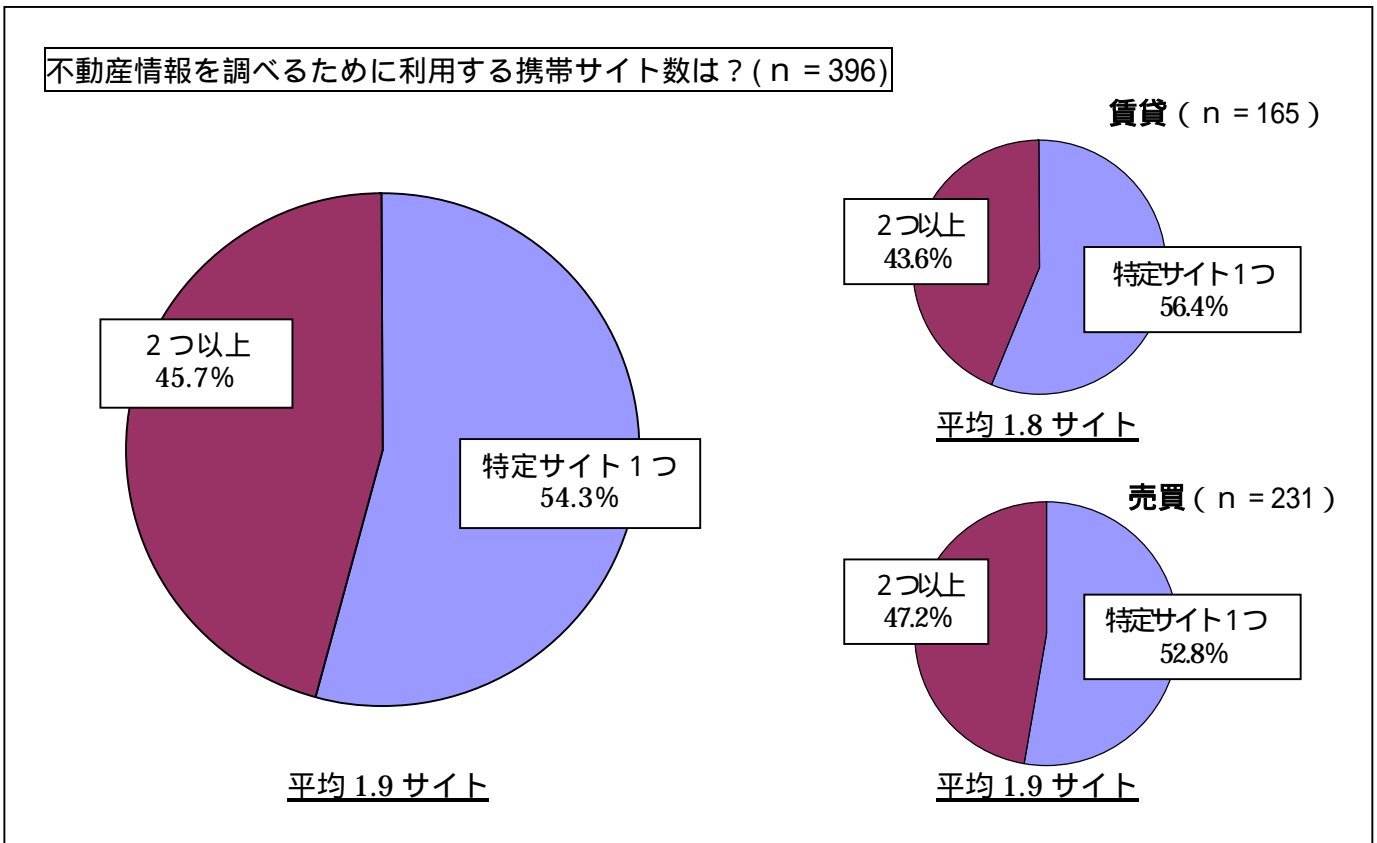
