

# News Release

2016年10月27日

報道関係者各位

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

- **サイト検索後、8割近くが不動産会社に問合せ。  
契約に至ったのは検索者の27.1%、賃貸では3割超える。**
- **契約者の訪問不動産会社数の平均は2.5社。  
賃貸より売買、男性より女性が多い。**
- **物件検索で必要な情報には、外観、居室、バス等、さまざまな  
「写真」がランクイン。「写真」がないと、検索対象から外れる!?**
- **不動産会社の対応に“満足”したユーザーの43.0%が  
「住まいを探している知人や親戚に、会社や営業マンを紹介」。**

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15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回実施しているもので、今回はその14回目。物件契約に至ったユーザーの行動・特徴を中心にまとめました。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 2016年3月15日～5月15日の62日間
- (3) 有効回答者数 1,433人(過去1年間のうちにインターネットでご自身が住む住まいを賃貸または購入するために不動産物件情報を調べた方(調べている方))

※ 携帯・スマートフォン・タブレット利用者を含みます。

## ■不動産情報サイト事業者連絡協議会(RSC)について

インターネットサイト上の不動産広告は、不動産会社にとっては成約の促進に、また一般消費者にとっては希望する不動産の探索に、効率的・効果的な手段として活用され支持されています。しかし、サイト上で広告されている内容に虚偽等の不当なものが混在していたり、不動産公正取引協議会が定める「不動産の表示に関する公正競争規約」に反する表示が行われていては、広告主である不動産会社ばかりか、その情報を発信しているサイトの信用失墜にもつながりかねません。

そこで不動産情報サイトを運営する事業者が集まり、2002年4月、不動産情報サイト事業者連絡協議会(RSC)を設立。以来、(1)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、(2)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っています。

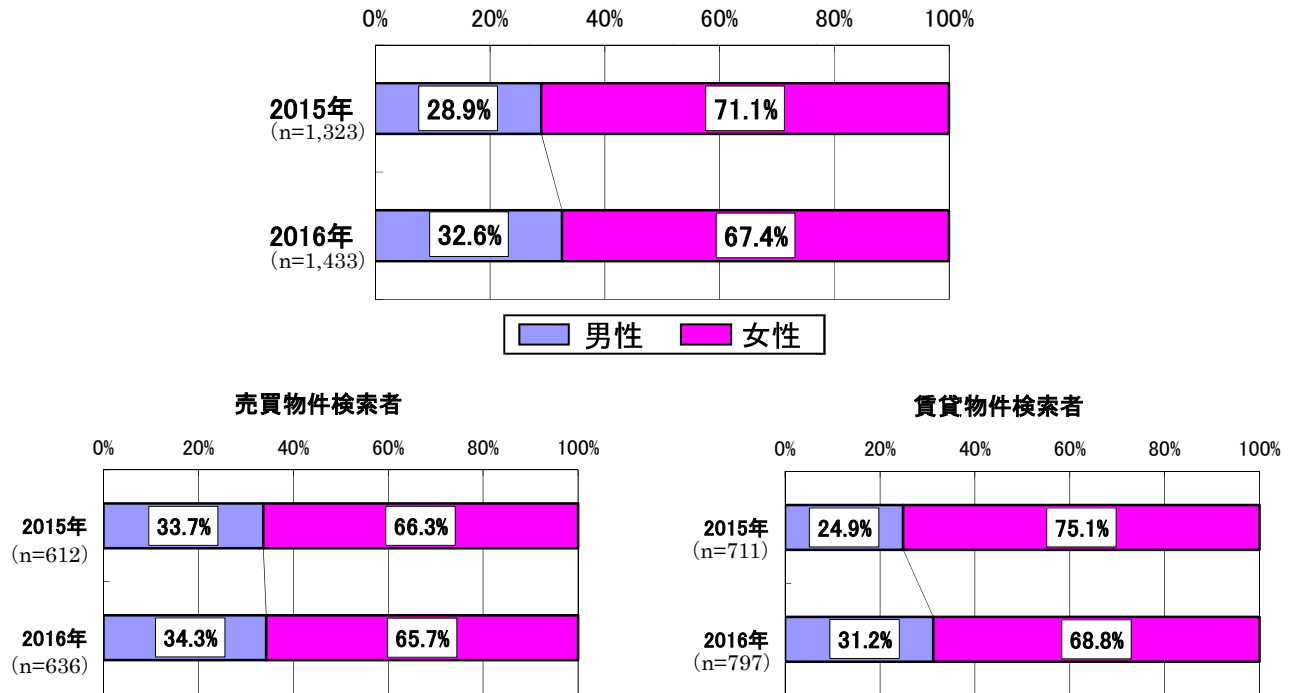
「不動産情報サイト利用者意識アンケート」は、その一環として2003年より毎年実施しているもので、調査結果は、ニュースリリースとして発信するほか、不動産情報サイト事業者連絡協議会(RSC)および加盟各社のホームページでも公開します。

## ■CONTENTS

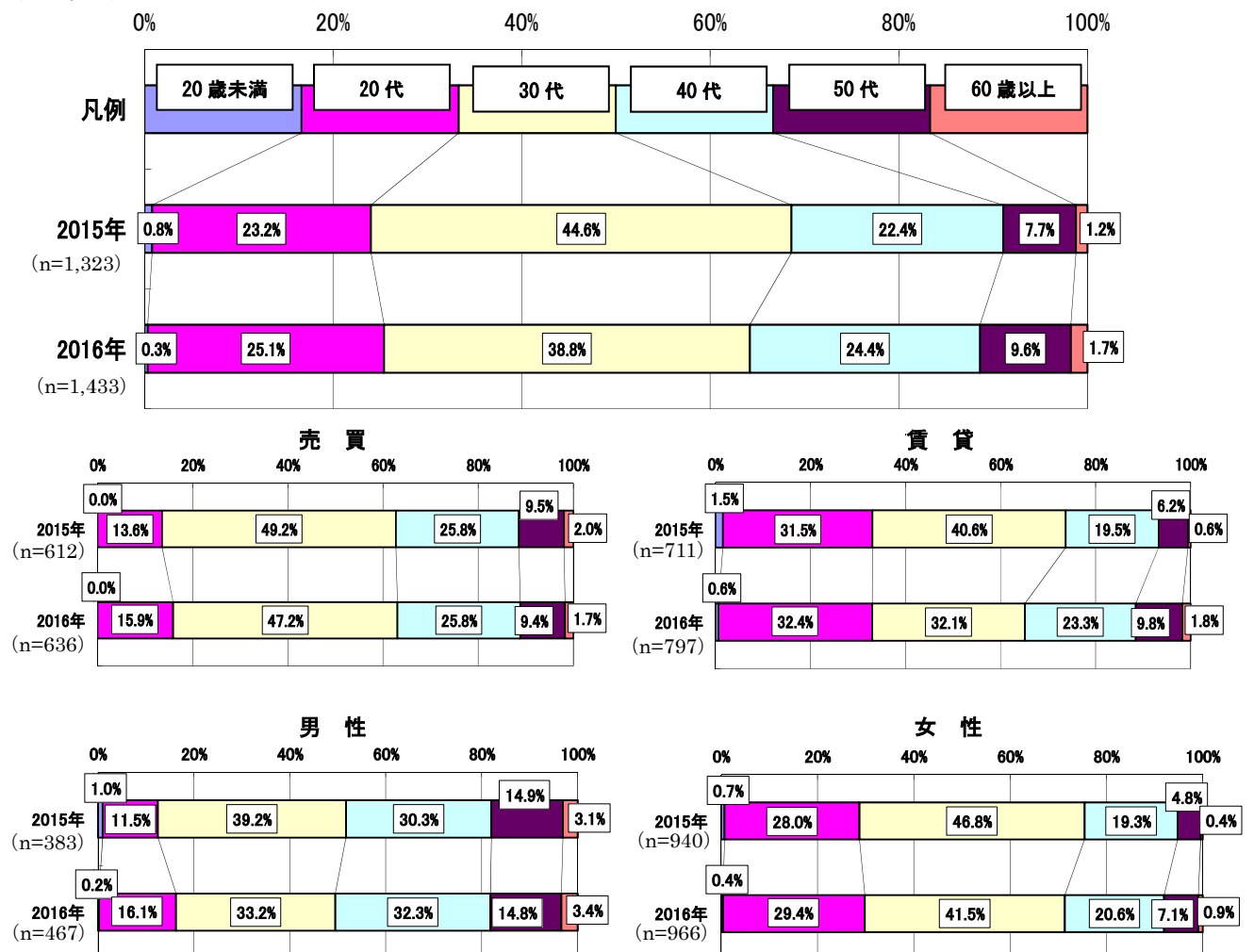
1. 回答者の内訳(対象:過去1年間のうちにインターネットでご自身が住む住まいを賃貸または購入するために不動産物件情報を調べた方(調べている方)) ..... 3
2. 主な調査結果
  - (1) 物件の検討から契約まで ..... 4~9
    - ・サイトで検索後、不動産会社に物件の問合せ・訪問、また契約をされましたか?
    - ・問合せた不動産会社数・物件数は?
    - ・訪問した不動産会社数は?
    - ・問合せ・訪問時に不動産会社を選ぶ際のポイントは?  
また、その中で特にポイントとなるものは?
    - ・問合せをしてから契約までにかかった期間は?
  - (2) 不動産情報サイトについて ..... 10~11
    - ・不動産情報サイトで物件を探す際、必要だと思う情報は?
  - (3) 不動産会社について ..... 12~14
    - ・不動産会社に求めるものは?  
また、その中で特にポイントとなるものは?
    - ・不動産会社の対応に満足したとき、または不満だったときに  
どのような行動をとりますか(とるといいますか)?
    - ・訪問した不動産会社の接客に対して満足した理由、不満だった理由は?
3. 不動産情報サイト事業者連絡協議会 概要 ..... 15

