News Release

2017 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

■物件を「契約した人」が検索に利用したものは、全年代で「PC」は男性、「スマホ」は女性の方が多い。※下記グラフ

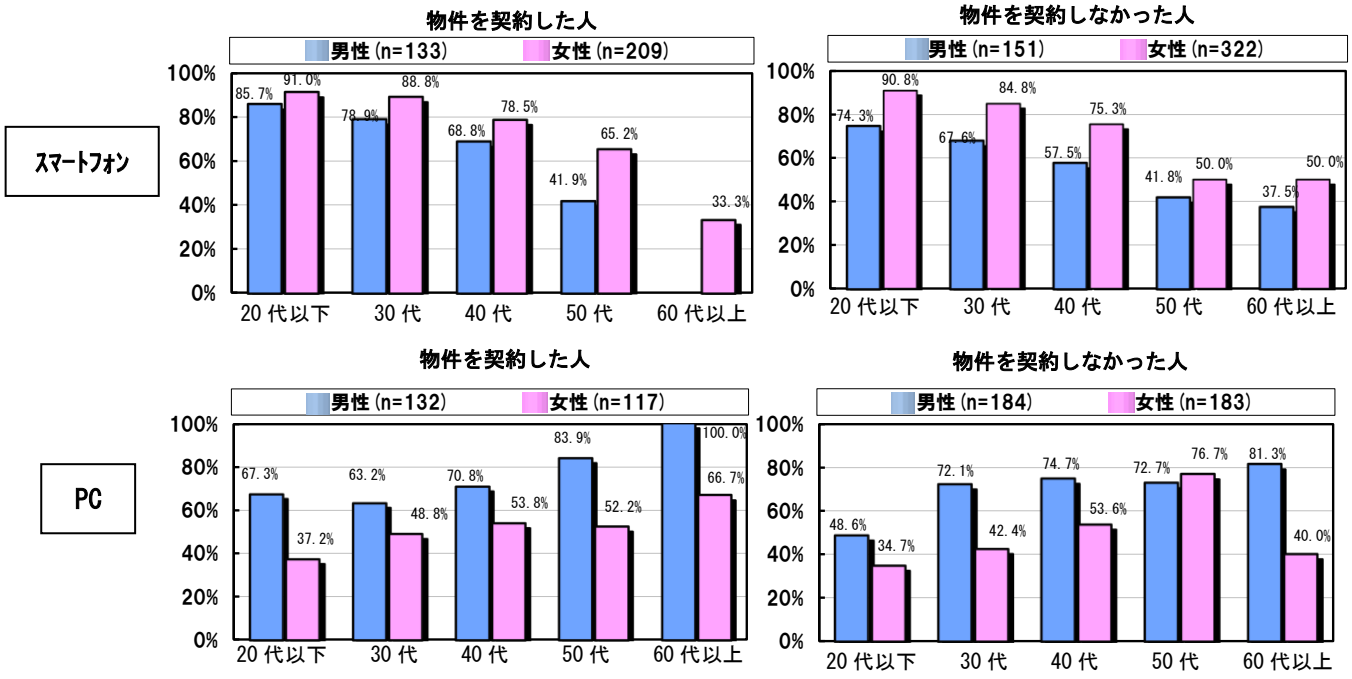
■問合せ不動産会社数、物件数ともに大きく減少。提供情報の拡充進み、ユーザーが問合せる不動産会社・物件を絞り込む。

■物件を「契約した人」は物件情報を探す際に「写真」を重視、サイトに様々な写真を掲載した物件がユーザーに選ばれる。

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 16 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 15 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。

●不動産情報を調べる際に利用したもの（複数回答）



■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・・ 3～4

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）

2．主な調査結果・・ 5～15

(1)物件の検討から契約まで ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5～9

- 問合せた不動産会社数
- 問合せた物件数は？
- 訪問した不動産会社数は？
- 問合せや訪問を行う際に不動産会社を選ぶ時のポイント・気にする点は？
  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

- 物件情報を探す際に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？
- 訪問した不動産会社の接客に対して満足だったこと・不満だったことは？

(4)その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・15

- 物件情報を探す際に希望する設備等は？

3．不動産情報サイト事業者連絡協議会 概要 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16

調査の概要

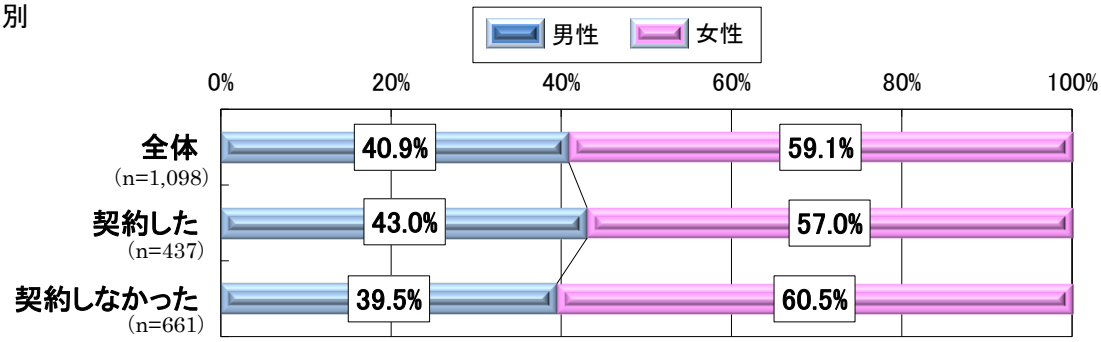
（1）　調 査 方 法　不動産情報サイト事業者連絡協議会サイト、会員サイト上で行った
オープン型調査

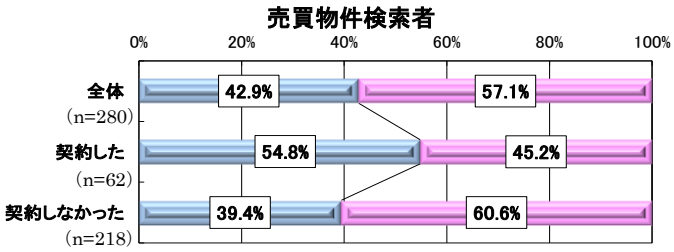
（2）　調 査 期 間　2017 年 3 月 15 日～5 月 15 日の 62 日間

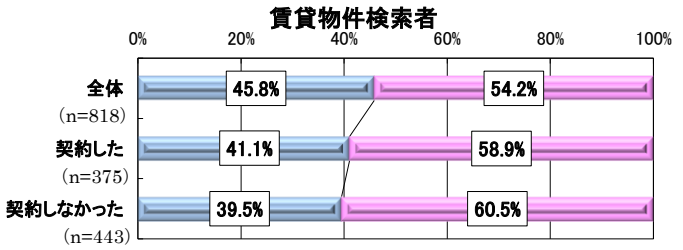
（3）　有効回答者数　1,098 人（過去 1 年間のうちにインターネットでご自身が住む住まいを賃貸または購入するために不動産物件情報を調べた方（調べている方））

