

【賃貸物件を借りる人の実態調査】

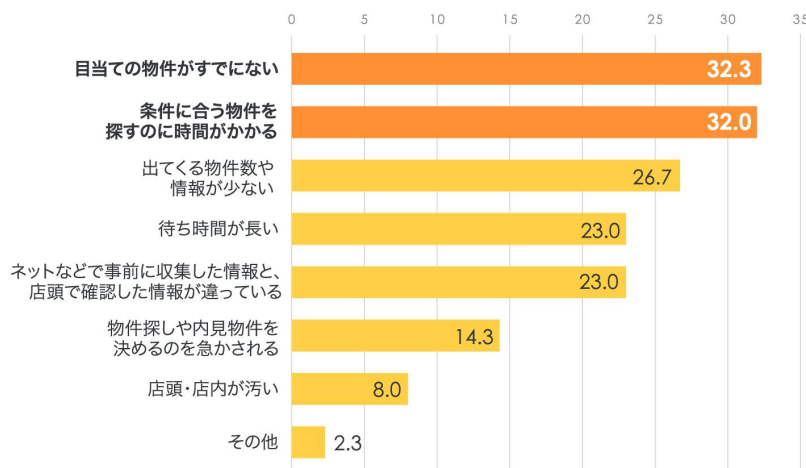
デジタル化の遅れが不満の原因！？不動産会社への不満は「目当ての物件がすでにない」「探すのに時間がかかる」が上位に

株式会社リアルネットプロ（本社：東京都港区、代表取締役：後藤吉行、以下リアルネットプロ）は、不動産事業者に向けて展開している賃貸物件情報データベース「リアプロ」サービスを展開しています。さらなるサービスの拡充に役立てるために、物件探しを経験した人を対象（全国20歳以上の男女300人）に行った調査結果を公開いたします。

【トピックス】

- (1) 不動産会社に行く前に、まずは「インターネット」で情報収集をする人が77.7%
- (2) インターネット利用者が実際に不動産会社に行くのは、物件探しを始めてから「平均 10.9 日後」
- (3) 不動産会社を感じている不満の上位は、「目当ての物件がすでにない」「探すのに時間がかかる」
- (4) どの不動産会社でも同じ物件情報のデータベースが使われていることを知っている人は34.3%
- (5) “あったらいいな”と思う不動産会社は「物件を撮影した動画が見られる不動産会社」

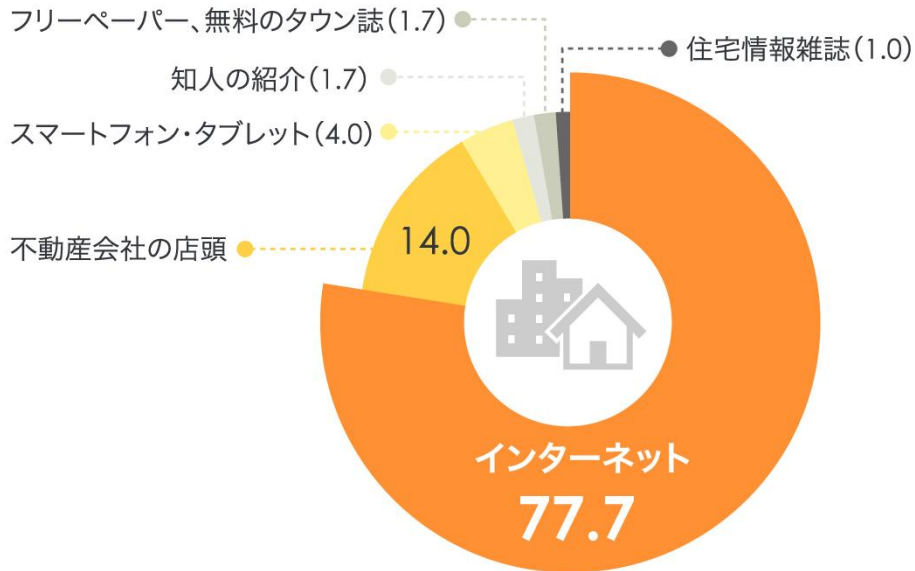
不動産会社に行った時の不満について
経験したことがあるものをお選びください。(複数回答可) 単位：%