1. 回答者の内訳 [対象：過去1年間のうちにインターネットでご自身が住む住まいを賃貸または購入するために不動産物件情報を調べた方（調べている方）]

(1) 性別



(2) 年代別



2. 主な調査結果〔対象：過去1年間のうちにインターネットでご自身が住む住まいを賃貸または購入するために不動産物件情報を調べた方（調べている方）〕

(1) 物件の検討から契約まで

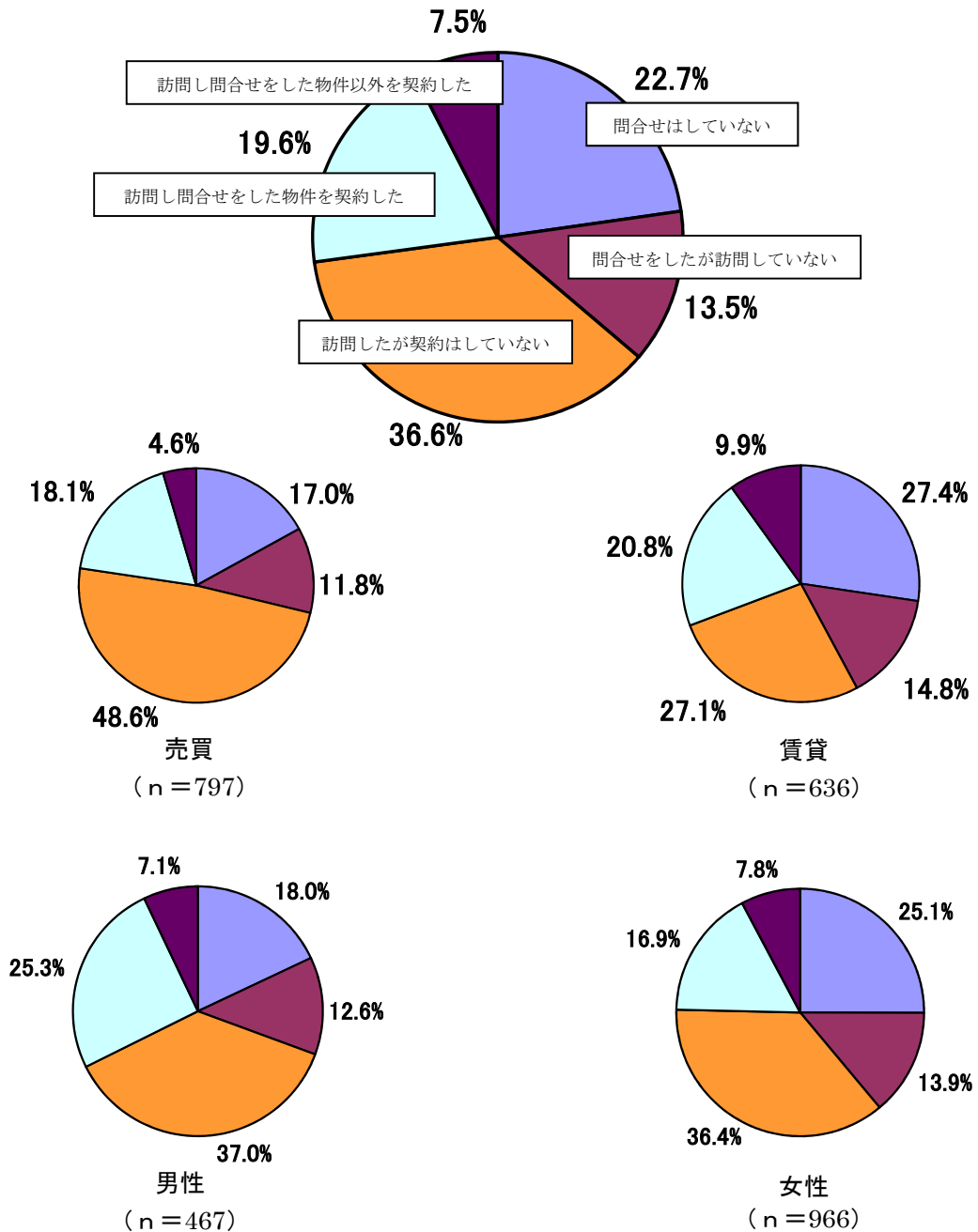
物件を検索した人が対象

Q. サイトで検索後、不動産会社に物件の問合せ・訪問、また契約をされましたか？

サイトで検索後、8割近くが不動産会社に物件を問合せ。検索した人の63.7%が不動産会社を訪問。また物件の契約に至ったのは物件検索をした人の27.1%で、売買より賃貸、女性より男性の方が多く、賃貸と男性は3割を超える。

※次ページ以降11ページまで、物件契約に至ったユーザーの行動・特徴を中心にまとめています。

●不動産会社に物件の問合せ・訪問、また契約したか（n=1,433）



物件を契約した人が対象

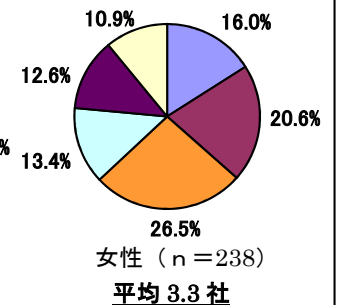
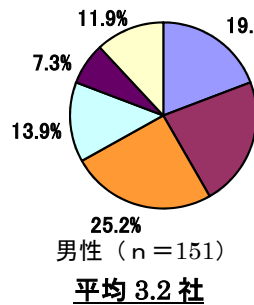
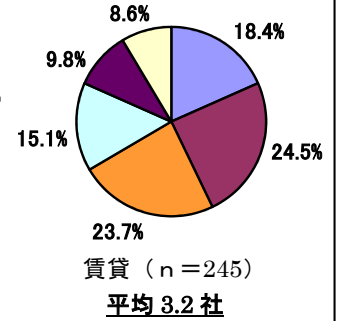
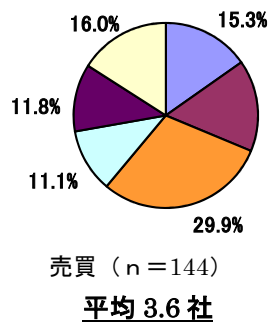
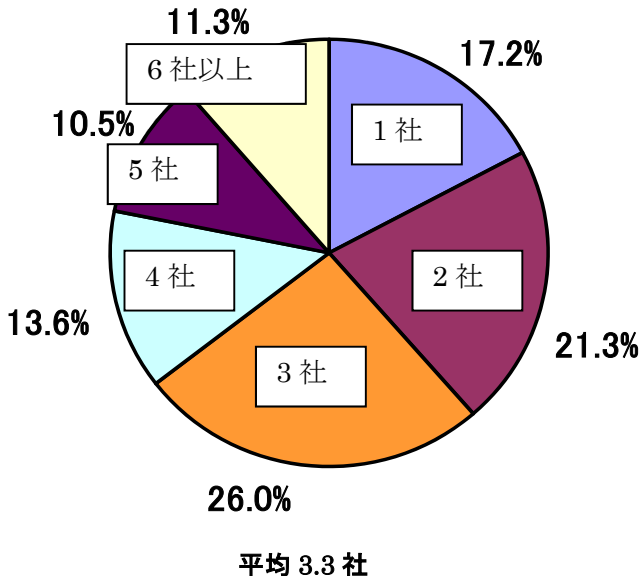
Q. 問合せた不動産会社数・物件数は？