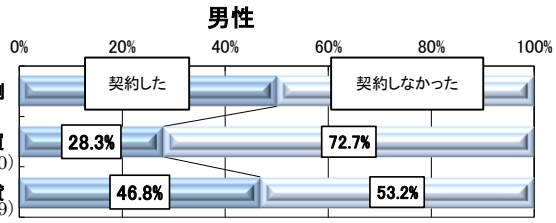
1．回答者の内訳

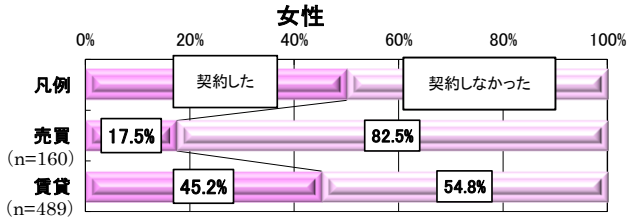
（1）　性別



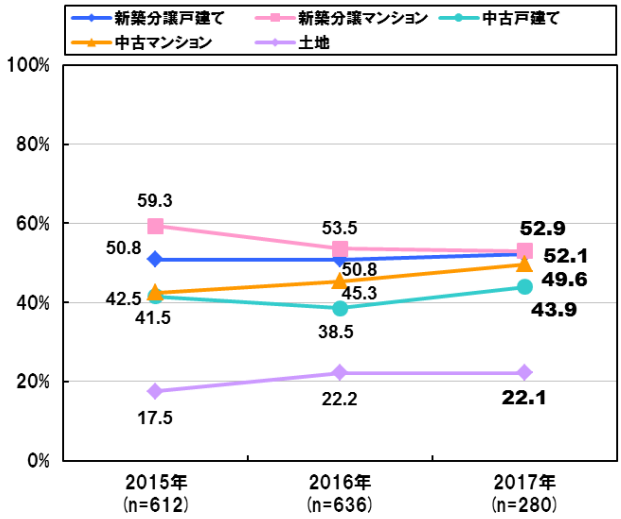


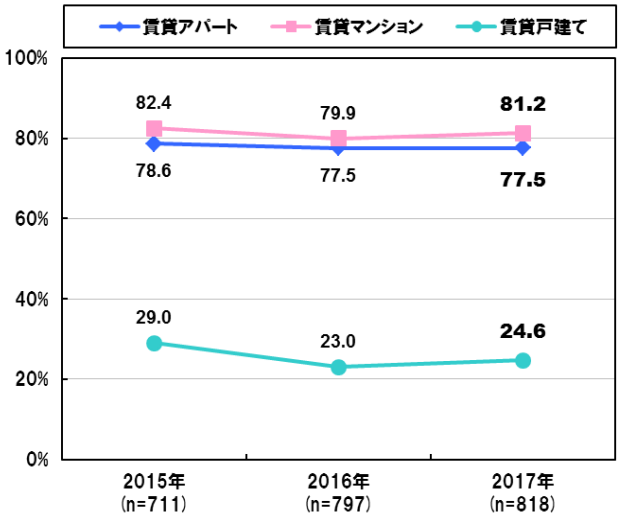




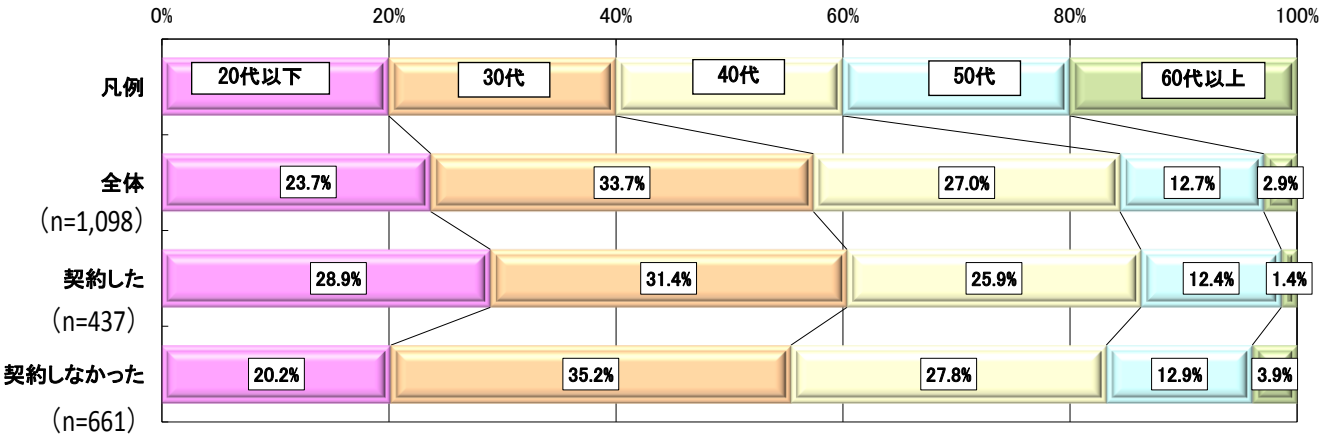


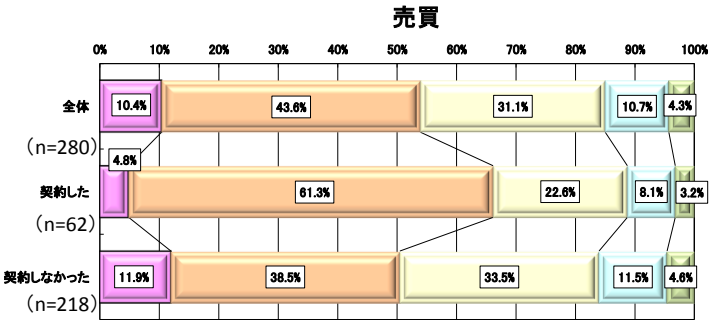
（2）　種目別（複数回答）

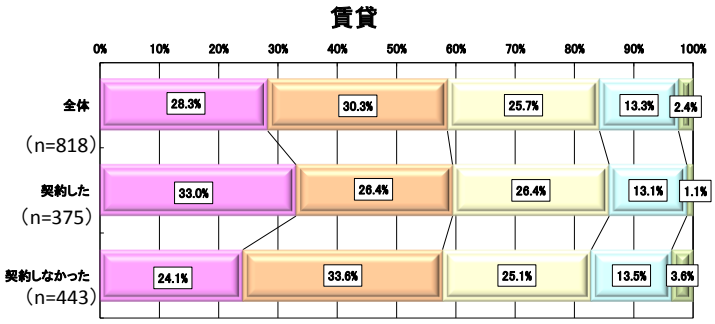


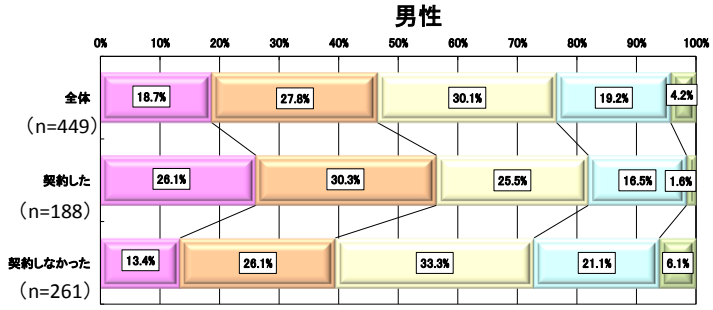


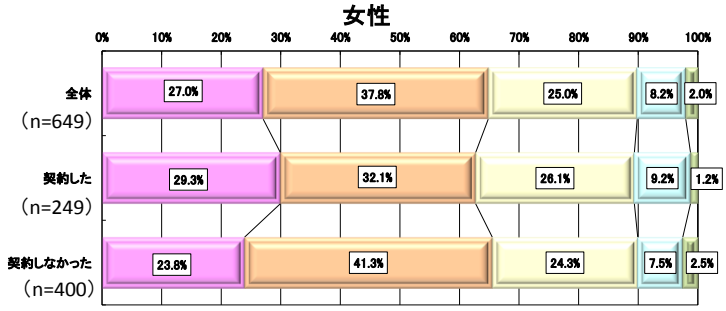
（３）　年代別



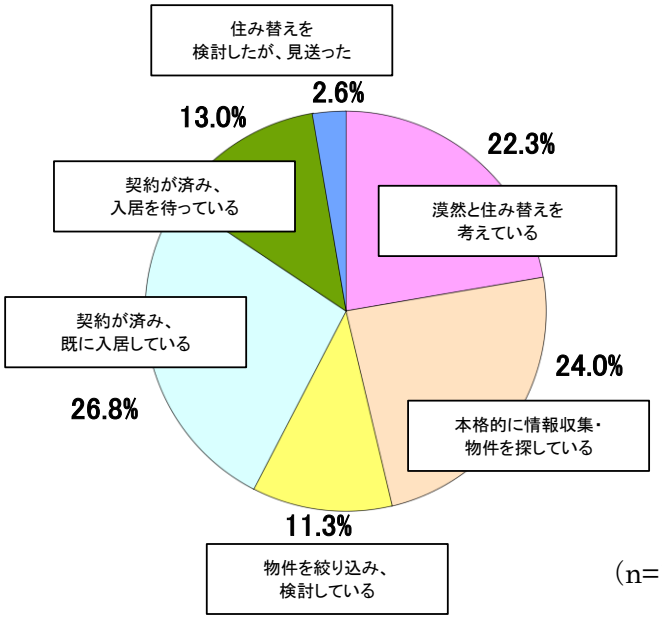








（４）　住み替え状況



（n=1,098）

２．主な調査結果

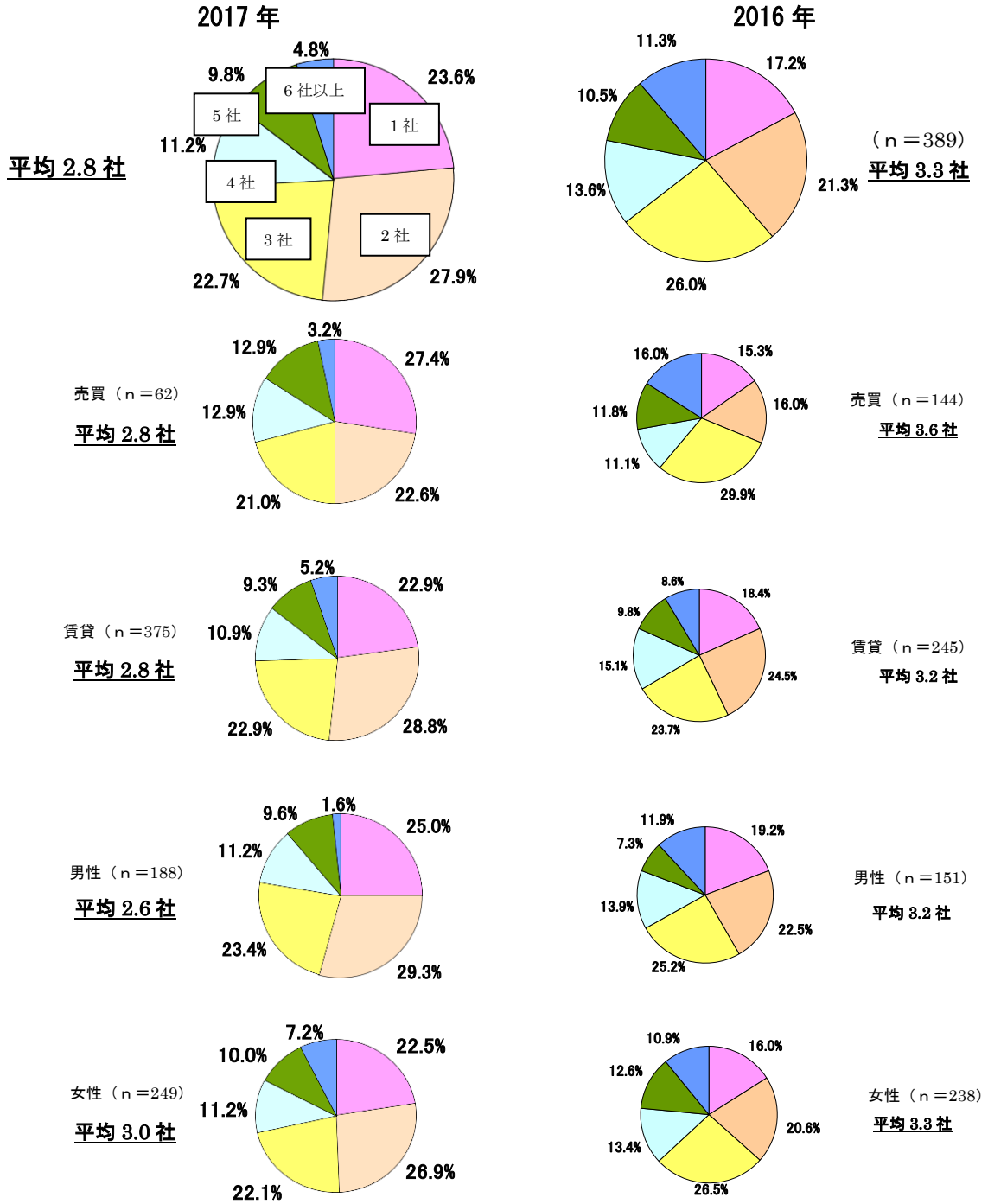
（１）物件の検討から契約まで

物件を「契約した人」が対象