【調査結果】

(1) 不動産会社に行く前に、まずは「インターネット」で情報収集をする人が 77.7%

物件を探す際に、何を一番最初に利用しますか？ 単位：%



株式会社リアルネットプロ 引っ越しについての調査 (N=300)

物件探しを始めるとき、まずは「インターネット」で情報収集をする人は77.7%となっており、圧倒的に多いことがわかりました。次いで多かったのは、「不動産会社の店頭」で14.0%。「スマートフォン・タブレット」はわずか4.0%となっており、物件の間取り図面などが見つらいことが影響していそうです。また、「知人の紹介」「フリーペーパー、無料のタウン誌」「住宅情報雑誌」は軒並み1%台という結果になりました。

(2) インターネット利用者が実際に不動産会社に行くのは、物件探しを始めてから「平均 10.9 日後」

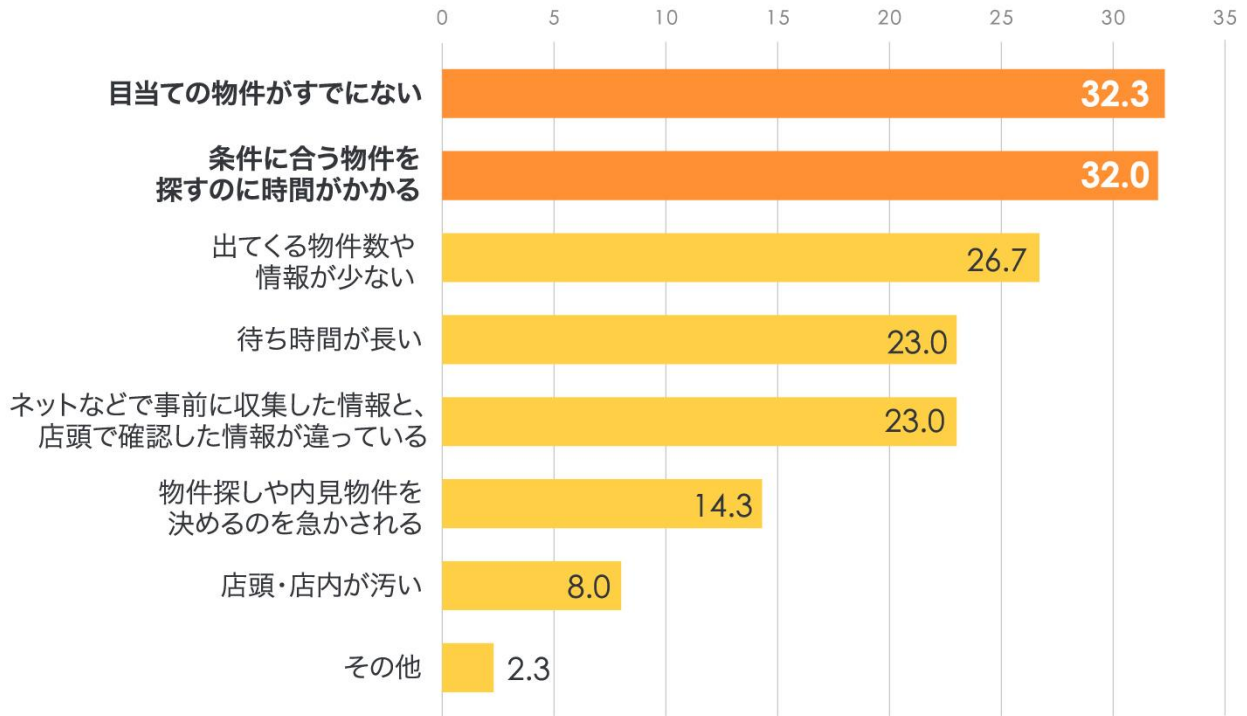


株式会社リアルネットプロ 引っ越しについての調査 (N=233)