物件を契約した人が問合せた不動産会社数は、「3社」の割合が26.0%と最も高く、平均は3.3社。うち、売買物件契約者は「6社以上」が16.0%、平均は3.6社と賃貸物件検索契約者より多い。

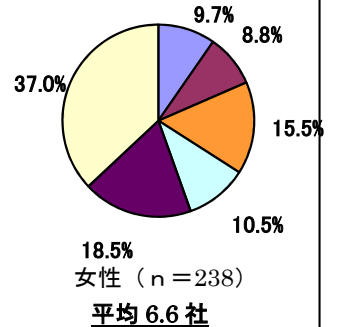
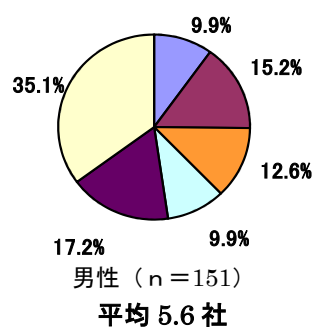
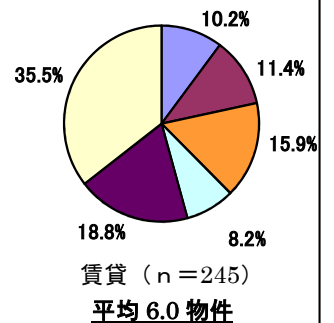
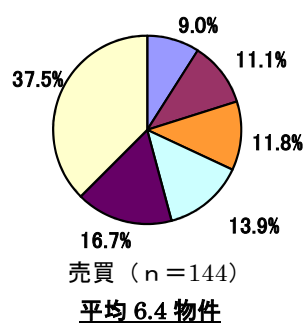
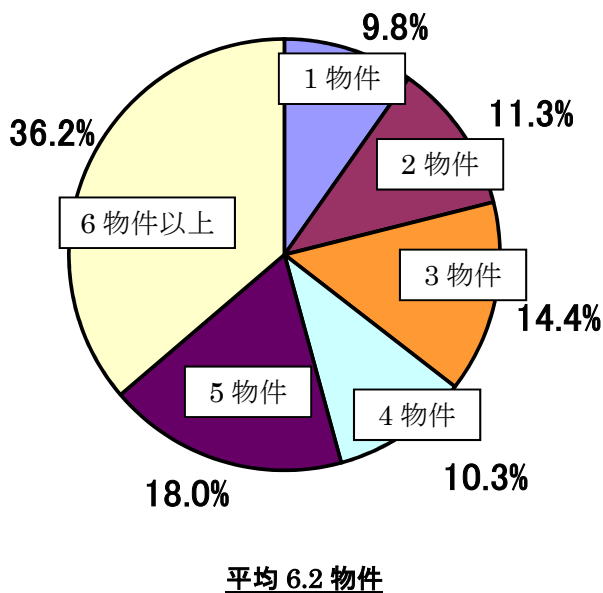
また問合せた物件数は、3分の1を超える契約者が「6物件以上」と回答。

平均は6.2物件で、うち売買が6.4物件、賃貸が6.0物件。男女別では女性が平均6.6物件と男性より1.0物件多く、より多くの物件を問合せていることが分かった。

●問合せた不動産会社数は (n=389)



●問合せた物件数は (n=389)

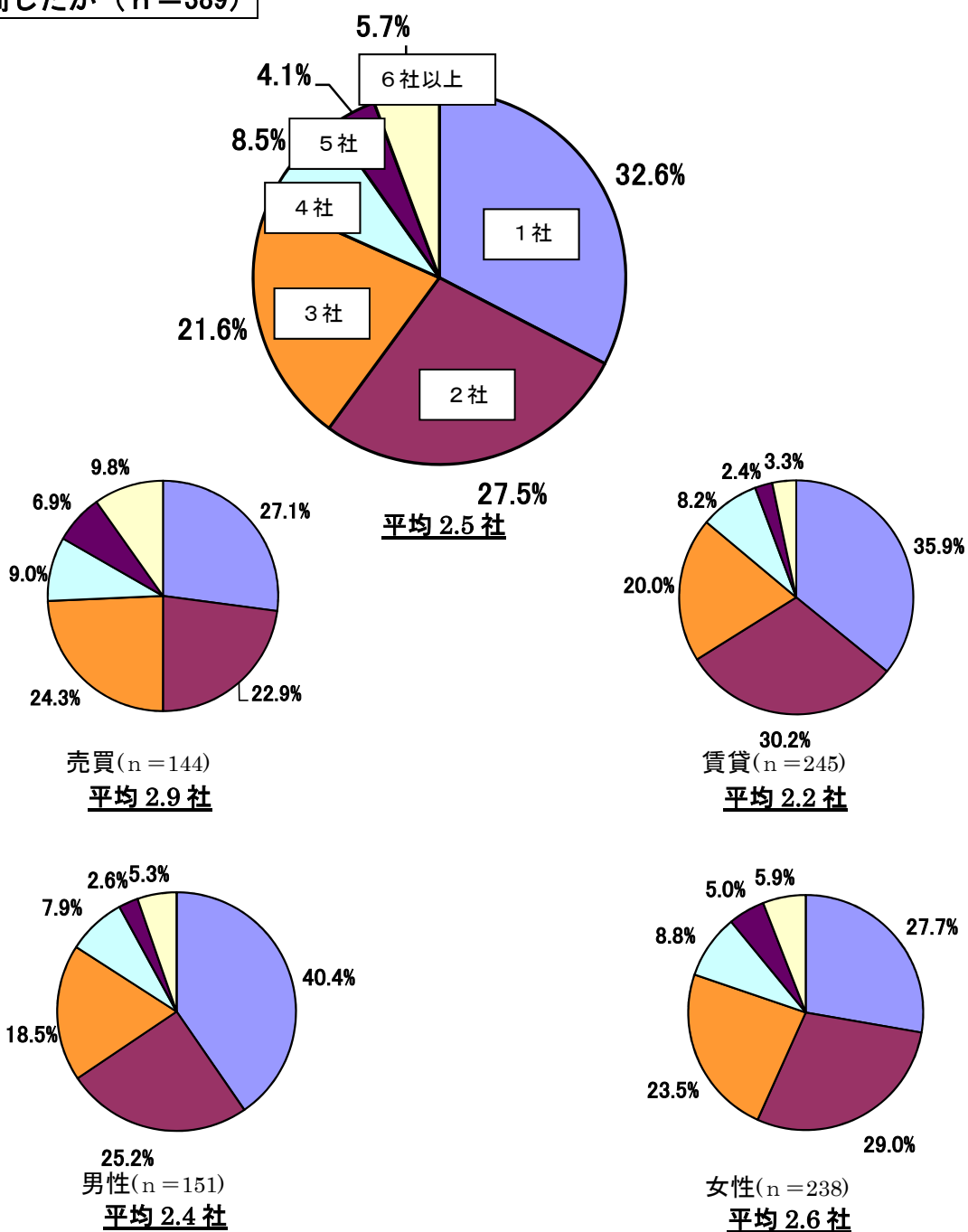


物件を契約した人が対象

Q. 訪問した不動産会社数は？

物件を契約した人が訪問した不動産会社数は、「1社」の割合が32.6%と最も高く、平均は2.5社。男性は「1社」が4割超となり、ネットでの検索、問合せで様々な対応を見ながら物件・不動産会社を絞り込み、訪問を最小限にとどめている姿がうかがえる。なお、女性の訪問者数の最多回答は「2社」。“複数の不動産会社に行けばもっといい物件が見つかるかも”と考える人もいるようだ。

何社を訪問したか (n=389)