■問合せた不動産会社数は平均 2.8 社、前年比 0.5 社減少。「3 社までの合計」は 74.2%と同 10 ポイント近く上昇。

物件を契約した人が検討時に問合せた不動産会社数は、「2 社」の割合が最も高く 27.9%、「3 社までの合計」は 74.2%と前年比 10 ポイント近く上昇し、平均は「2.8 社」で同 0.5 社減少。また平均社数は、賃貸と売買は同じ、男女別では男性より女性の方が多く、前年比減少幅は、売買が▲0.8 社と最も大きくなっています。物件情報の拡充が進んだ結果、ユーザーが問合せる不動産会社数自体を絞り込んでいる様子が読み取れます。

Q．問合せた不動産会社数は？（n=437）



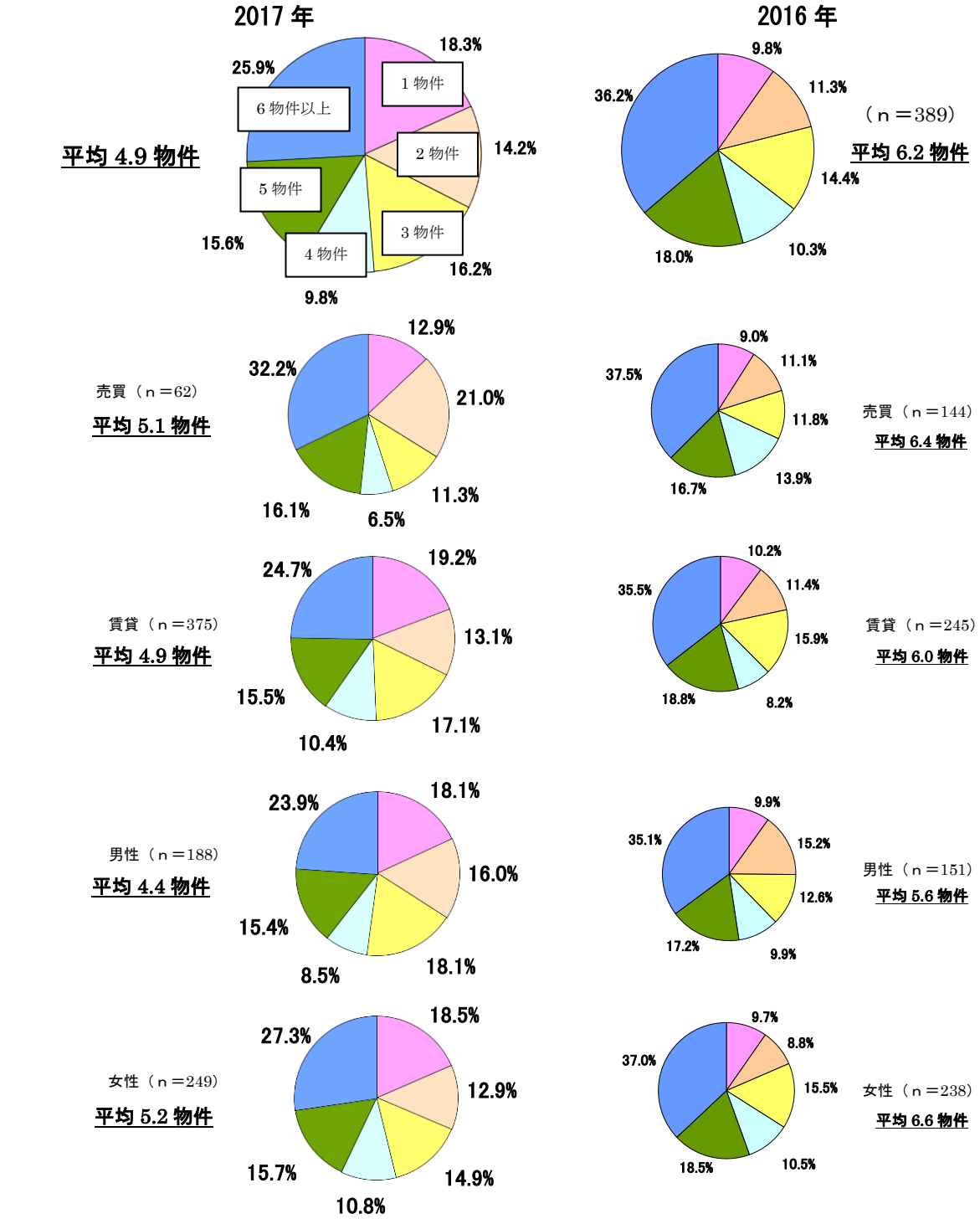
（１）物件の検討から契約まで

物件を「契約した人」が対象

■問合せた物件数は平均 4.9 物件、前年比 1.3 物件減少。賃貸より売買、男性より女性の減少幅が大きい。

物件を契約した人が検討時に問合せた物件数は、「6 物件以上」の割合が最も高く 25.9%、以下「1 物件」、「3 物件」と続き、平均は「4.9 物件」で、前年より 1.3 物件減少。平均物件数は、賃貸より売買、男性より女性の方が多く、前年比減少幅についても、賃貸より売買、男性より女性の方が大きくなっています。不動産会社数と同様、問合せる物件数も大幅に減少しており、消費者の選別の目が厳しくなっていることがわかります。

