

報道関係各位

14-2005

2008年7月18日  
株式会社ネクスト

## 住宅・不動産情報ポータルサイト「HOME'S」調査報告 引越しの際の見積もりサイト利用は、もはや常識！？ 9割以上が利用意向を示す結果に！ ～「多少高くても、トラブルの起こらない引越し事業者に依頼する」慎重派は6割強～

住宅・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、東証マザーズ：2120）は、2007年3月以降に引越しされた方を対象に、パソコンの「引越し一括見積もり比較サイト」に関する調査を実施いたしました。

このたび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】

#### “『引越し一括見積もり比較サイト』利用実態・意識調査”

<http://homesclub.next-group.jp/research/research/2008/20080718.php>

#### <調査概要>

調査対象：2007年3月以降に引越しをされ、パソコンの「引越し一括見積もりサイト」を利用された20歳～59歳の男女  
調査手法：インターネット調査

有効回答数：1,000人（男性432人、女性568人）

調査時期：2008年6月13日(金)～2008年6月16日(月)

#### <主な調査結果>

1. 一度で多数の見積もりを比較できる利便性と、安い見積もりが受け取れる期待感。

引越しの一括見積もり比較サイトの利用意向は9割を超える。

『引越しの一括見積もり比較サイト』の利用理由で最も多い回答は、「数多くの引越し事業者から見積もりがとれる」（52.3%）で、利用満足度は8割に迫る評価を得ています。今後引越しをする際に利用したいと思う人は9割強、一度で引越しの問い合わせが完結する手間の少なさは、住み替え時に役立つサイトの一つとなっています。

2. 多くの見積もりが受け取れる反面、事業者から確認を受けるのは面倒。

個人情報を教えることは、利用を敬遠する要因の1つ。

不便・不安に感じている内容は、「見積もり確認（訪問見積もり依頼、含む）の電話がかかってくること」が最も多く、数多くの見積もりがとれる反面、事業者側からの電話確認を受けることなどは、かえって生活者のわざわざになっているようです。その他、「個人情報を教えること」への意見も多く、昨今の個人情報を悪用した犯罪への危惧がうかがわれます。

3. 事業者の対応が良いことが大前提、見積もりの安さだけでは選ばない。

「見積もりは営業担当者から」という人は5割弱。

引越し事業者を決める際の基準は、費用を安く済ませたいと思う一方、「多少高くても、対応の良い引越し事業者に依頼する」や「多少高くても、トラブルの起こらない引越し事業者に依頼する」と考えており、費用面よりも事業者の対応面が重視されています。また、訪問見積もりを面倒と思っているものの、“サイトやメールだけで見積もりが確定する”よりも“営業担当者が訪問し見積もりしてくれたから”という意見が多く、「電話での対応が良かったから」など、実際に>Contactを取った際の対応の良し悪しは、引越し事業者を決める際の重要な要因のようです。