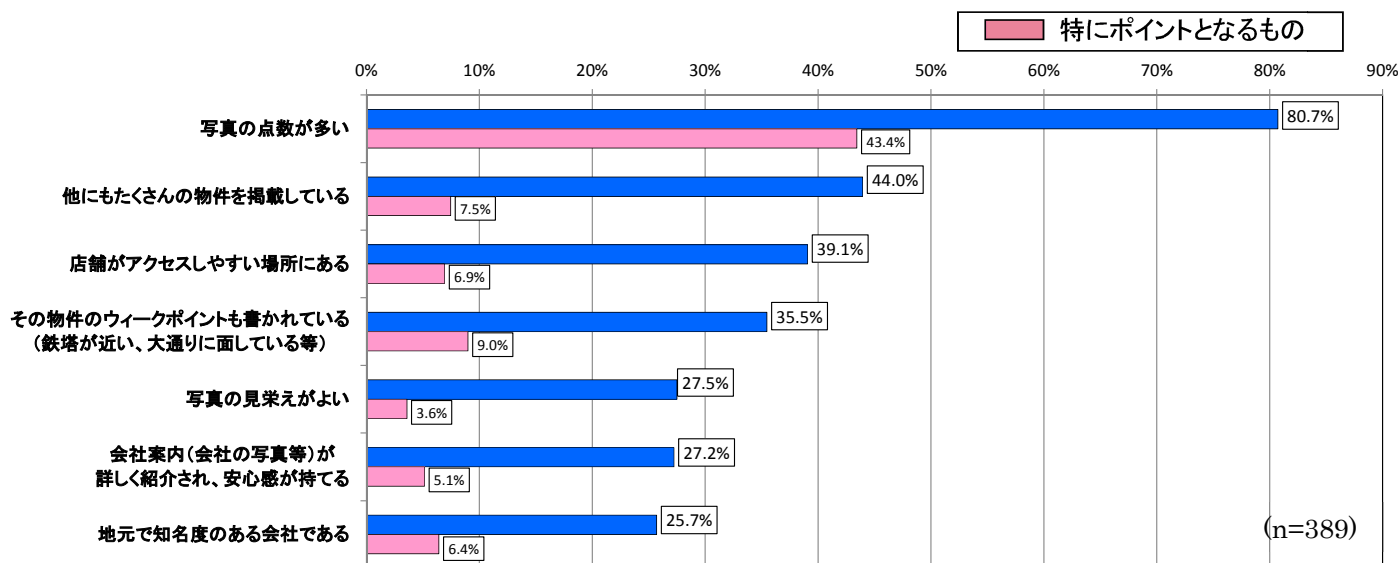
## 物件を契約した人が対象

Q. 問合せ・訪問時に不動産会社を選ぶ際のポイントは？（複数回答）

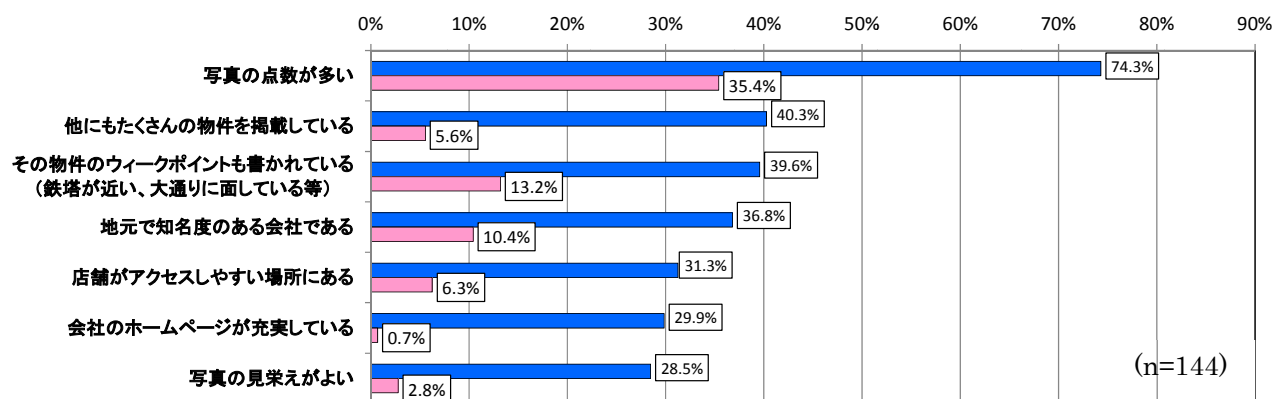
※上位7位までを表示

またその中で特にポイントとなるものは？

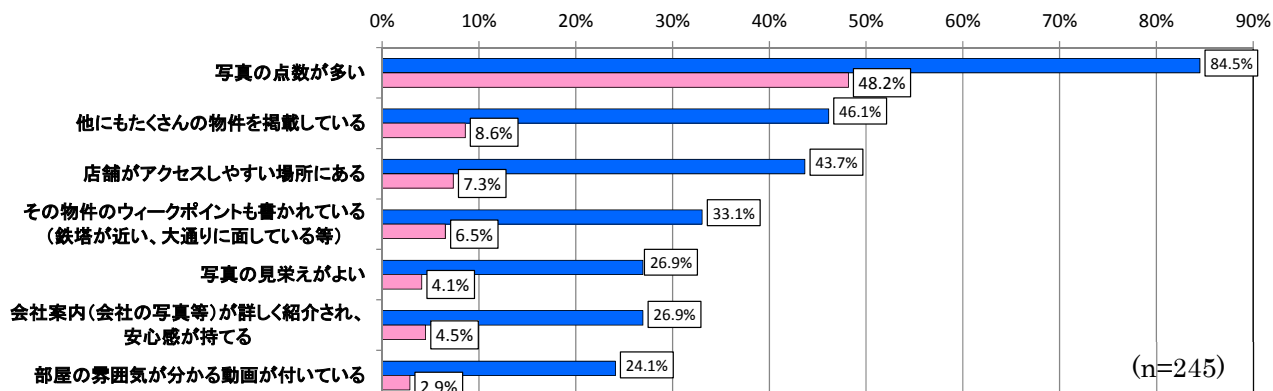
物件を契約した人が、問合せ・訪問時に不動産会社を選ぶ際のポイントのトップは、「写真の点数が多い」で80.7%とダントツ。また、「特にポイントとなるもの」のトップも同じだが、2位は、売買が「物件のウィークポイントも書かれている」、賃貸は「他にもたくさんの物件を掲載」に。なお、売買では1割が「地元での知名度」を最重視した。