Q．問合せた物件数は？（n=437）



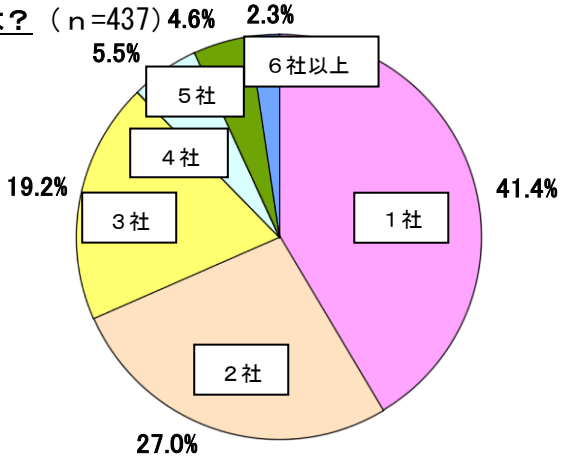
（１）物件の検討から契約まで

物件を「契約した人」が対象

■訪問した不動産会社数は「1 社」が 4 割を超え最も多く、平均は 2.1 社。売買・賃貸別、男女別では、売買が 2.4 社で最多に。

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 41.4%と最も高く、以下「2 社」（27.0%）、3 社（19.2%）と続き、平均は 2.1 社でした。これを売買・賃貸別に見ますと、「1 社」の割合はほぼ同率ですが、売買は「4 社」以上の合計が 22.7%と賃貸より 12.0 ポイントも高く、平均は 2.4 社と賃貸（2.1 社）を上回っています。また男女別では、「1 社」と「2 社」の合計が男性は 72.9%と 7 割を超え、平均は 2.0 社に。一方、女性は合計が 65.1%にとどまり平均は 2.2 社と、男性より多いという結果でした。

Q．訪問した不動産会社数は？（n=437）



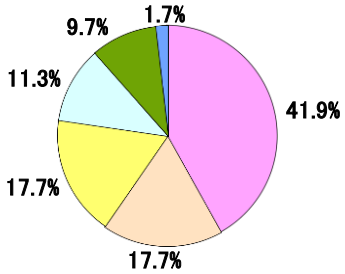
平均 2.1 社

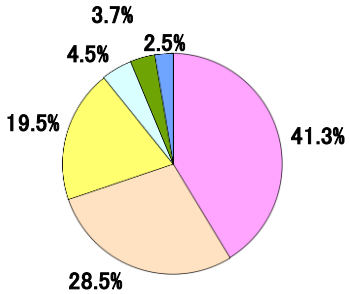
（2016 年　平均 2.5 社）

売買（n＝62）

平均 2.4 社

（2016 年　平均 2.9 社）





賃貸（n＝375）

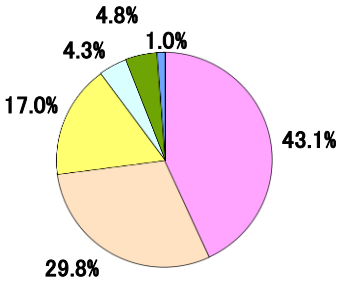
平均 2.1 社

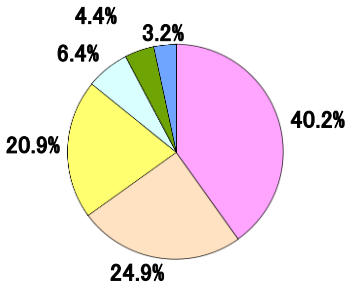
（2016 年　平均 2.2 社）

男性（n＝188）

平均 2.0 社

（2016 年　平均 2.4 社）





女性（n＝249）

平均 2.2 社

（2016 年　平均 2.6 社）

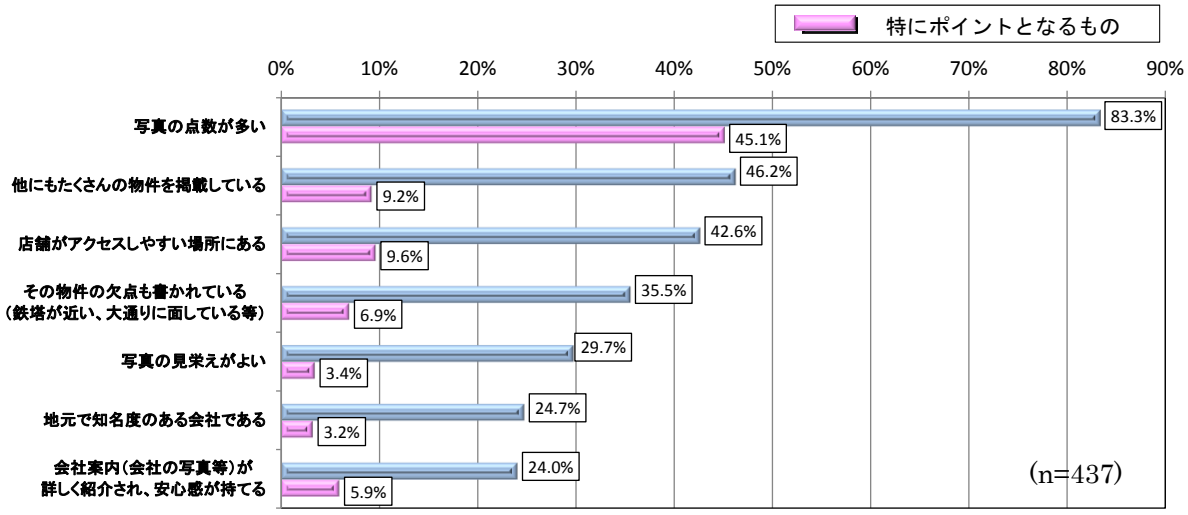
（１）物件の検討から契約まで

物件を「契約した人」が対象

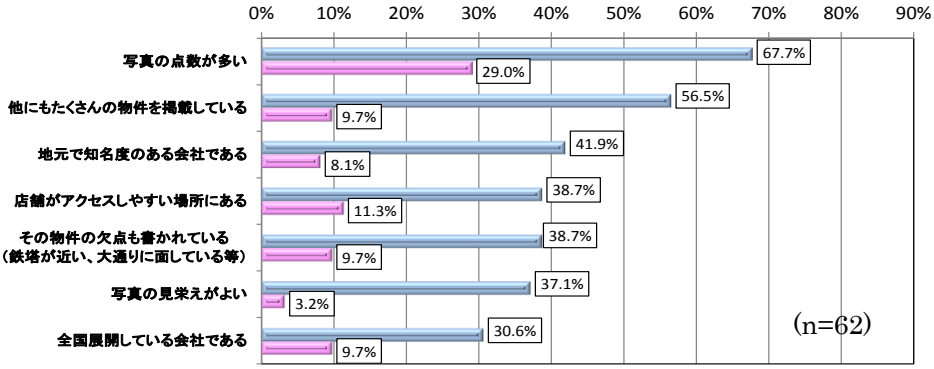
■物件検索後、問合せや訪問をする不動産会社を選ぶ時のポイントは、売買・賃貸ともに「写真の点数が多い」がダントツ。

物件検索後に問合せや訪問をする不動産会社を選ぶ時のポイントは、売買・賃貸ともに「写真の点数が多い」がダントツで、「特にポイントとなるもの」も同様の結果に。また 2 位も、ともに「他にもたくさんの物件を掲載している」となりました。ただ 3 位は、売買が「地元で知名度のある会社である」、賃貸は「店舗がアクセスしやすい場所にある」となるなど、売買と賃貸では不動産会社の選び方に違いがあることもうかがえました。

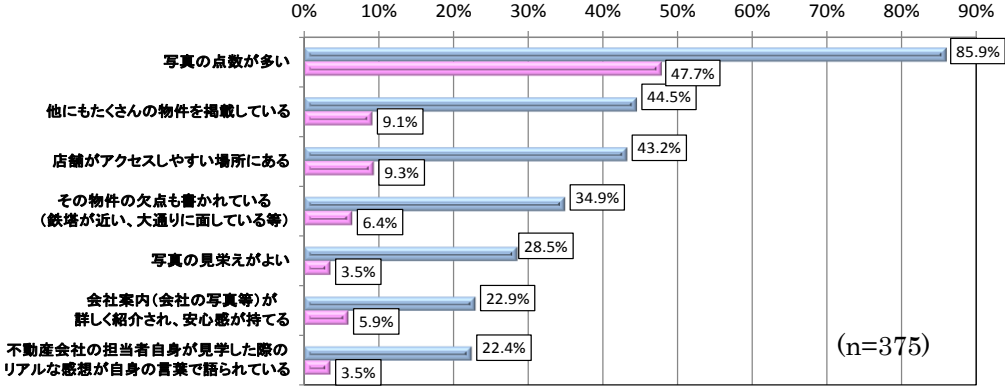
Q．問合せや訪問を行う際に不動産会社を選ぶ時のポイント・気にする点は？（複数回答）
またその中で特にポイントとなるものは？　※上位 7 位までを表示