# 1. 引越しの一括見積もり比較サイトの利用実態

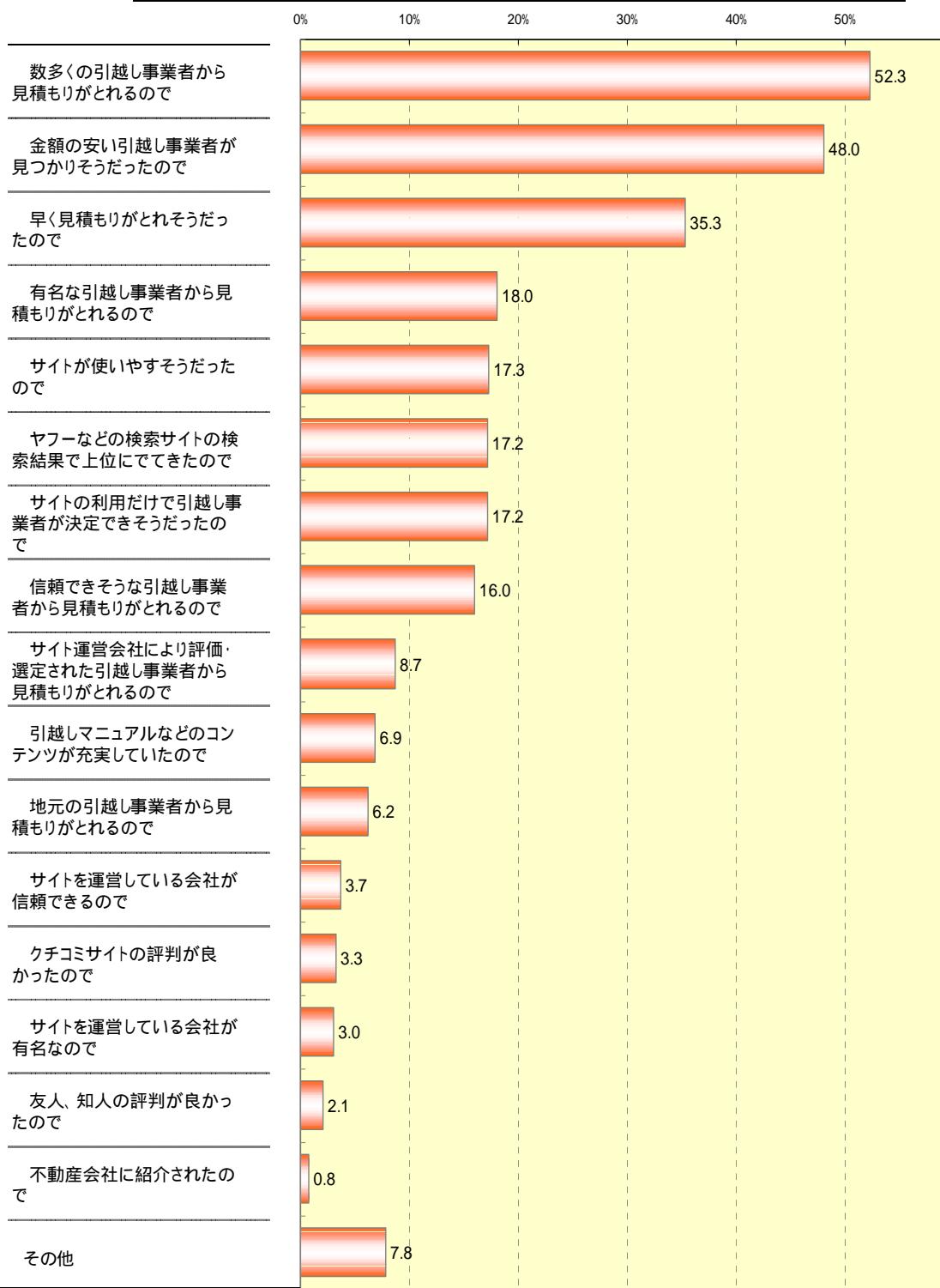
一度で多数の見積もりを比較できる利便性と、安い見積もりが受け取れる期待感。

引越しの一括見積もり比較サイトの利用意向は9割を超える。

引越し事業者を選ぶ際、どうして『引越しの一括見積もり比較サイト』を利用しようと思ったかを聞いたところ(図1)、「数多くの引越し事業者から見積もりがとれるので」(52.3%)が最も多く、次いで多いのが「金額の安い引越し事業者が見つかりそうだったので」(48.0%)、「早く見積もりがとれそうだったので」(35.3%)でした。一度で、数多くの引越し事業者から見積もりがとれ、またその中で金額を比較できるという、比較サイトならではのサービスが評価されています。

図1. 引越しの一括見積もり比較サイトの利用理由 [複数回答]

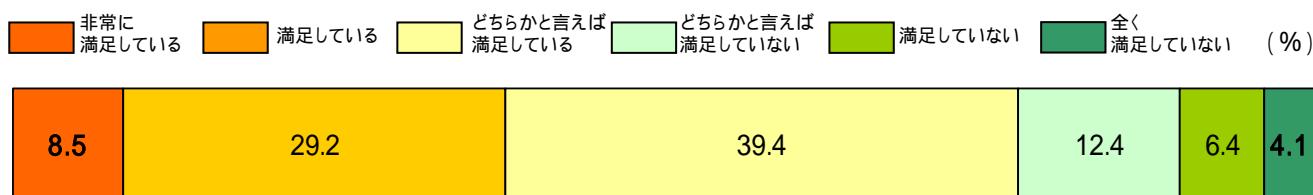
N=1,000



『引越しの一括見積もり比較サイト』の利用満足度は、「非常に満足」「満足」という方は3割、「どちらかといえば満足」まで含めると利用満足度は8割に迫る評価を得ており、概ね満足をしているようです。