### 売 買



### 賃 貸



※ご参考 本設問は前ページと同じです。契約した人と問合せした人を比較するために掲載しています。

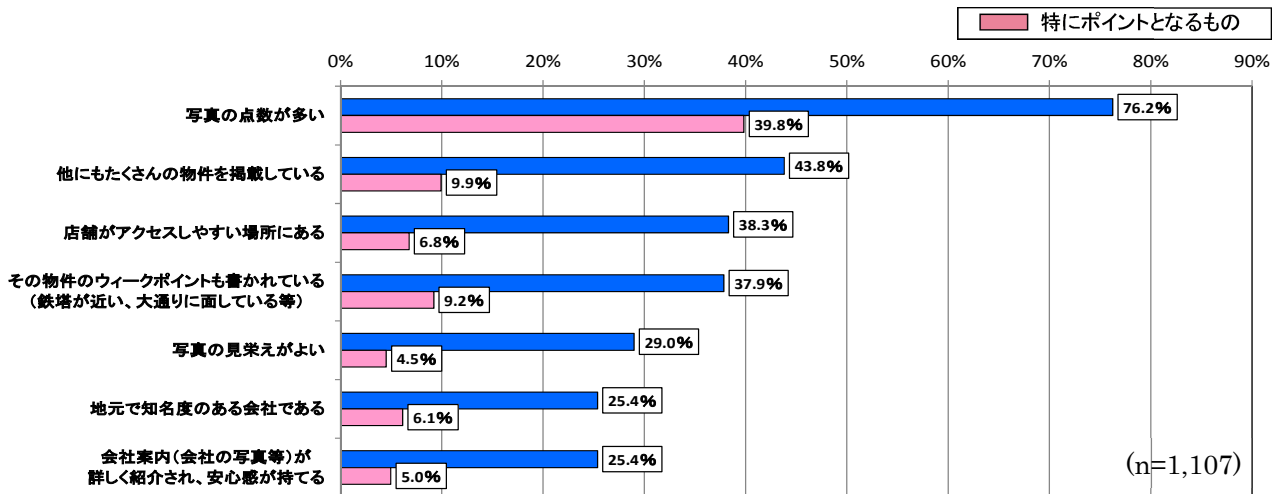
物件を問合せした人が対象

Q. 問合せ・訪問時に不動産会社を選ぶ際のポイントは？（複数回答）

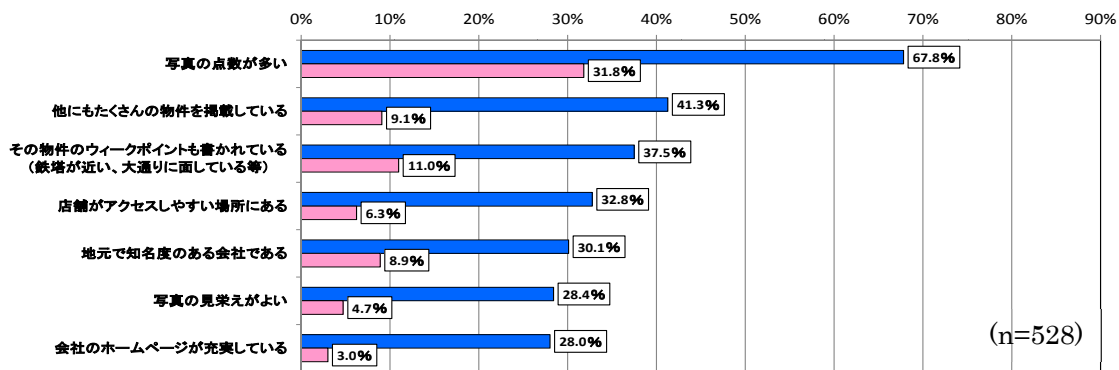
※上位7位までを表示

またその中で特にポイントとなるものは？

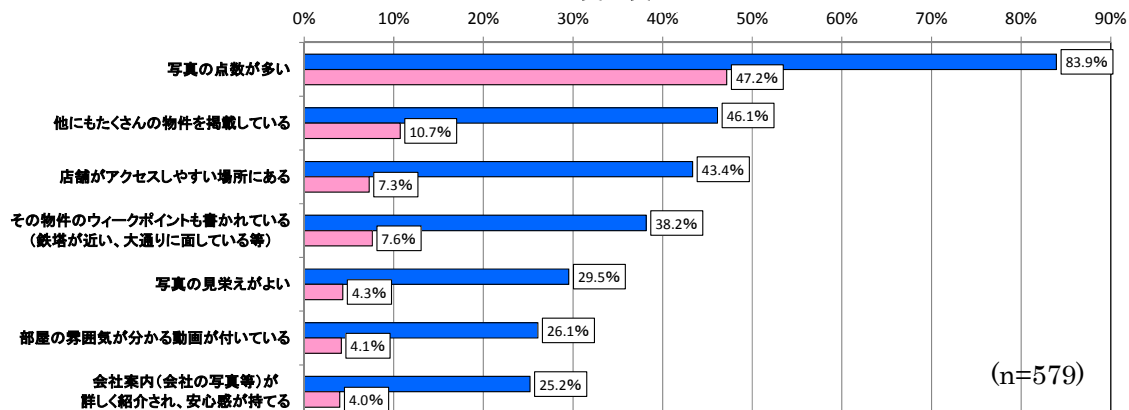
物件を問合せした人が、問合せ・訪問時に不動産会社を選ぶ際のポイントのトップも、やはり「写真の点数が多い」だが、その割合は76.2%と契約した人より4.5ポイント低い。特に売買物件では6.5ポイントも低く、「写真」は契約に至る大きな要素となっていることがわかる。



### 売 買



### 賃 貸



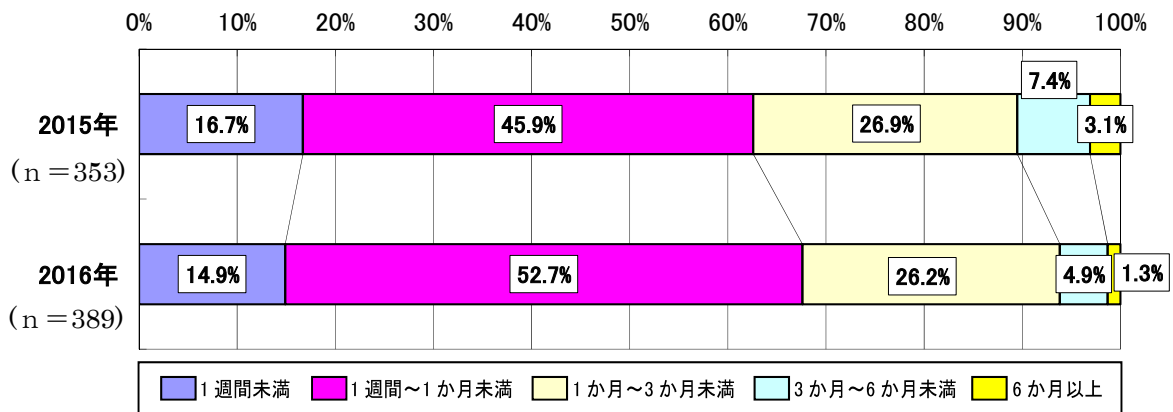


物件を契約した人が対象

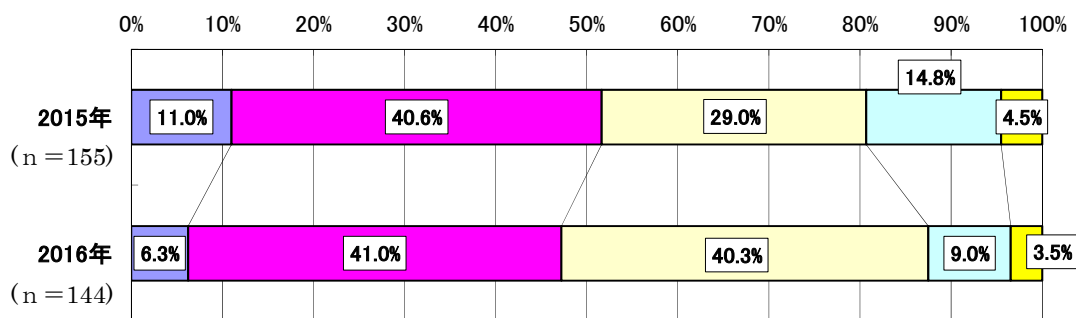
Q. 問合せをしてから契約までにかかった期間は？

問合せから契約までにかかった期間は、売買物件契約者・賃貸物件検討者ともに「1週間～1か月未満」が最も多く、売買は41.0%、賃貸は59.6%となった。

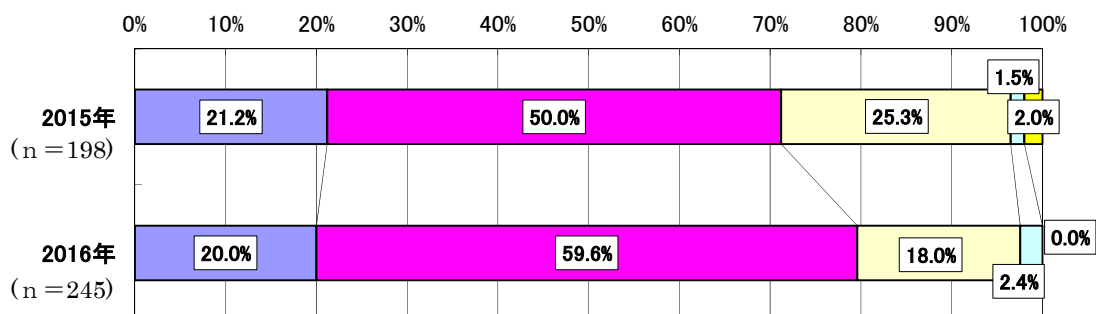
また前年と比べると、売買は長期化傾向に。一方、賃貸では短期化が目立ち、「1か月以上の合計」が20.4%と、前年より8.4ポイントも減少、期間の短期化がうかがえた。