売　買



賃　貸



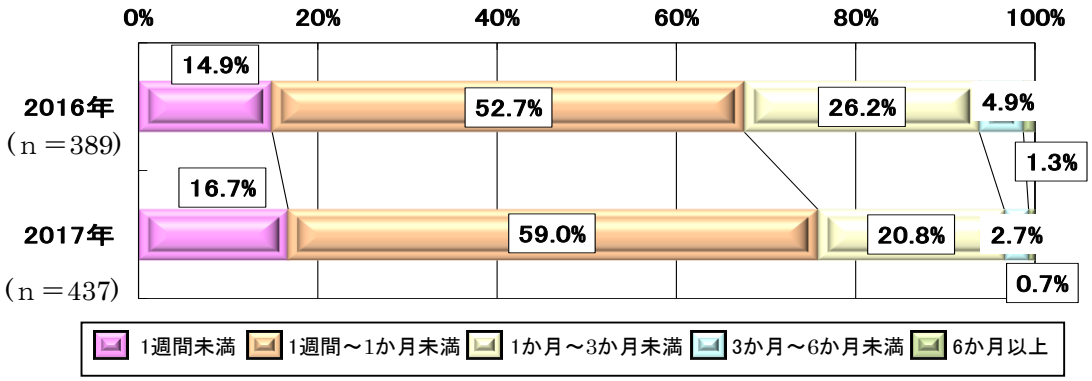
（１）物件の検討から契約まで

物件を「契約した人」が対象

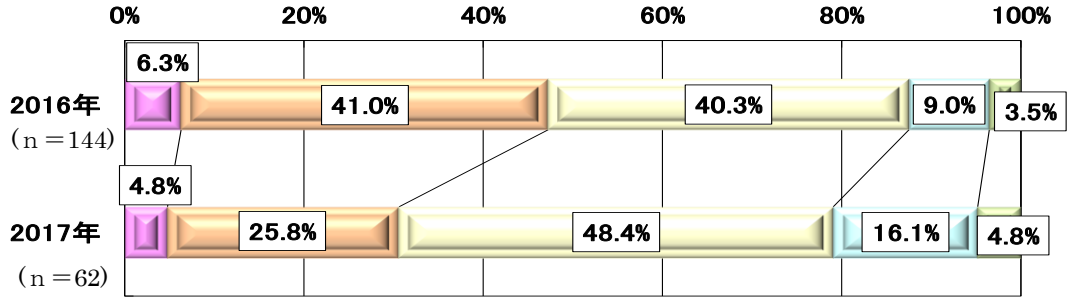
■問合せ～契約までの期間は、売買が「1 か月～3 か月未満」、賃貸は「1 週間～1 か月未満」の回答が最も多く、売買は長期化、賃貸はやや短期化した。

問合せから契約までにかかった期間は、売買物件契約者では「1 か月～3 か月未満」が最も多く、割合は前年比 8.1 ポイント増の 48.4%に。また『3 か月未満の合計』が 79.0%と前年比 8.6 ポイント減少し、契約までの期間の長期化が見られました。一方、賃貸物件契約者では「1 週間～1 か月未満」が最も多く、前年比 4.9 ポイント増の 64.5%となり、また『1 か月未満の合計』は 83.2%と同 3.6 ポイント増加し、売買物件とは逆に、多少の短期化がうかがえました。

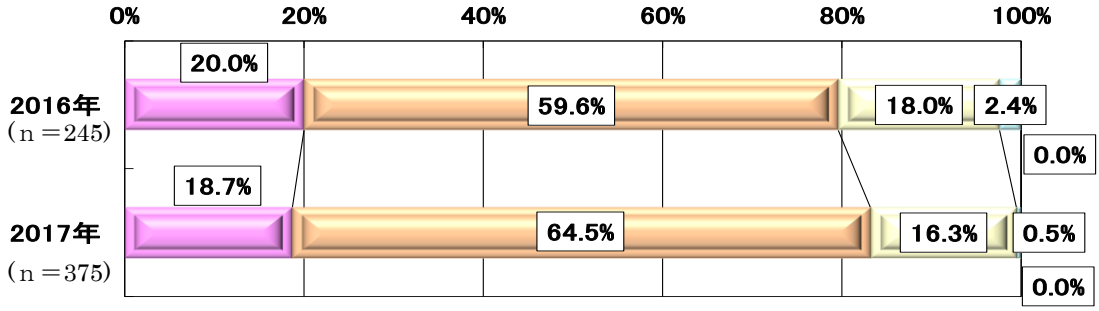
Q．問合せをしてから契約までにかかった期間は？



売　買



賃　貸



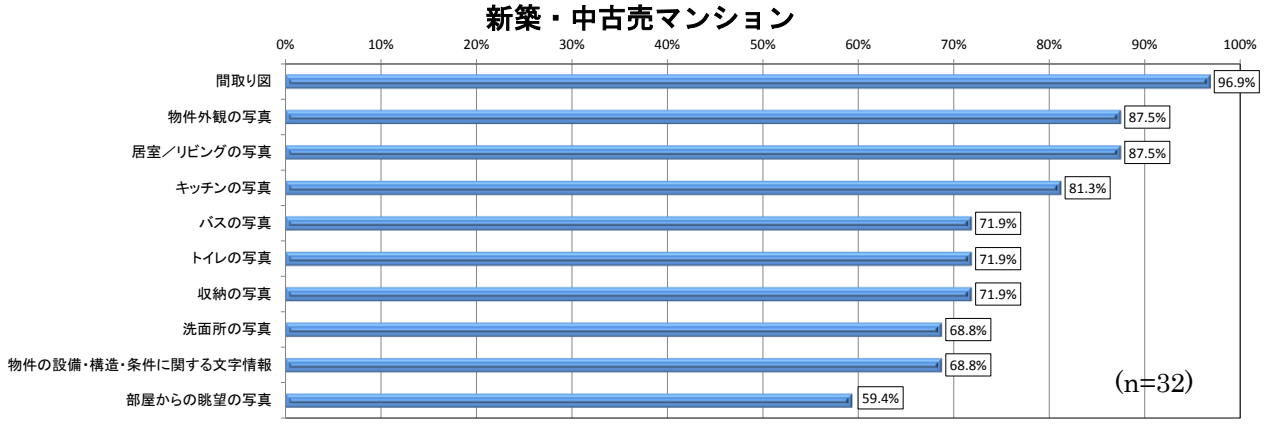
（２）不動産情報サイトについて

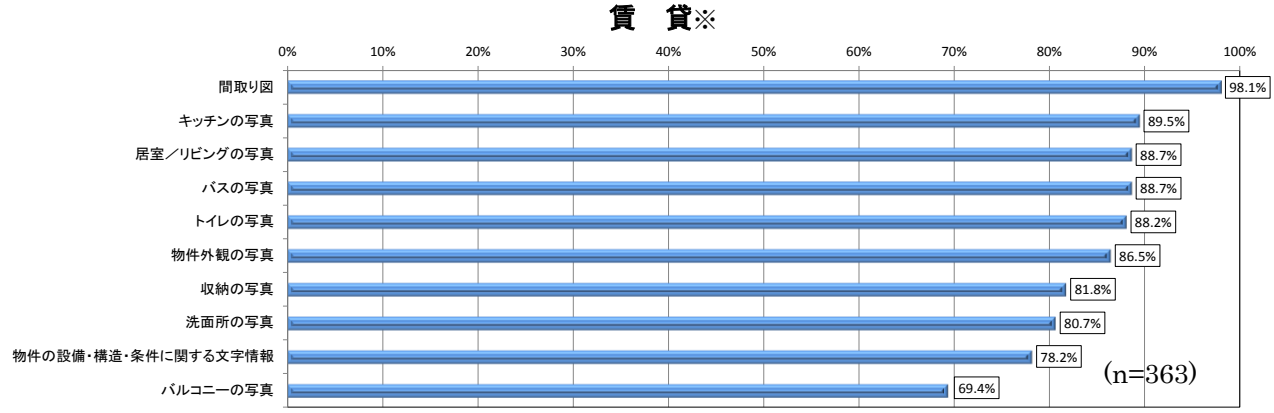
物件を「契約した人」が対象

■不動産情報サイトで物件を探す際に必要な情報のトップ 10 には さまざまな「写真」がランクイン。ユーザーのニーズが明らかに。

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のトップは「間取り図」に。一方、2 位以下の 9 項目中 8 項目は、売戸建て・売マンション・賃貸を問わずさまざまな「写真」となり、問合せ・訪問時に不動産会社を選ぶ際のポイント（8 ページ）で「写真の点数が多い」という回答の具体的な内容が明らかになりました。また、トップ 10 の回答率が売買・賃貸を問わず半数を大きく超えていることから（選択対象は全 26 項目）、サイトでできるだけ多くの情報を得たいというユーザーの姿もうかがえる結果となっています。