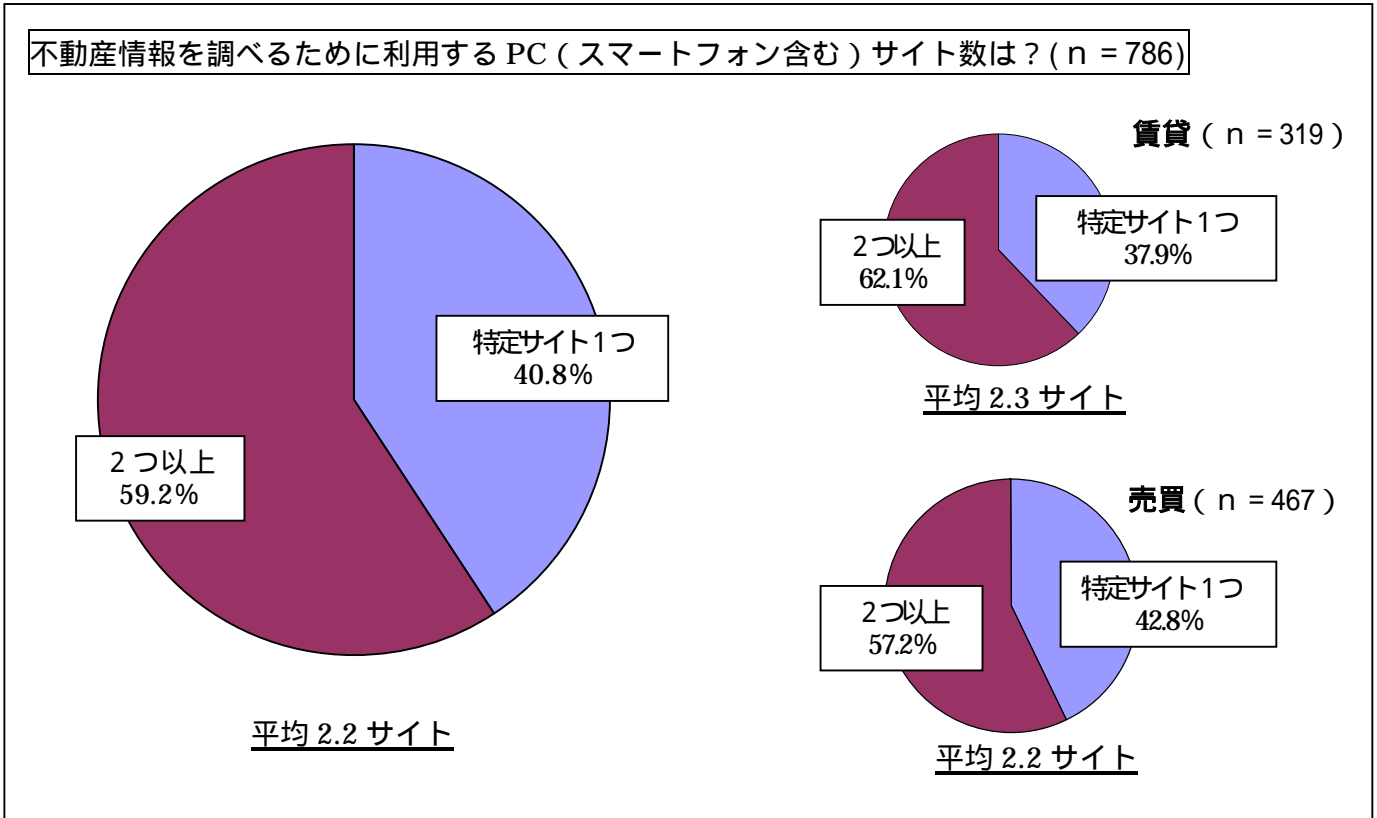