売 買



賃 貸

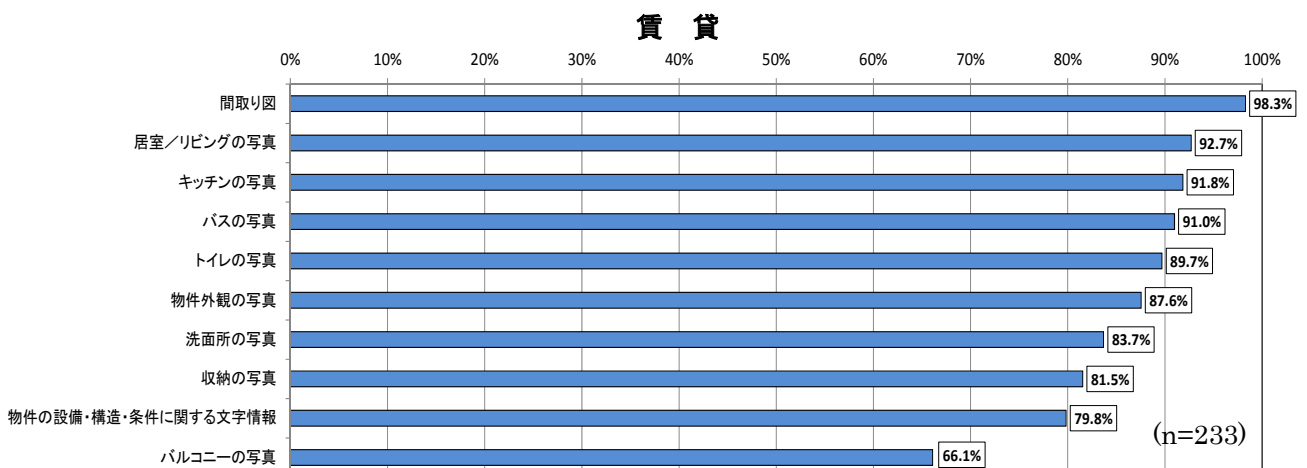
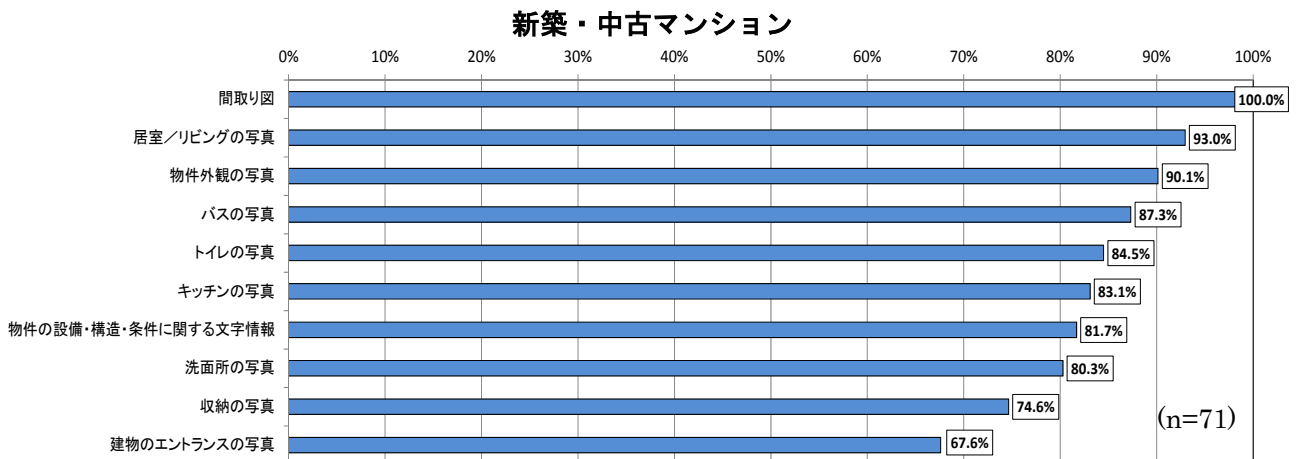


## (2) 不動産情報サイトについて

### 物件を契約した人が対象

Q. 不動産情報サイトで物件を探す際、必要だと思う情報は？ (複数回答) ※上位10位までを表示

物件を契約した人が、不動産情報サイトで物件を探す際に必要だと思う情報は、問合せ・訪問時に不動産会社を選ぶ際のポイント(7ページ)と同様、「写真」へのニーズの高さがうかがえる結果となった。物件種別で見ると、新築・中古マンションでは、「居室／リビング」「物件外観」「バス」「トイレ」「キッチン」「洗面所」の回答がいずれも8割超。また賃貸では、加えて「収納」も8割を超えた。

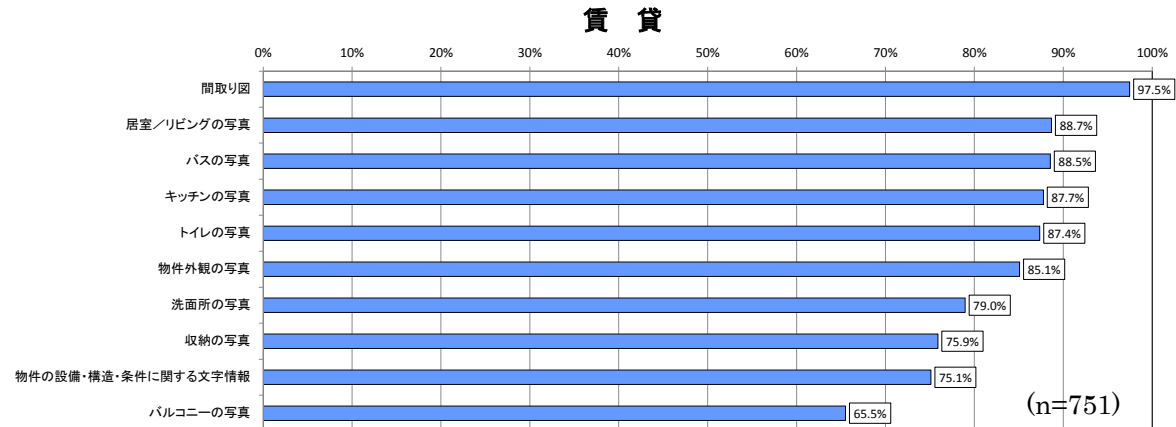
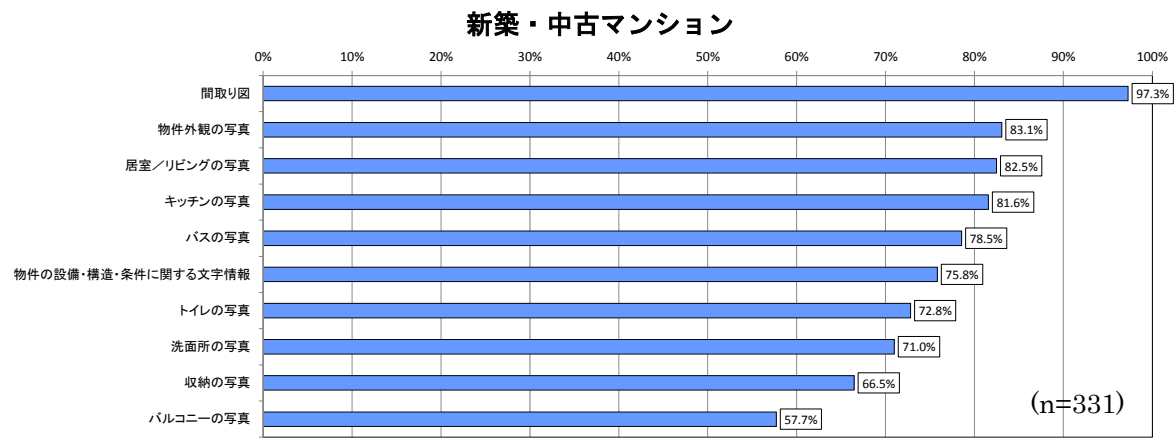


※ご参考 本設問は前ページと同じです。契約した人と検索した人を比較するために掲載しています。

物件を検索した人が対象

Q. 不動産情報サイトで物件を探す際、必要だと思う情報は？ (複数回答) ※上位 10 位までを表示

不動産情報サイトで物件を探す際に必要だと思う情報も、項目自体は一部を除き大差はなく、さまざまな「写真」の掲載を求めているが、やはり回答率は、契約に至った人より検索の段階にいる人の方が全般的に低くなっている。物件を真剣に探す契約者の動向をよく見極めることが必要だ。