Q．物件情報を探す際に必要だと思う情報は？（複数回答）　※上位 10 位までを表示





※戸建てを除く

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

（２）不動産情報サイトについて

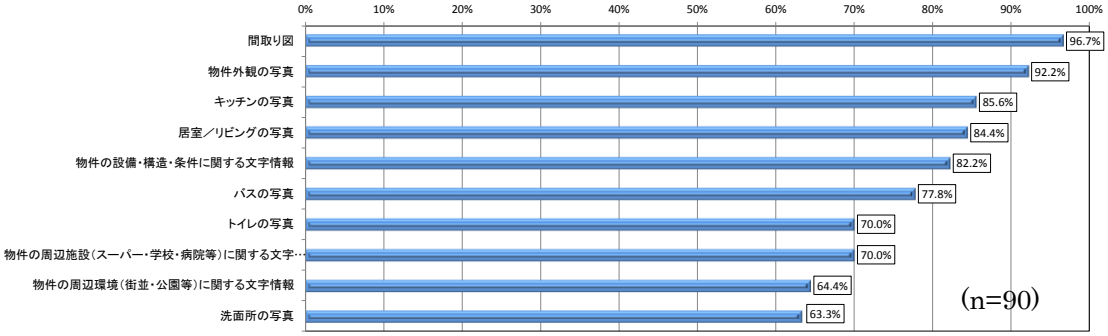
物件を「契約しなかった人」が対象

■売買物件において物件を「契約しなかった人」は、「写真」より「文字情報」を重視する傾向。一方、ユーザーに選ばれるのは、サイトに様々な写真を掲載している物件。

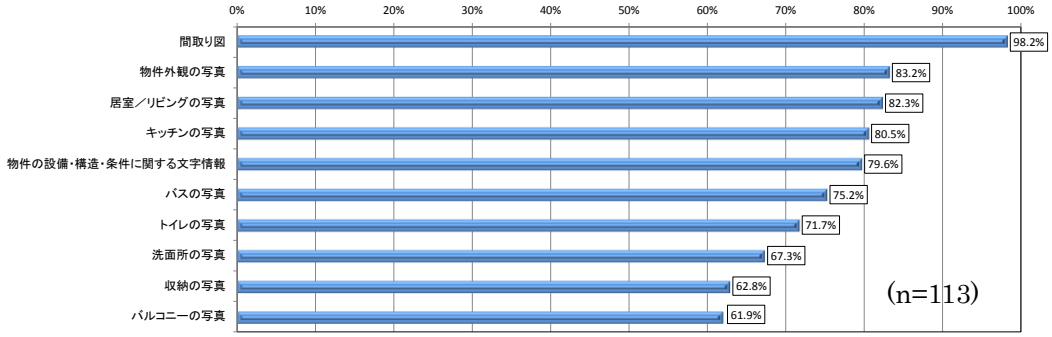
物件を「契約しなかった人」が、物件を探す際に必要だと思う情報については、売戸建てにおいて「物件の設備・構造・条件に関する文字情報」など、文字情報がトップ 10 に 3 項目ランクインしており、「契約した人」(10 ページ)と大きな違いが見られました。また売マンションでも文字情報が 5 位に入り文字情報の重視度が高く、写真を重視する「契約した人」との違いが目立っています。サイトに様々な写真を掲載している物件の方が、ユーザーに選ばれやすいといえるのではないでしょうか。なお賃貸については、「契約しなかった人」では「居室／リビングの写真」が写真のトップとなっているのに対し、「契約した人」では「キッチンの写真」が最重要視されており、賃貸の決定権は女性にあるようにも見えます。

Q．物件情報を探す際に必要だと思う情報は？（複数回答）　※上位 10 位までを表示

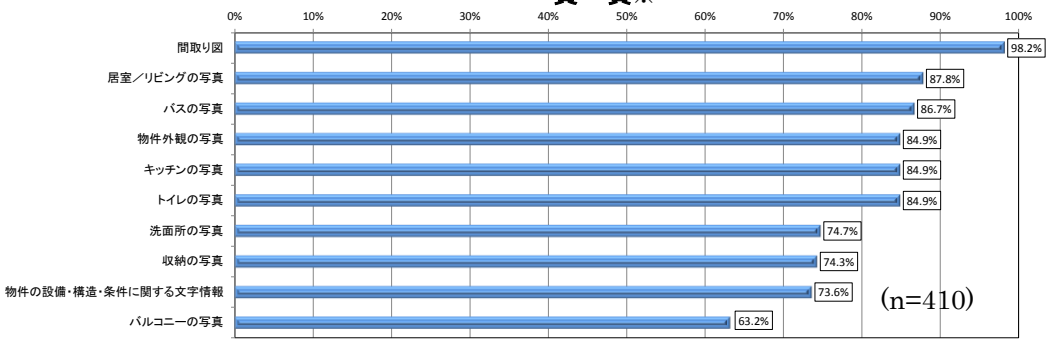
新築・中古売戸建て



新築・中古売マンション



賃　貸※



※戸建てを除く

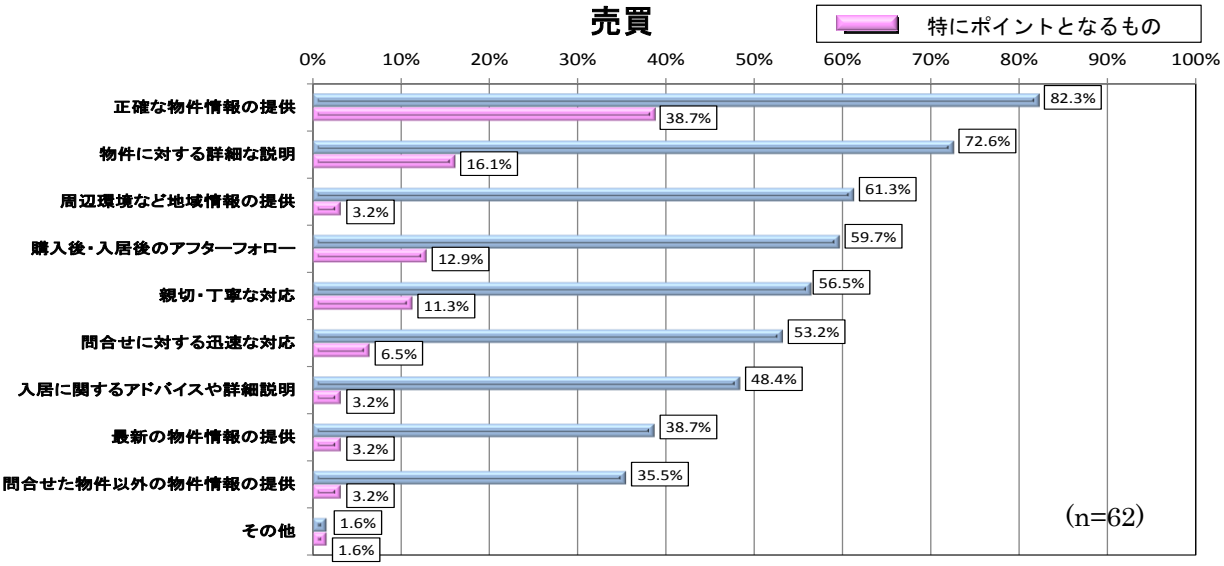
（３）不動産会社について

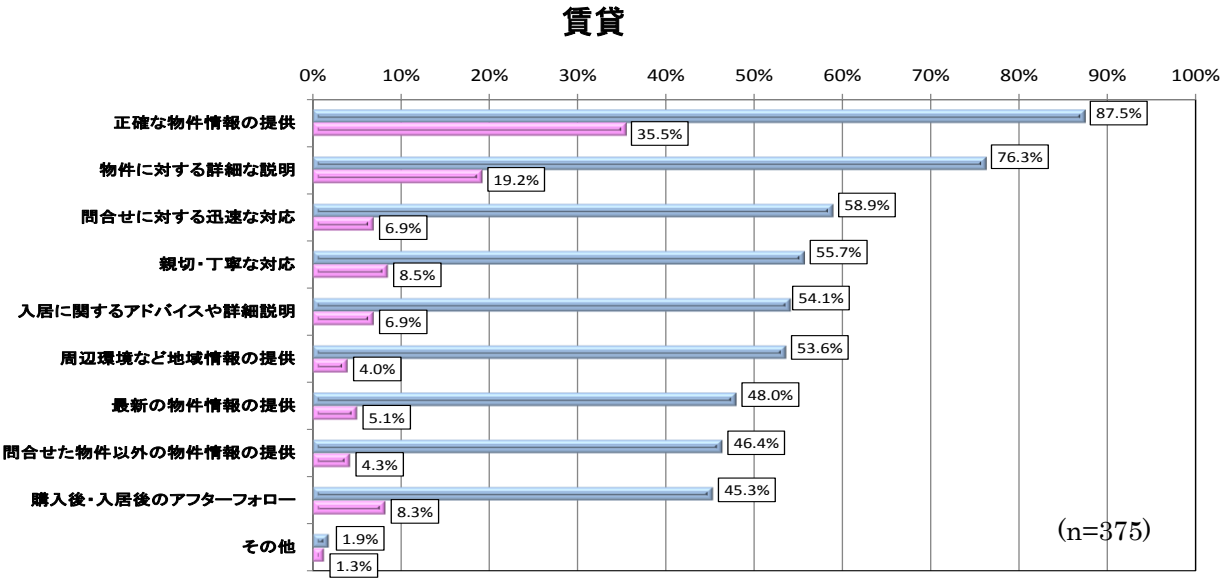
物件を「契約した人」が対象

■不動産会社に求めるもののトップ 2 は、売買・賃貸ともに「正確な物件情報の提供」「物件に対する詳細な説明」。“対応”の良し悪しも成約に影響。

物件を「契約した人」が不動産会社に求めるもののトップ 2 は、売買・賃貸ともに「正確な物件情報の提供」「物件に対する詳細な説明」でした。一方 3 位以下は、売買では「周辺環境などの情報提供」「購入後のアフターフォロー」、賃貸では「問合せに対する迅速な対応」「親切・丁寧な対応」と続いており、求めるものが大きく異なることがわかりました。また特にポイントとなるものについては、上位 2 項目は同様の結果でしたが、3 位・4 位は、順位は逆となったものの売買・賃貸ともに「アフターフォロー」「親切・丁寧な対応」となり、正確で詳細な物件情報の提供はもちろんのこと、“対応”の良し悪しも成約に大きな影響を与えそうです。