**図2. 引越しの一括見積もり比較サイトの利用満足度**

N=1,000



一方、利用理由で高かった“安い事業者が見つかりそう”という期待に反して、『引越しの一括見積もり比較サイト』を利用した結果(図3)としては、「自分が思っていたより高い金額だった」(45.3%)という方が多く、「自分が思っていたより安い金額だった」(23.3%)を大きく上回っています。

**図3. 見積もり金額**

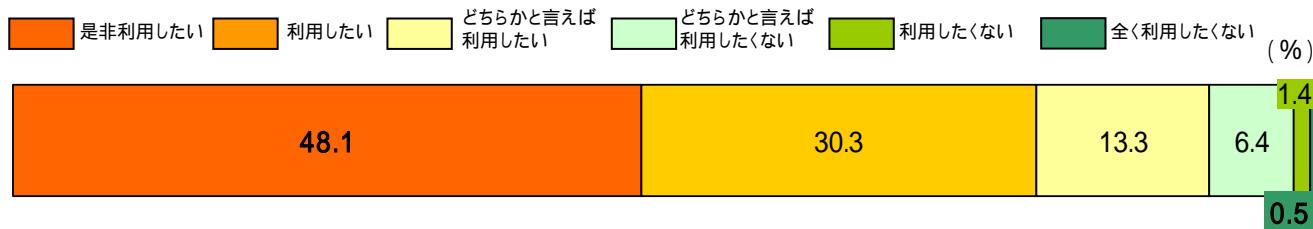
N=1,000



また、今後引越しをする際に、『引越しの一括見積もり比較サイト』を利用したいかを聞いたところ(図4)、“利用したいと思う人”は9割強と、一度で引越しの問い合わせが完結する手間の少なさは、住み替え時に役立つサイトの一つとなっています。