売 買



Q. 不動産情報を調べるために利用するサイト数は？

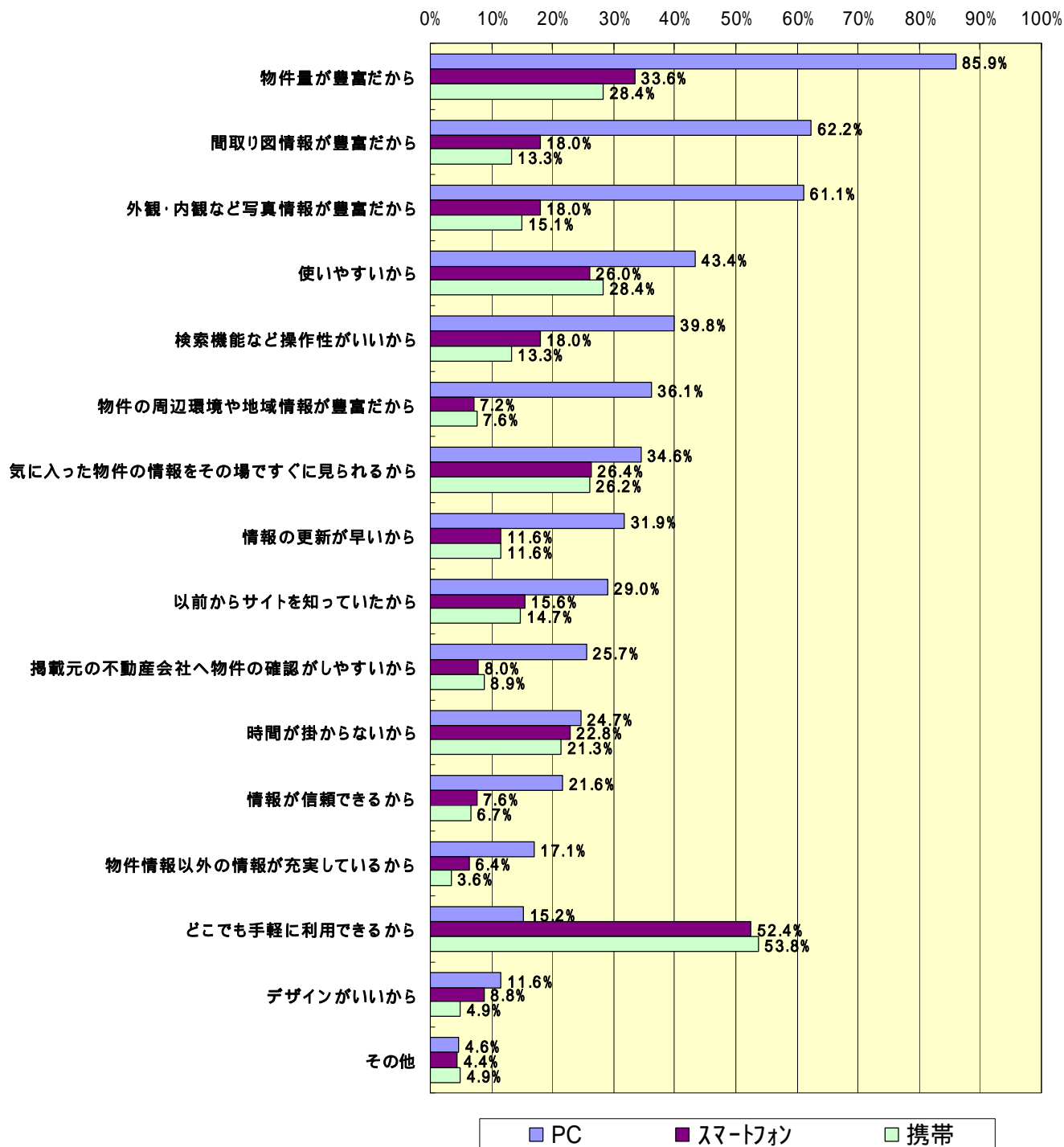
PC(スマートフォン含む)では、「2つ以上」のサイトを利用するユーザーが約6割を占め、平均は2.2サイト。賃貸の方が複数利用するユーザーが多い。一方、携帯では、「特定サイト1つ」が過半数で、平均1.9サイト。複数利用は売買の方が多い。