インターネットでまず物件の情報収集をすると回答した人に、実際に不動産会社に行くのは探し始めてから何日後かを聞いたところ、平均で「10.9日後」ということがわかりました。事前にリサーチし、ある程度の見当をつけた上で物件を探し始めるようです。

(3) 不動産会社に感じている不満の上位は、「目当ての物件がすでにない」「探すのに時間がかかる」

不動産会社に行った時の不満について 経験したことがあるものをお選びください。(複数回答可) 単位:%



株式会社リアルネットプロ 引っ越しについての調査 (N=300)

▼目当ての物件がすでにない

- ・インターネット上では空室扱いになっていたが、実は契約済の物件だった。(女性/37歳)
- ・店頭に貼り出してある物件が気に入り、窓口で聞くと「もう契約済です」と言われた。(女性/44歳)
- ・物件の更新が遅い。(男性/25歳)

▼条件に合う物件を探すのに時間がかかる

- ・希望を言っても、なかなか探すのに時間がかかった。(男性/30歳)
- ・手際が悪い。(女性/37歳)
- ・条件に見合った物件があまりなかったのか、提示されるまでに時間がかかった。(男性/45歳)

不動産会社を訪ねた際、多くの人不満を感じることは、「目当ての物件がすでにない」「条件に合う物件を探すのに時間がかかる」。全体の3割以上がこうした不満を抱いていることがわかりました。

インターネットで調べたり、店頭の貼り紙を見たりして不動産会社を訪ねる人たちは、「ネットに掲載している物件がほとんどなかった。ダミーで載せているんだと思った。」（女性／37歳）、「無いはずの物件の情報が店頭に掲げられていた。」（男性／41歳）などの経験をしていることが多く、実際にわずかな時間差で契約が決まってしまう場合でも、不動産会社そのものに対し、不信感が芽生えてしまうようです。

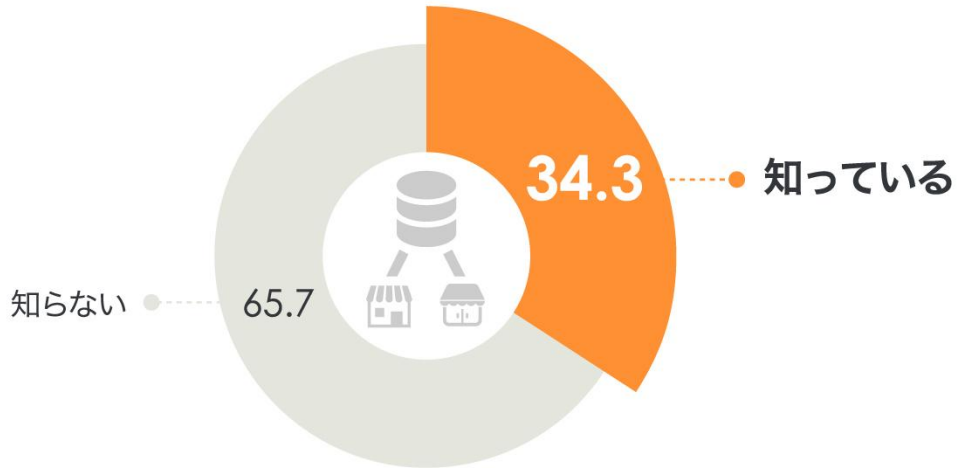
また、店頭での対応についても、「希望に見合うものがなかなか見つからなかった。」（女性／31歳）、「条件を伝えていたのに、検索に時間がかかった。」（女性／32歳）など、スピーディーに対応してくれないことに不満を抱く人も少なくありませんでした。

こうした個々の対応の遅さは接客全体にも影響を与えるためか、「先に来ていた方の対応に手間取っていたようで、30分は待たされた。」（女性／34歳）など、物件探しをする以前から待ち時間の長さを不満を感じるコメントも多く見られました。