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？





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

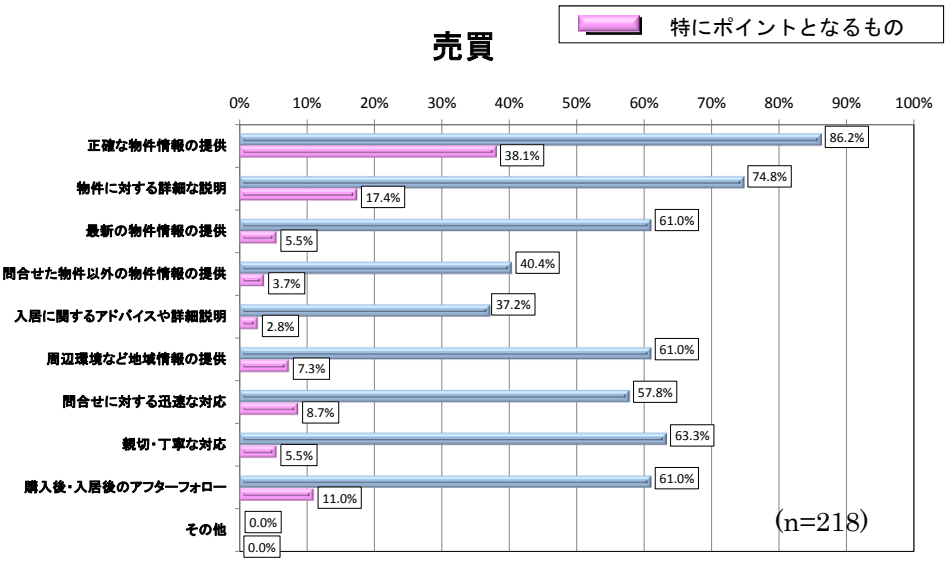
（３）不動産会社について

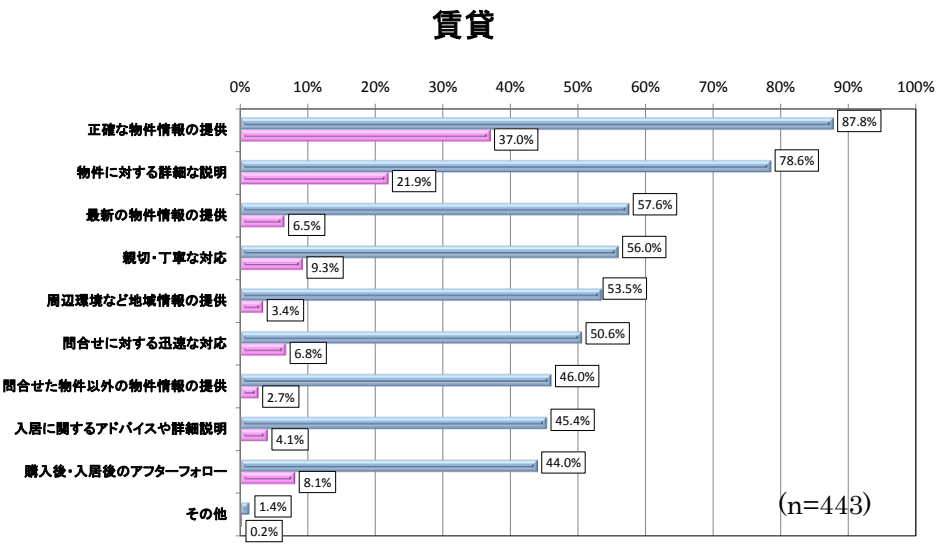
物件を「契約しなかった人」が対象

■「契約しなかった人」の上位の回答は、「契約した人」と同じ。ただ売買では物件情報にこだわりがあり、「契約した人」に比べ“親切・丁寧”より“迅速さ”を重視する傾向に。

物件を「契約しなかった人」が不動産会社に求めるもののトップ 2 も、「契約した人」と同じく、売買・賃貸ともに「正確な物件情報の提供」「物件に対する詳細な説明」となりました。ただ、3 位はともに「最新の物件情報の提供」、また 4 位は売買が「問合せた物件以外の物件情報の提供」、賃貸は「親切・丁寧な対応」となり、物件を「契約した人」とは異なる結果に。また特にポイントとなるものについても、売買・賃貸ともに上位 3 項目では「契約した人」との違いはありませんでしたが、売買については 4 位に「問合せに対する迅速な対応」が入っており、「契約した人」に比べ、“親切・丁寧”より“迅速さ”を重視する傾向にあることがわかりました。

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？





（３）不動産会社について

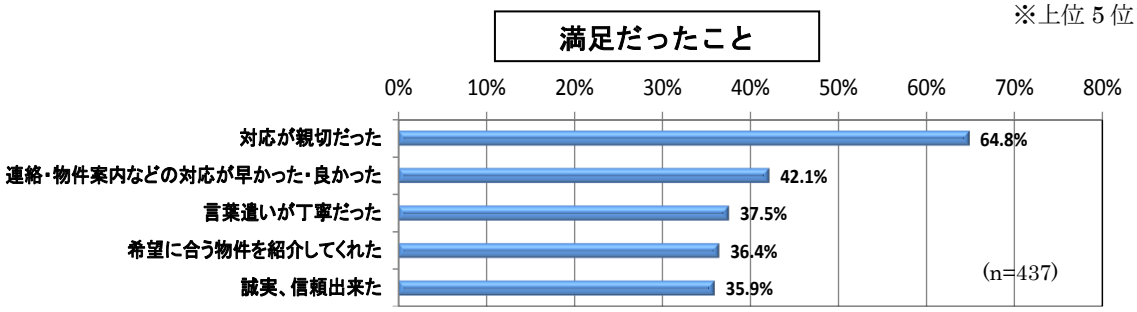
物件を「契約した人」が対象

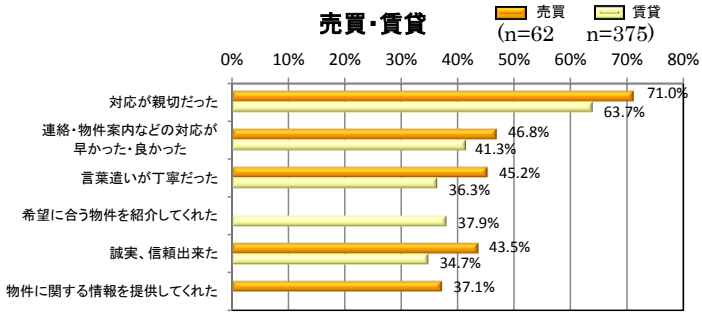
■“満足”の最多回答は「対応が親切」、“不満”は「物件に関する情報不足」。物件を「契約した人」は、不動産会社の接客に対する満足度が高い。

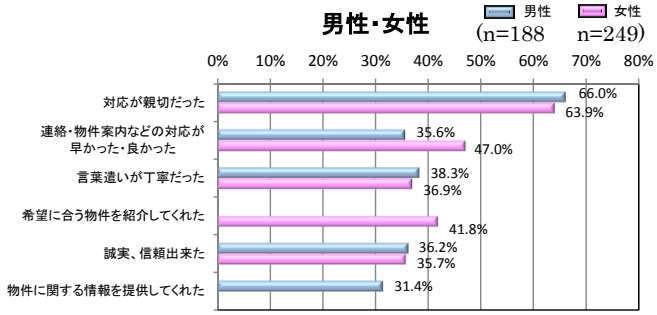
物件を「契約した人」が訪問した不動産会社の接客対応に“満足だったこと”のトップは「親切だった」、次いで「連絡・物件案内がなどの対応が早かった・良かった」となりました。売買・賃貸別に見ても同様の結果でしたが、男女別では、男性は 2 位が「言葉遣いが丁寧だった」、5 位は「物件に関する情報を提供してくれた」となり、女性との違いが見られました。また“不満だったこと”では、売買と賃貸、男性と女性で順位が大きく異なることもわかりました。いずれにしても、回答率は“満足”が“不満”を大きく上回っており、物件を「契約した人」の接客に対する満足度の高さがうかがえる結果となっています。