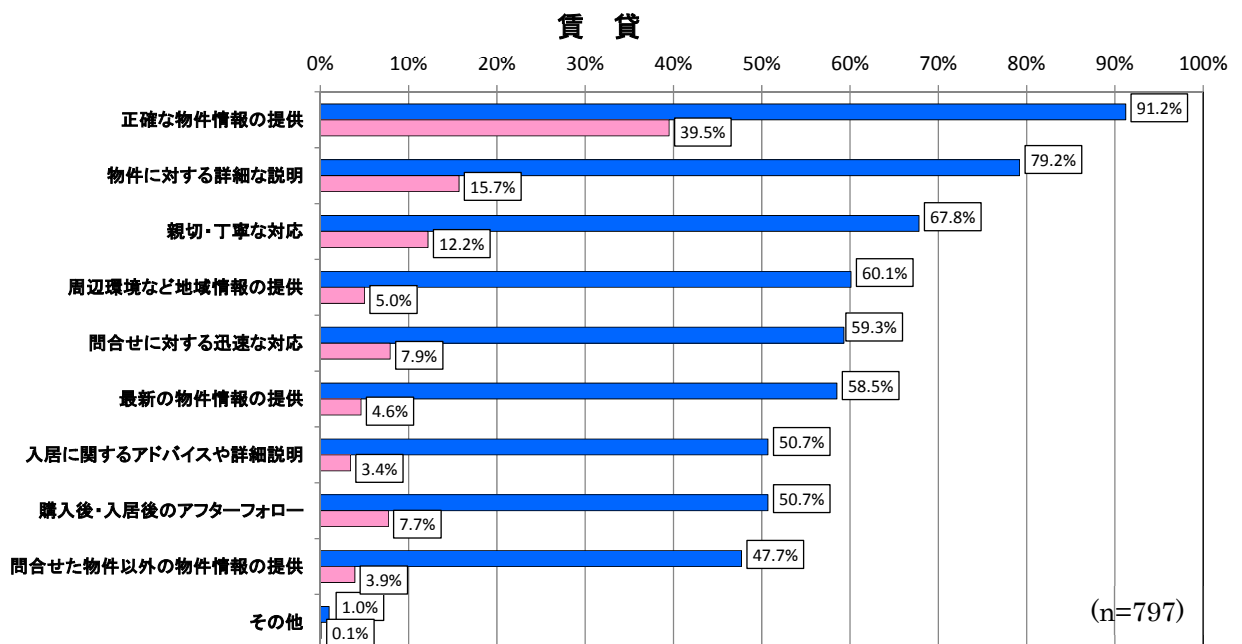
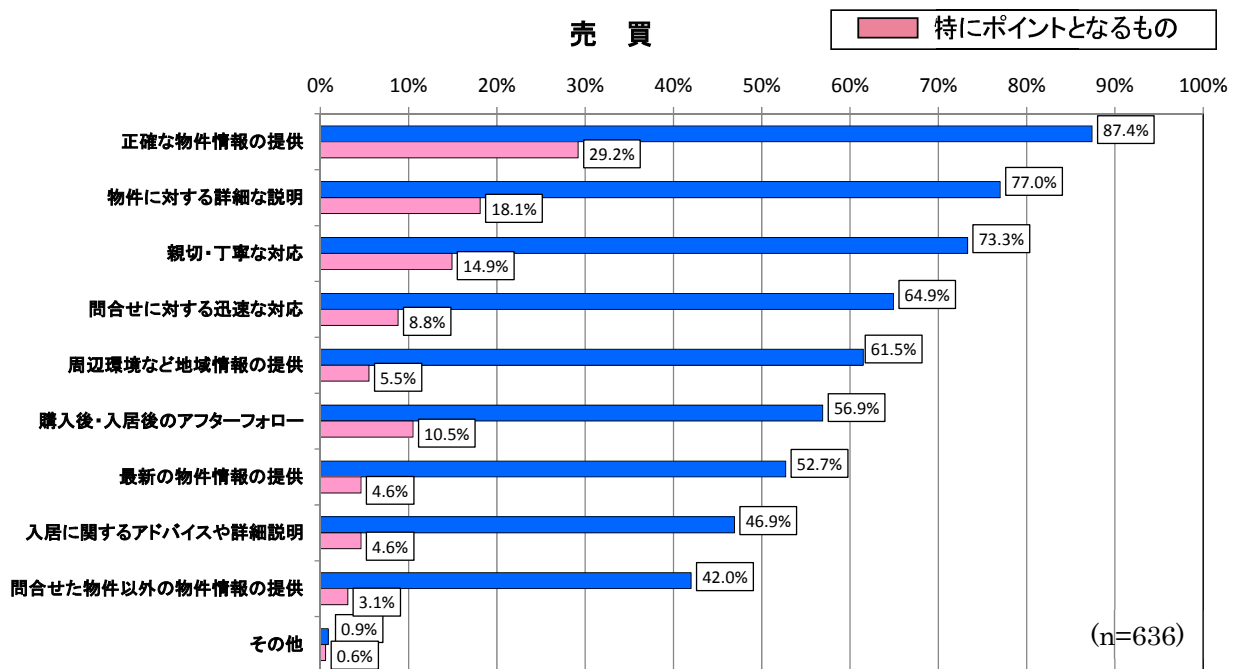
※賃貸戸建てを除く

### (3) 不動産会社について

物件を検索した人が対象

Q. 不動産会社に求めるものは？（複数回答）  
 またその中で特にポイントとなるものは？

物件検索者が不動産会社に求めるもののトップ3は、売買・賃貸ともに「正確な情報の提供」、「物件に対する詳細な説明」、「親切・丁寧な対応」となった。  
 また、特にポイントとなるものについても売買・賃貸ともに同様の結果となったが、売買では「購入後のアフターフォロー」の回答が1割を超えていることも注目点。



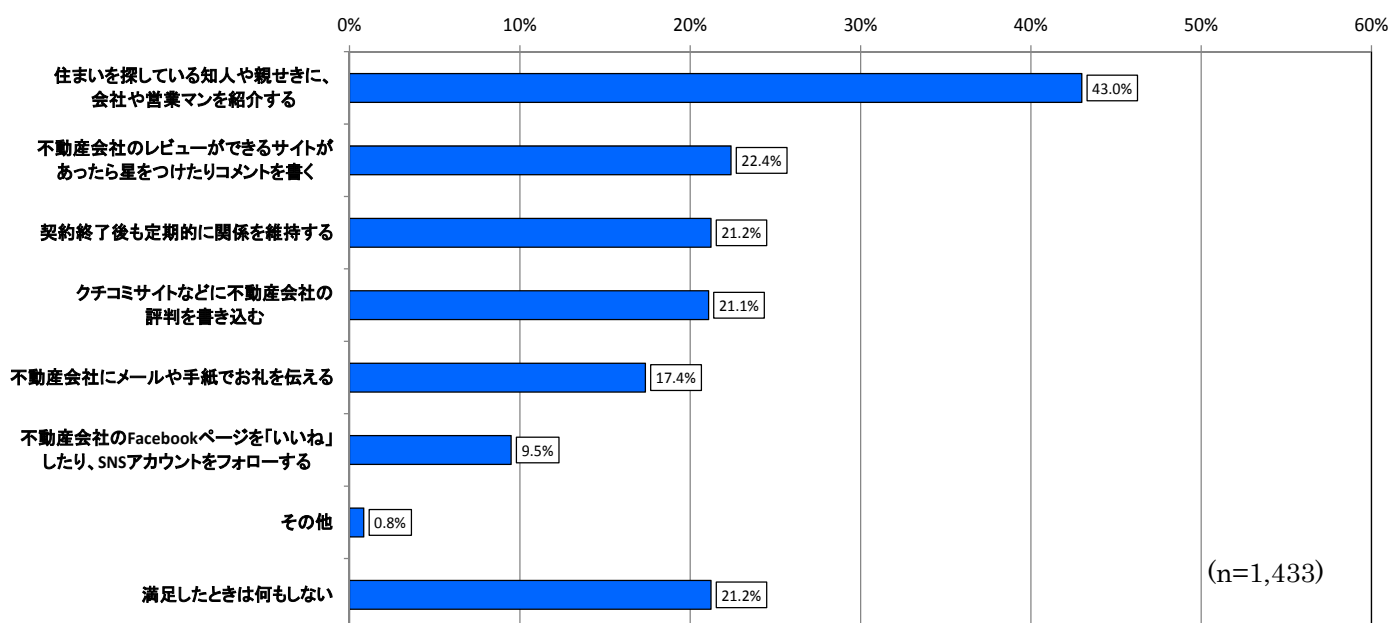
## 物件を検索した人が対象

### Q. 不動産会社の対応に満足したとき、または不満だったときに

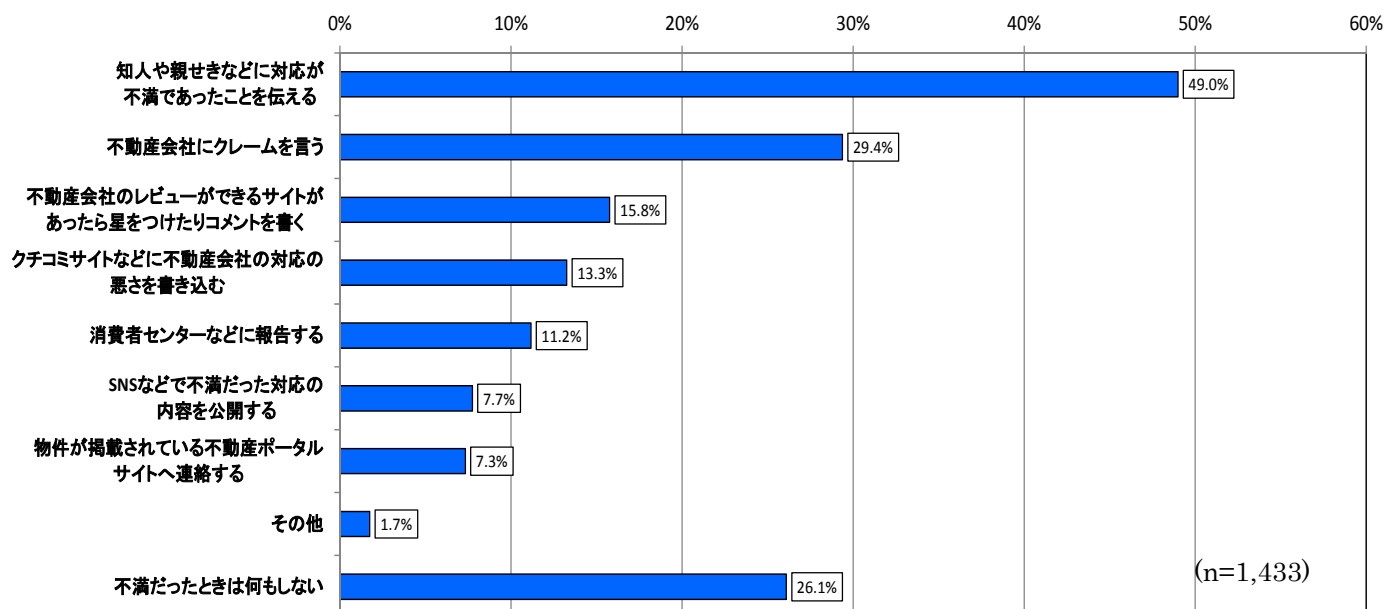
どのような行動をとりますか（とると思いますか）？（複数回答）

不動産会社の対応に“満足”したときは「住まい探しをしている知人や親せきに、会社や営業マンを紹介する」、「不満”だったときは「知人や親せきなどに対応が不満だったことを伝える」がトップとなった。一方、“満足”を「不動産会社にメールや手紙でお礼を伝える」人は17.4%にとどまったが、“不満”については29.4%が「不動産会社にクレームを言う」と回答、直接伝える人が多いことがわかった。