Q . PC・スマートフォン・携帯の不動産情報サイトを利用する理由は？（複数回答）

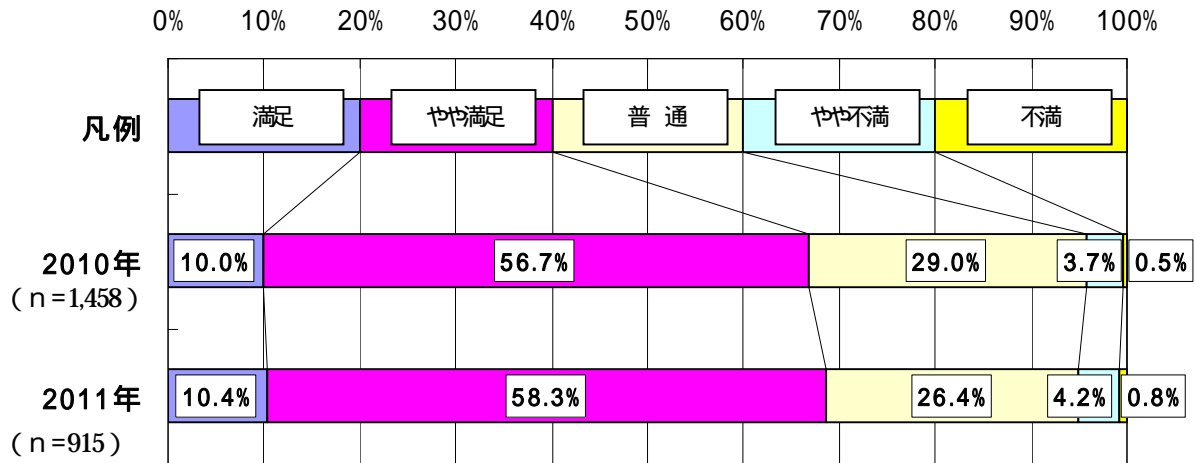
PC サイトは、「物件量が豊富」「間取り図情報が豊富」等の回答がスマートフォン・携帯サイトを大きく上回る。一方、スマートフォン・携帯サイトが PC サイトを上回るのは、「どこでも手軽に利用できる」のみ。