**図4. 引越しの一括見積もり比較サイトの利用意向**

N=1,000

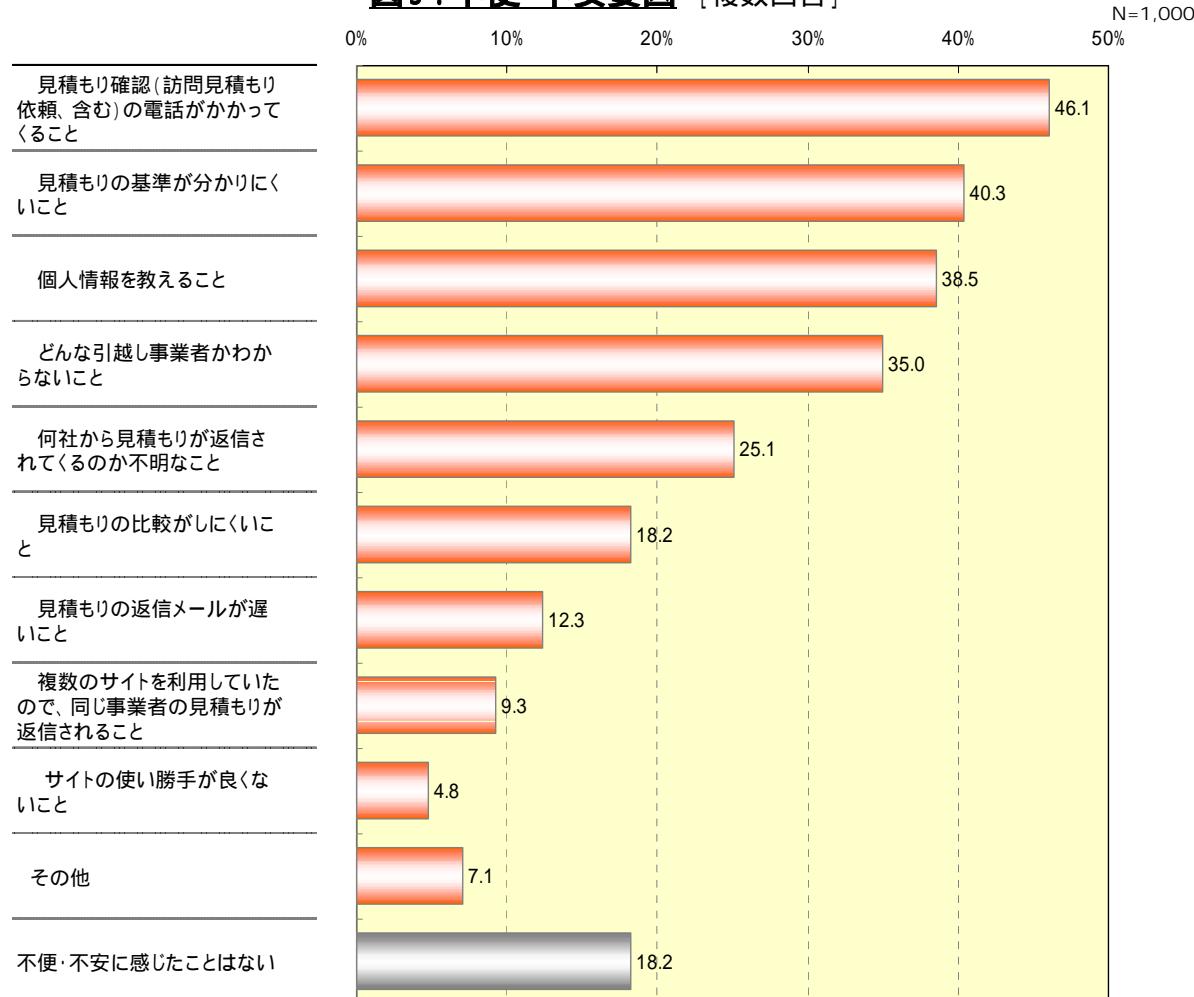


## 2. 引越しの一括見積もり比較サイトの不便・不安要因

多くの見積もりが受け取れる反面、事業者からの確認を受けるのは面倒。  
個人情報を教えることも、不安要因の1つ。

『引越しの一括見積もり比較サイト』を利用するにあたって、どのようなことを不便・不安に感じているかを聞いたところ(図5)、「不便・不安を感じたことはない」という人は約2割にとどまっており、大半の人が何らかの問題点を感じて利用しているようです。

図5. 不便・不安要因 [複数回答]



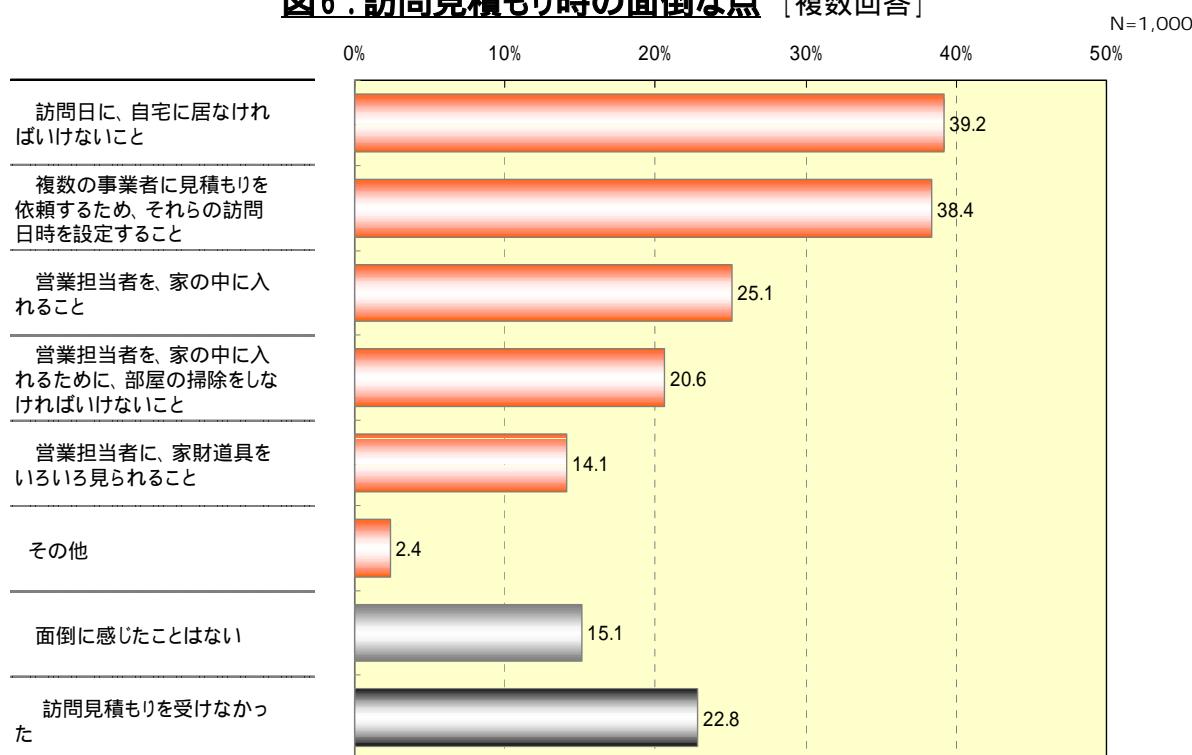
不便・不安に感じている内容としては「見積もり確認(訪問見積もり依頼、含む)の電話がかかってくること」(46.1%)が最も多く、数多くの見積もりがとれる反面、事業者側からの電話確認を受けることなどは、かえって生活者のわざわしさになっているようです。