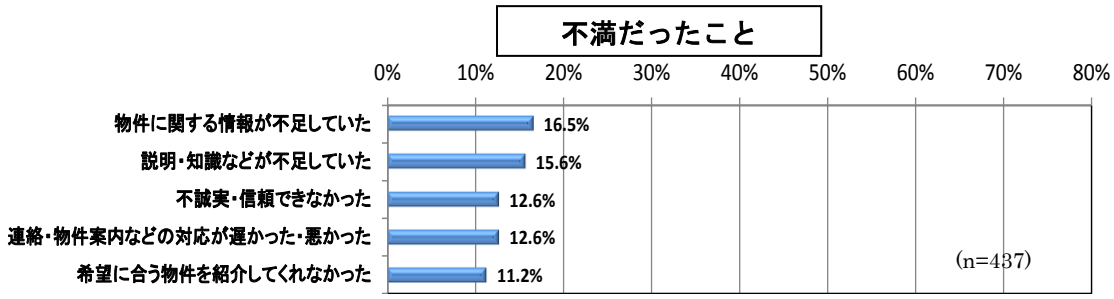
Q．訪問した不動産会社の接客に対して満足だったこと・不満だったことは？（複数回答）

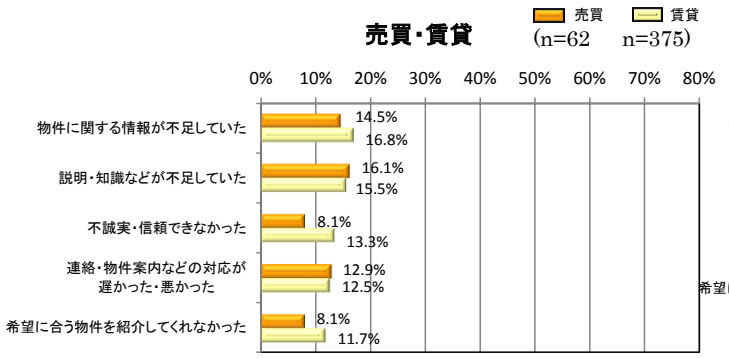
※上位 5 位までを表示

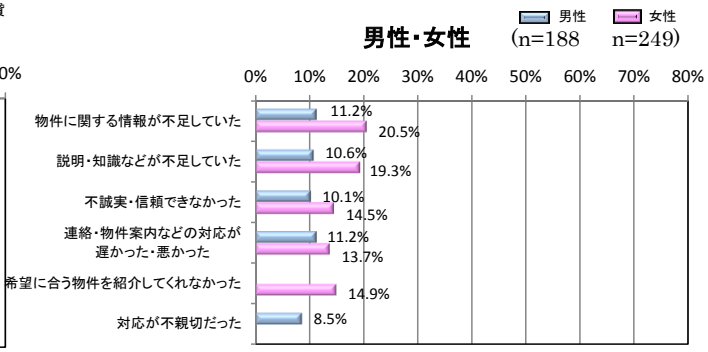












（４）その他

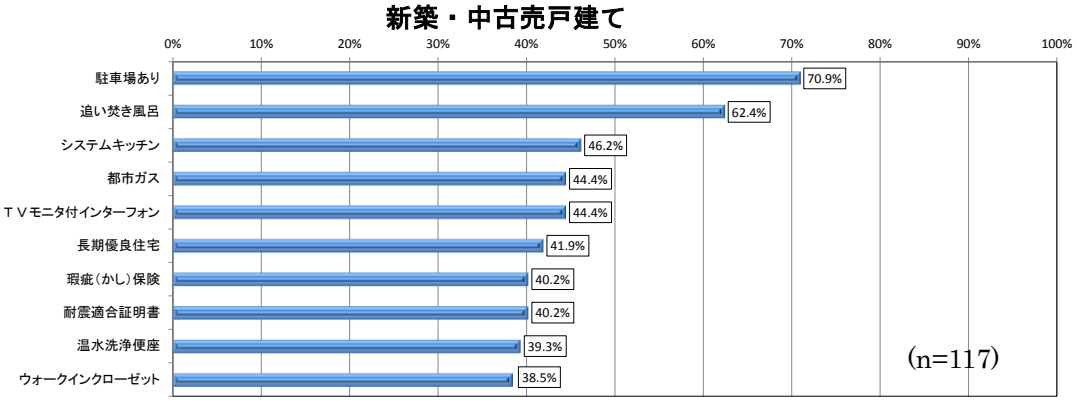
物件を「検索した人」が対象

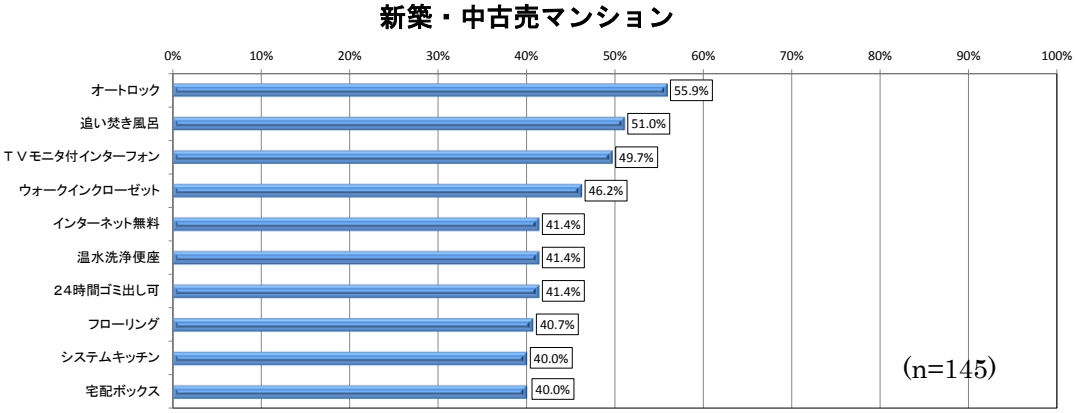
■希望する設備のトップは、売戸建てが「駐車場」、マンションが「オートロック」、賃貸は「バス・トイレ別」。「TV モニタ付インターフォン」へのニーズも。

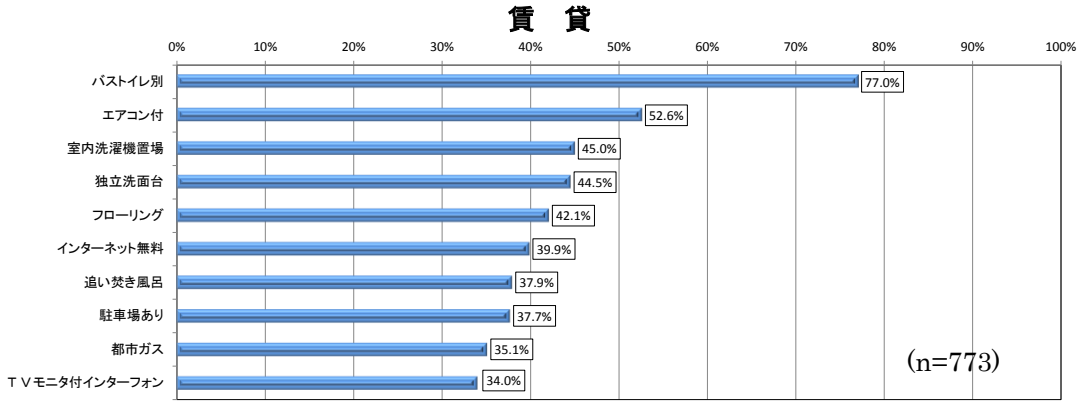
物件情報を探す際に希望する設備については、探している物件の種類により大きな違いが見られました。回答のトップ3は、売買物件では、売戸建てが「駐車場あり」「追い焚き風呂」「システムキッチン」、売マンションでは、「オートロック」「追い焚き風呂」「TV モニタ付インターフォン」に。また賃貸物件では、「バス・トイレ別」「エアコン付」「室内洗濯機置場」がトップ 3 となっています。なお、「TV モニタ付インターフォン」は売買・賃貸ともにトップ 10 に入っており、セキュリティ対策としてユーザーニーズが高まっています。

Q．物件情報を探す際に希望する設備等は？（複数回答）

※上位 10 位までを表示







※戸建てを除く

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
【Ｈ　　Ｐ】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 LIFULL
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
執行役員　営業統括本部　賃貸営業統括部　統括部長　成田拓人
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ＬＩＦＵＬＬ
執行役員 LIFULL HOME'S事業本部　事業支援部　部長　加藤哲哉
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 5F　〒100-0011
電話 03-3593-5289　ＦＡＸ03-3580-5275

【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 5F　〒100-0011

電話 03-3593-5289　ＦＡＸ03-3580-5275　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