特に、春先の引越しシーズン前には、「遠方から探しに来ているので、待たされるといろいろ回れなくて辛い。」（女性／46歳）という切実な声もありました。また、長く待たされる中で、「来客用の紙コップがゴミ箱からあふれていて、忙しいとそこに気が回らないんだなと思った。」（男性／30歳）、「ゴミが落ちていた」（男性／25歳）など、店舗の清潔感自体にまで問題を感じてしまう人もいました。

(4) どの不動産会社でも同じ物件情報のデータベースが使われていることを知っている人は 34.3%

どこの不動産会社でも、同じ物件情報のデータベースが使われていることを知っていますか？ 単位：%



株式会社リアルネットプロ 引越しについての調査(N=300)

目当ての物件がないことや、物件探しの対応に時間がかかるのは、不動産会社側だけの問題ではなく、物件検索に使用する一律のデータベースの更新速度や頻度が大きく影響しているものです。しかし、「どこの不動産会社でも同じ物件情報のデータベースが使われている」ということを知っている人は全体の34.3%。つまり、知らない人が6割以上いるため、「個々の不動産会社の対応に問題がある」と感じてしまうことが多いようです。

不動産会社とユーザーの悩みを解決するリアプロ！

不動産会社で物件を探す際に必ず利用するのが「賃貸物件情報データベース」。その一つである「リアプロ」には、全国350万件のリアルタイムの空室情報が登録されています。業務の効率化や顧客満足度のアップに役立つサービス内容で、不動産会社とユーザー、それぞれの悩みを解決していきます。

【不動産会社のメリット】

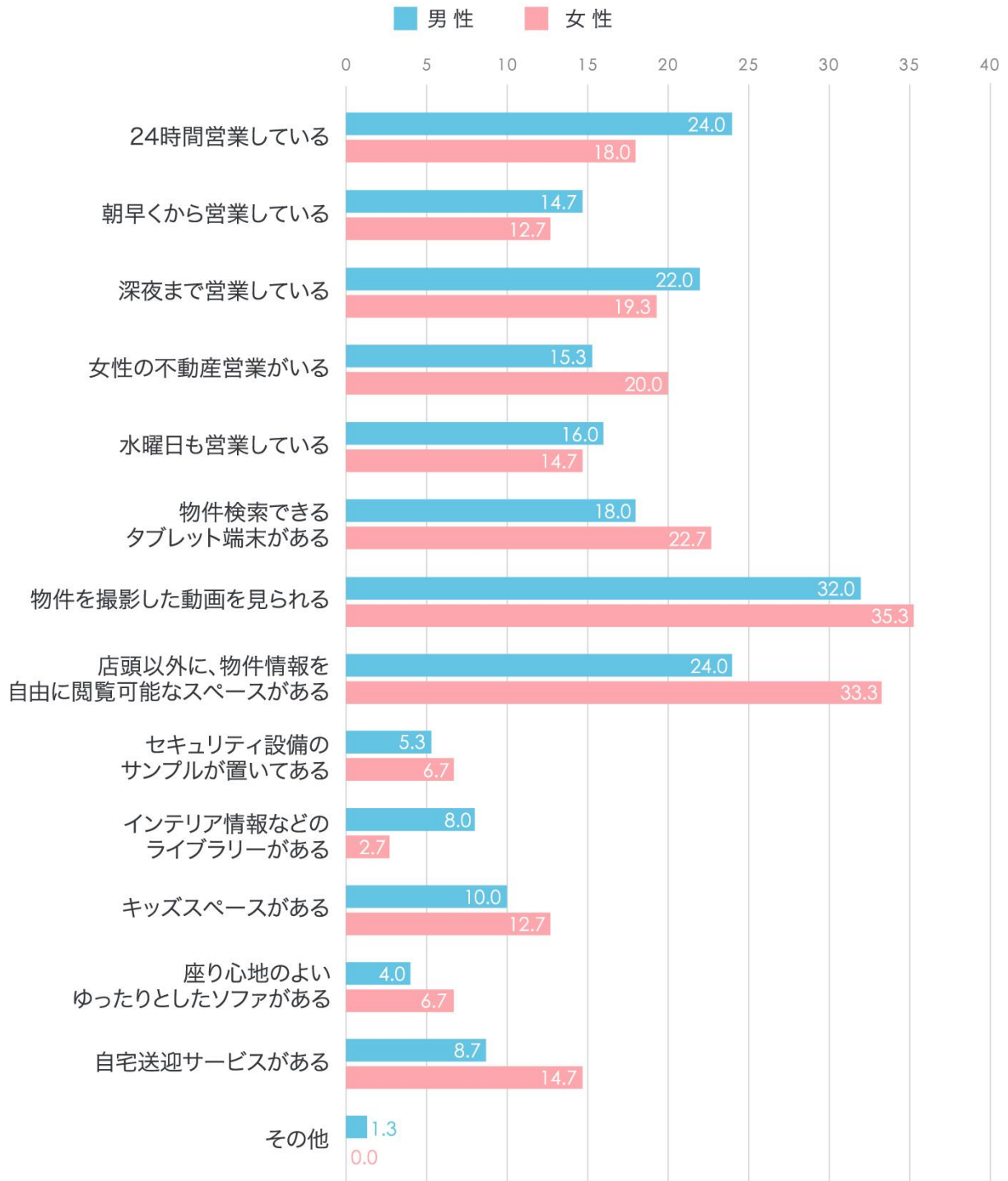
- ・常に最新の物件情報を把握できる。
- ・管理会社との電話やFAX対応を簡略化できる。
- ・リアプロ導入でスムーズな対応ができ、顧客満足度が上がる。
- ・迅速に物件を決めることでオーナーとの信頼関係も良好になる。