また、各事業者のフォーマットで見積もりが送付されることや見積もり金額の相違もあってか、「見積もりの基準が分かりにくいこと」(40.3%)という意見も多くなっています。

その他、「個人情報を教えること」(38.5%)の意見も多く、昨今の個人情報を悪用した犯罪への危惧がうかがわれます。

また、比較サイトを利用してから、訪問見積もりをしてもらったか、またその際に面倒に感じたことは何か、を聞いてみました(図6)。

図6. 訪問見積もり時の面倒な点 [複数回答]



ほとんどの人が営業担当者から見積もりを受けているのが現状のようですが、実際に訪問見積もりをしてもらった人で、訪問見積もりを面倒に感じたことがない人は約2割とやや少なく、実際に訪問見積もりを受けなかった人は全体の約2割、多くの方が多少なりとも訪問見積もりを面倒に感じているようです。

面倒の内容については“自宅に居なければいけないこと”、また複数の事業者から見積もりをとったことによるため、“複数の事業者の訪問日を設定すること”に多くの意見が集まっています。 その他、“家の中に営業担当者をあげること”が訪問見積もりを受ける大きなハードルとなっているようです。

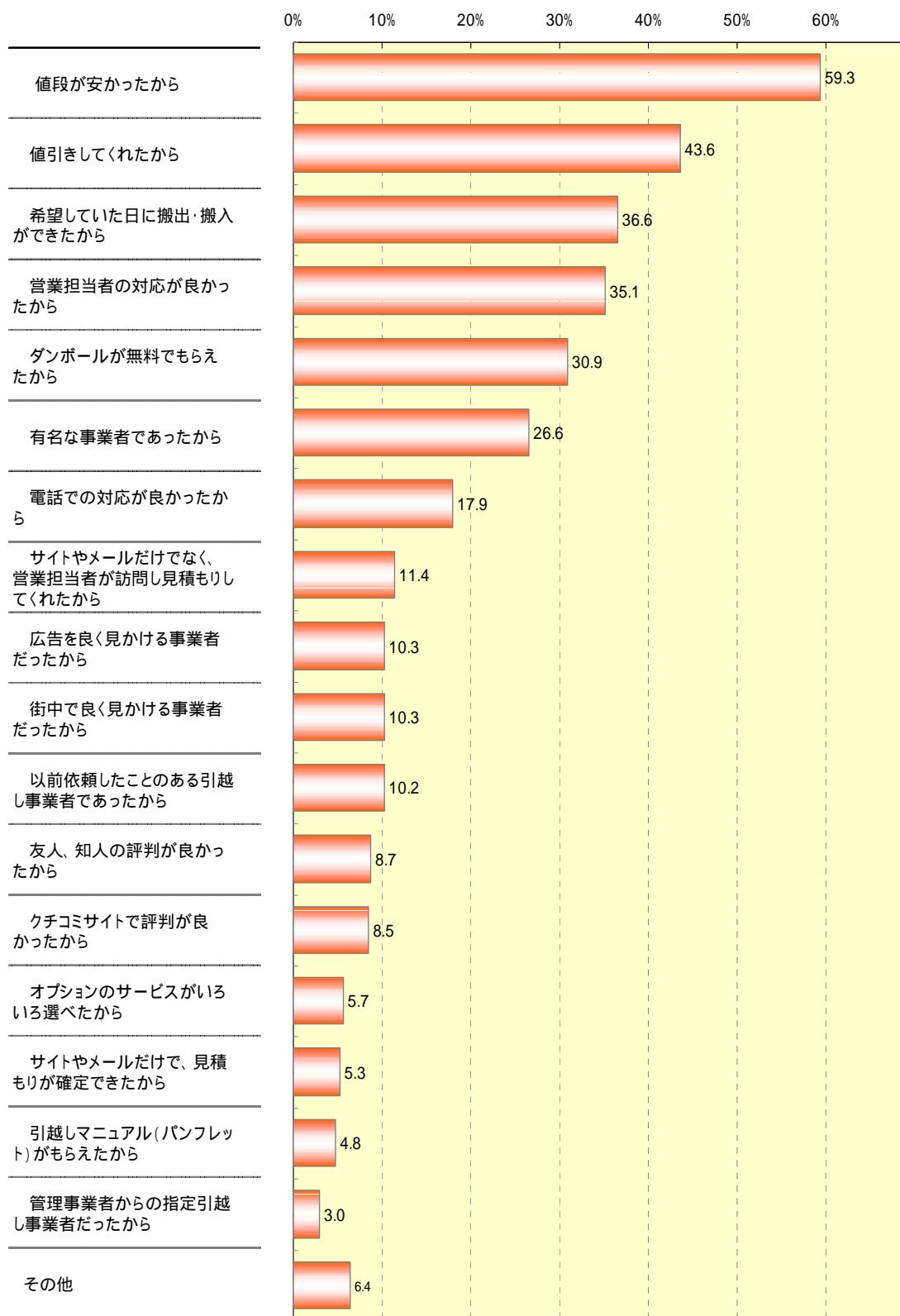
### 3. 引越し事業者の決定要因

事業者の対応が良いことが大前提、見積もりの安さだけでは選ばない。  
「見積もりは営業担当者に」という人は5割弱。

最後に、引越し事業者を決めるにあたって基準にしたことについて聞いてみました(図7)。

図7. 引越し事業者を決める基準(1) [複数回答]

N=1,000



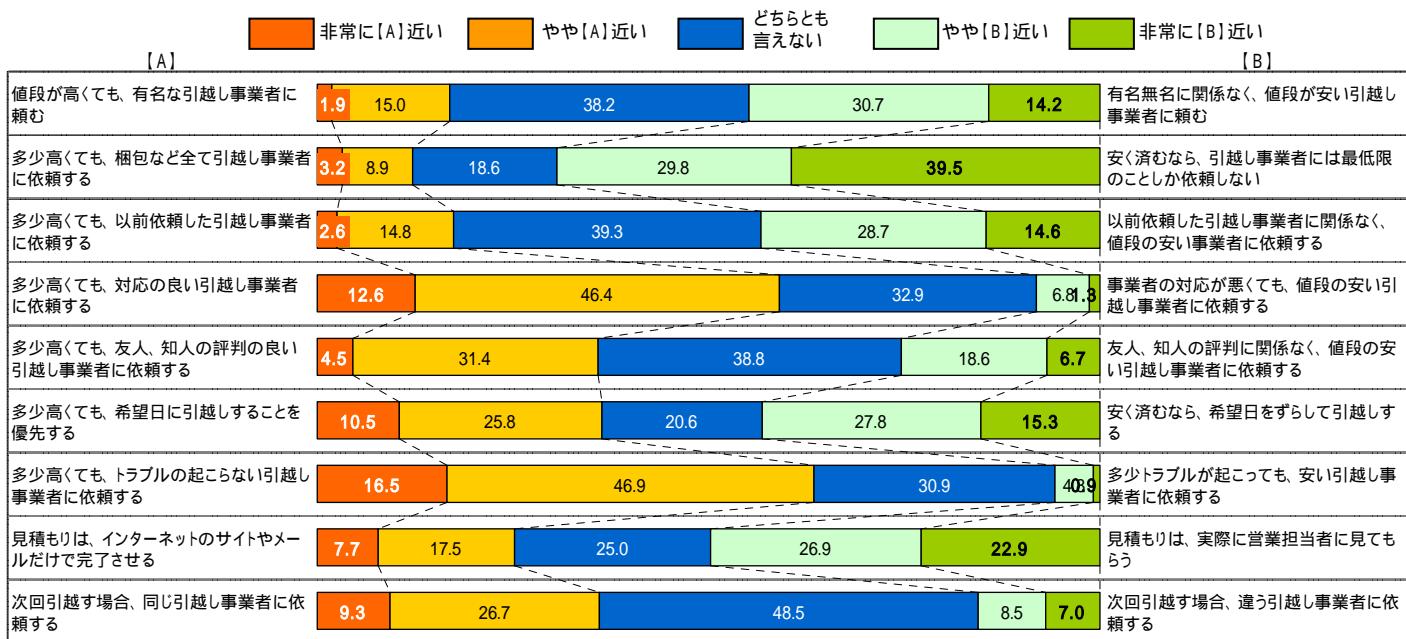
最も多い回答は「値段が安かったから」(59.3%)で、その他「値引きしてくれたから」(43.6%)、「ダンボールが無料でもらえたから」(30.9%)など、やはり新居や新生活に費用がかさむ分、できるだけ引越し費用は抑えたいと思っているようです。