“物件”“間取り図”の情報量等は、実際には PC・モバイルの差がないサイトも多く、ユーザーのイメージ先行の面が強い。情報提供側のアピール不足に課題も。

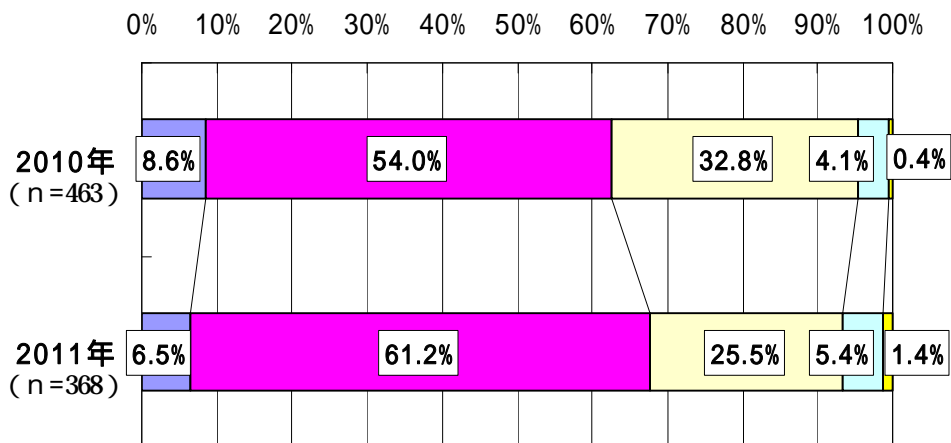


Q. 不動産情報サイトでの物件探しに、どの程度、満足されましたか？

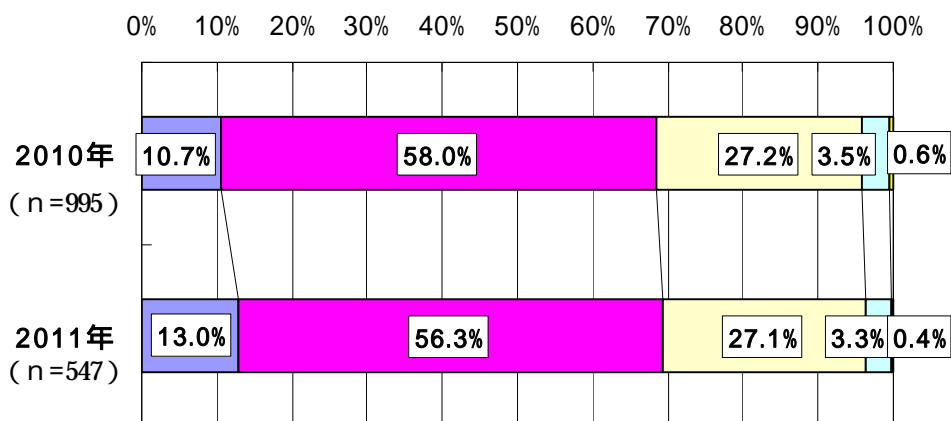
不動産情報サイトへの評価は、「満足」+「やや満足」が前年比 2.0 ポイント増の 68.7%と上昇。特に賃貸は同 5.1 ポイント増と満足度アップが目立つが、評価は売買の方が高い。サイトへの不満では、「詳細情報不足」「メール返信がない」などが上位に。



賃 貸



売 買



不満だった理由 (主なもの)

- ・ 物件の詳細情報が不足していた
- ・ 問合せ時には物件が空いていたが、不動産会社に行ったら「ない」と言われた
- ・ 問合せメールを送ったにもかかわらず返信がなかった
- ・ 間取り図付き物件が少なかった

3. 不動産情報サイト事業者連絡協議会 概要

(Real estate Site Consortium: 略称 R S C)

【住 所】東京都千代田区内幸町 1 - 3 - 2

【H P】<http://www.rsc-web.jp>

【設 立】2002年4月2日

【加盟会社】アットホーム株式会社
株式会社カオルコーポレーション
株式会社ネクスト
株式会社ビジュアルリサーチ
株式会社マイソク
株式会社リクルート

【組 織】会長 株式会社リクルート
執行役員 住宅カンパニー長 葛原孝司
理事 アットホーム株式会社
取締役執行役員 業務推進部 部長 庄司利浩
理事 株式会社ネクスト
執行役員 HOME'S 事業本部 営業部 部長 加藤哲哉
監事 株式会社リクルート
住宅カンパニー SUUMO 編集長 池本洋一
事務局 不動産情報サイト事業者連絡協議会 担当：尾身、鈴木
東京都千代田区内幸町 1 - 3 - 2 〒100-0011
電話 03-3593-5289 FAX 03-3593-5291

【事業内容】不動産情報サイトを運営する事業者が、一般消費者に対して常に正確で安全な不動産情報を提供していくための方法や、情報提供元である不動産会社が、情報をより活用しやすくするための仕組み等を研究・構築するための様々な事業を行うことを目的とします。主な内容は以下のとおりです。

1. インターネット上における不動産広告の適正化
2. 不動産情報基盤の技術的研究

【協議会会員マークの掲示】

協議会加盟会員各社は、運営するサイト上にマークを掲示し、会員であることを証明する。



RSC に関するお問合せ先

不動産情報サイト事業者連絡協議会 担当：尾身、鈴木

東京都千代田区内幸町 1 - 3 - 2 〒100-0011

電話 03-3593-5289 FAX 03-3593-5291 rsc@rsc-web.jp