【ユーザーのメリット】

- ・ネットで調べた情報がリアルタイムの情報となる。
- ・リアプロを導入している店舗に行けば、無駄な時間がなくなる。
- ・条件に合った多くの物件情報を、すぐに提案してもらえる。

(5) “あったらいいな”と思う不動産会社は「物件を撮影した動画が見られる不動産会社」

“あったらいいな”と思う不動産会社をお選びください。(複数回答可) 単位:%





「こんな不動産会社があったらいいな」と思う条件について聞いたところ、「物件を撮影した動画を見られる」が1位に。「内見に行くのが面倒」「無駄な時間を省きたい」「たくさん物件を内見する時間がない」など、物件探しの時間を最小限に抑えたいことが理由といえるでしょう。

今回の調査結果から、実際の店舗を訪ねた際のエンドユーザーの不満は、男女に関わらず、「情報の更新の遅さ」「探すことに時間がかかる」の2点。つまり、何かと時間がかかり、面倒だと感じる人が多い物件探しを、より効率的にしたいと感じていることがわかりました。

リアルプロを導入すれば、エンドユーザーにとっての無駄な時間がなくなり、それにより、不動産会社に対する不満も軽減します。双方にメリットを生みながら、顧客満足度をアップすることができます。

【調査概要】

調査タイトル：引越しについてのアンケート

調査期間：2016年5月10日～5月12日

調査方法：インターネットリサーチ

調査対象：直近5年以内に自分で賃貸物件を探して引越しをしたことのある全国20歳以上の男女300名
(Qzoo会員)

【記事引用について】

記事を引用される場合は、出典が「株式会社リアルネットプロ」であることを明示して、該当リンク (<http://www.rnp.jp/>) を同時に掲載するようお願いいたします。

【リアルプロについて】



<http://www.rnp.jp/>

賃貸住宅の空室情報をリアルタイムに配信する物件情報ネットワーク「リアルプロ」は、広告ではない、空室管理と客付けのための業者間データベースおよびクラウドシステムです。全国にある賃貸住宅の物件データベースを構築し、誰でも気軽に使える情報インフラストラクチャーを目指します。

現在の利用状況（平成28年6月現在）

総登録物件数：3,607,226世帯

総登録管理（元付）会社数：1,492店舗

総登録仲介（客付）会社数：12,045店舗