費用面以外では、「希望した日に搬出・搬入ができたから」(36.6%)や「営業担当者の対応が良かったから」(35.1%)が上位の意見でした。また、「電話での対応が良かったから」(17.9%)など、営業担当者に限らず実際にコンタクトを取った際の対応の良し悪しは、引越し事業者を決める際の重要な要因のようです。

さらに、引越し事業者を選ぶ際の決め手について、考えに近いもの聞いてみました(図8)。

**図8. 引越し事業者を決める基準(2)**

N=1,000



引越し事業者を選ぶ基準として、“安い”や“値引き”など費用面が重視されている結果が多いものの、図8の結果をみると、「多少高くても、対応の良い引越し事業者に依頼する」(59.0%)や「多少高くても、トラブルの起こらない引越し事業者に依頼する」(63.4%)など、費用面よりも引越し事業者の対応面が重視されていることがみてとれます。

やはり、トラブルや不快な気持ちになるようなサービスを避けたいというのは誰も同じではないでしょうか。

## 「HOME'S」とは:

北海道から沖縄まで、全国約100万件の不動産物件情報を検索できる、日本最大級の住宅・不動産情報ポータルサイトです。 楽天市場、infoseek、Nifty、BIGLOBE、OCN、ODN、So-net、Excite、asahi.com、毎日.jp、ピッダーズ、駅前探険俱楽部、ascii24、オリコン等約40のサイトと提携しています。

## < 会社概要 >

社名 : 株式会社ネクスト  
証券コード : 2120 東証マザーズ  
設立 : 1997年3月12日  
代表者 : 代表取締役 井上 高志  
資本金 : 1,982百万円  
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.next-group.jp/>  
事業内容 : 不動産ポータル事業  
          ・日本最大級の住宅・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「HOME'S新築分譲マンション」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「HOME'S新築一戸建て」の企画・運営  
          ・不動産投資ポータルサイト「HOME'S不動産投資」の企画・運営  
          ・不動産オークションサイト「HOME'Sオークション」の企画・運営  
地域コミュニティ事業  
          ・地域コミュニティサイト「Lococom」の企画・運営  
賃貸保証事業  
          ・「HOME'S賃貸保証」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  
その他事業  
          ・「HOME'S カード」の企画・運営  
          ・「HOME'S マイルーム保険」の企画・運営  
          ・「HOME'S保険生活」の企画・運営  
          ・「HOME'S引越し見積もり」の企画・運営  
関係会社 : 株式会社ウィルニック、株式会社レンターズ、株式会社ネクストファイナンシャルサービス

< 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 コーポレートコミュニケーション室  
                    広報担当 塚田 加藤  
TEL:03-6204-4067 FAX:03-6204-3963  
E-MAIL:press@next-group.jp