#### 満足したとき



#### 不満だったとき



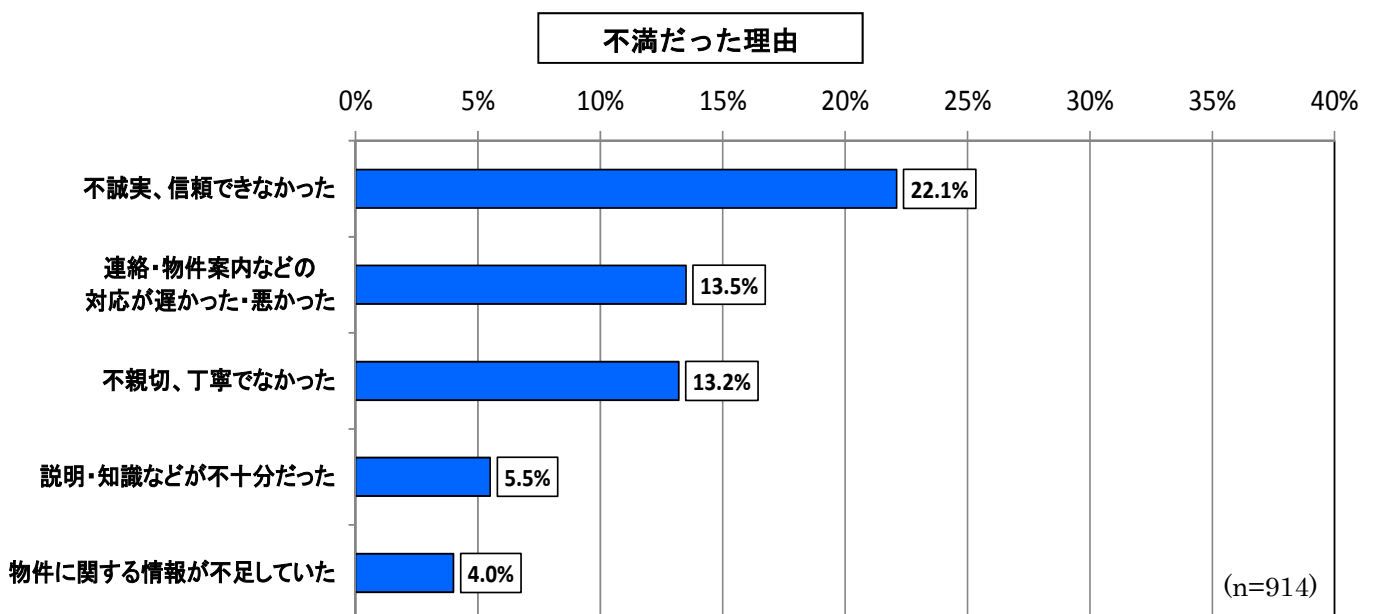
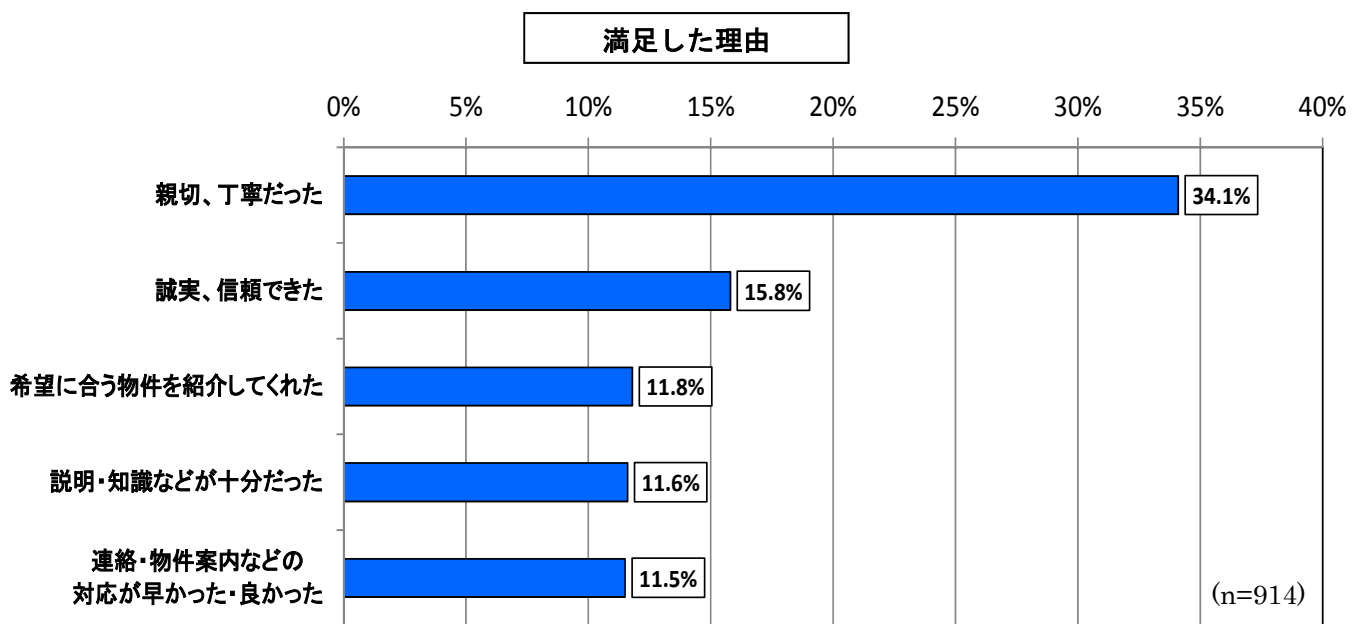
## 不動産会社を訪問した人が対象

### Q. 訪問した不動産会社の接客に対して満足した理由、不満だった理由は？

※上位5位までを表示

前問で不動産会社の対応に満足した時、不満だった時にとる行動について聞いたが、では満足する接客、不満だった接客とはどのようなものだろうか。まず、“満足”した理由については「親切、丁寧だった」が34.1%でトップ、次いで「誠実、信頼できた」に。

一方、“不満”だった理由で最も多かったのは「不誠実、信頼できなかった」となった。いかに親切、丁寧、誠実、信頼がユーザーにとって大切かが読み取れる結果となっている。



### 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RSC)

【所在地】東京都千代田区内幸町 1-3-2

【HP】<http://www.rsc-web.jp>

【設立】2002年4月2日

【会員】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CHINTAI  
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  
株式会社マイナビ  
株式会社リクルート住まいカンパニー

【組織】会長 株式会社リクルート住まいカンパニー  
代表取締役社長 野口孝広  
理事 アットホーム株式会社  
取締役 事業創造・推進部門 部門長 庄司利浩  
理事 株式会社ネクスト  
執行役員 HOME'S事業本部流通・戸建営業部  
兼HOME'S事業本部注文住宅・リフォーム・リノベーション事業部長 田村剛  
監事 株式会社リクルート住まいカンパニー  
ネットビジネス統括部 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：鈴木  
東京都千代田区内幸町 1-3-2 内幸町東急ビル 3F 〒100-0011  
電話 03-3593-5289 F A X 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。



#### 協議会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：鈴木

東京都千代田区内幸町 1-3-2 内幸町東急ビル 3F 〒100-0011

電話 03-3593-5289 F A X 03-3593-5291 [rsc@rsc-web.jp](mailto:rsc@rsc-web.jp)

リリースに関するお問合せは、下記あてにお願いいたします。  
アットホーム株式会社 事業創造・推進部門 業務推進部 岩田  
電話 03-3580-7185