

【住宅購入調査】「あなたは購入した物件とどこで出会いましたか？」  
重要だったのは“情報収集”よりもいいエージェントとの“縁”

住宅関連サービスを開発する株式会社 TERASS（東京都港区、代表取締役：江口亮介）は、過去3年以内の中古マンション購入経験者（首都圏、大阪市、神戸市、京都市、名古屋市在住の20代～50代の男女）500人に、住宅購入に関するアンケート調査を実施しました。

## 2021年3月最新 住宅購入調査

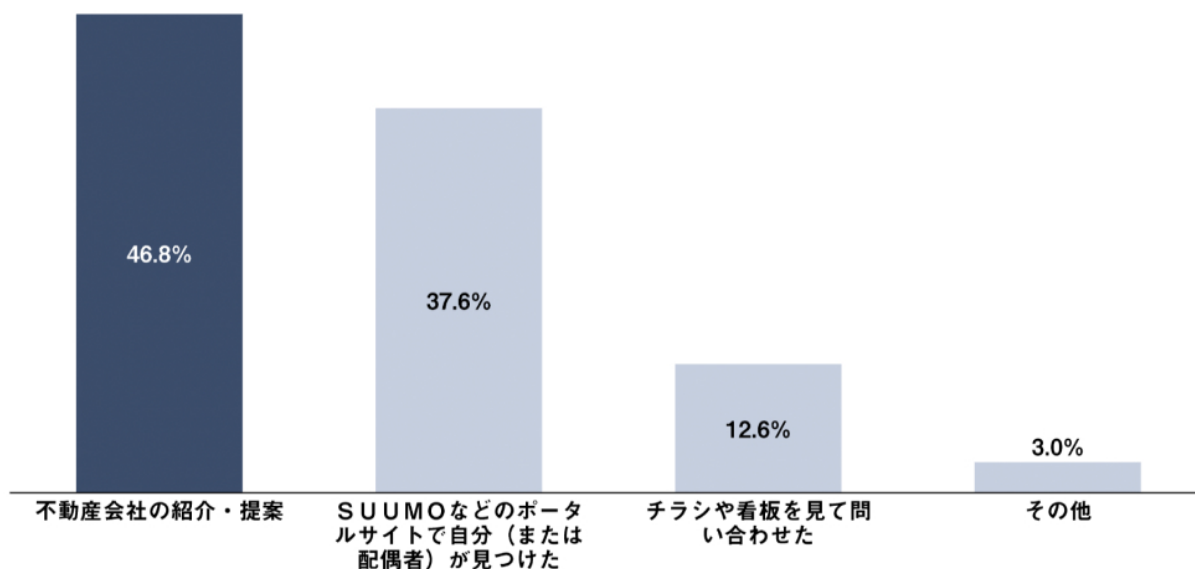
「あなたは購入した物件とどこで出会いましたか？」

TERASS

■購入した物件を知った経緯 | 「あなたは購入した物件と、どこで出会いましたか？」

最終的に購入した物件は、こういった経緯で知りましたか？（SA）

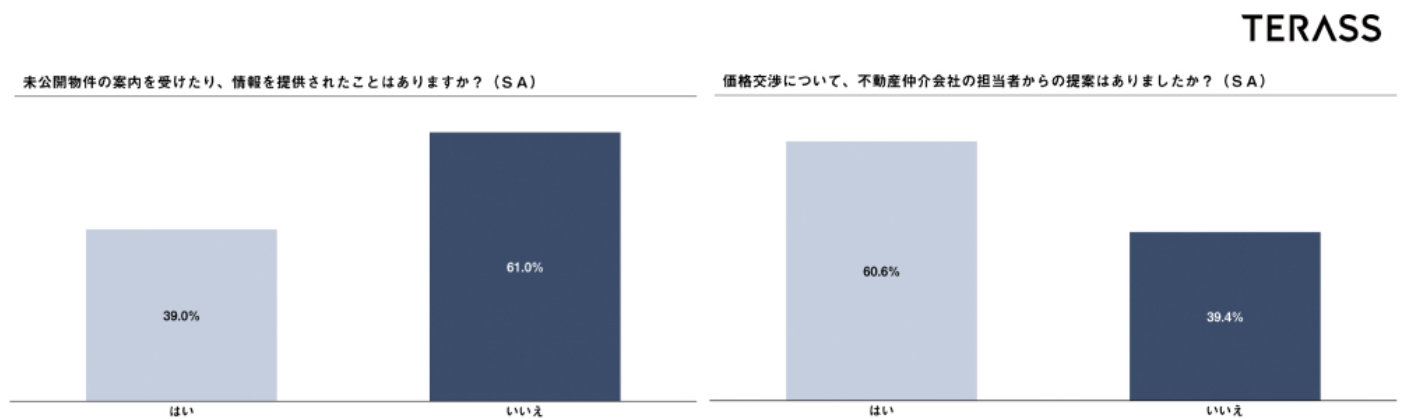
TERASS



- ネット等で自ら見つけた物件ではなく、**不動産仲介会社に紹介された物件を購入した人は46.8%**
- 最終的に依頼した**不動産仲介会社を選んだ理由でもっとも多いのは「買いたい物件をたまたま紹介していたから」で37.6%**

実際に購入した物件は「不動産仲介会社から紹介された物件」と答えた人は46.8%と約半数を占めており、SUUMOなどのポータルサイトで十分に物件の情報が得られるようになった現在でも、不動産仲介会社の担当者がどのような物件や提案を行うかが家探しにおいて重要な役割を担っていることがわかりました。

### ■一方で、不動産仲介会社からの「未公開物件情報」の提供や「価格交渉」の提案にはばらつきがある



- **未公開物件を紹介されたことがない人は61.0% (左)**
- 未公開物件を案内されたことがある39.0%のうち、実際に購入したのは31.3%
- 不動産仲介会社の担当者から**購入価格交渉の提案を受けていない人は39.4% (右)**で、そのうち57.9%が価格交渉をせずに購入

未公開物件を紹介されたことがない人は61.0%と半数以上を占め、また物件価格交渉の提案を受けていない人は39.4%、そのうち物件価格交渉をしないまま購入に至っている人は57.9%と、提供される情報や提案の内容はばらつきがあると考えられます。

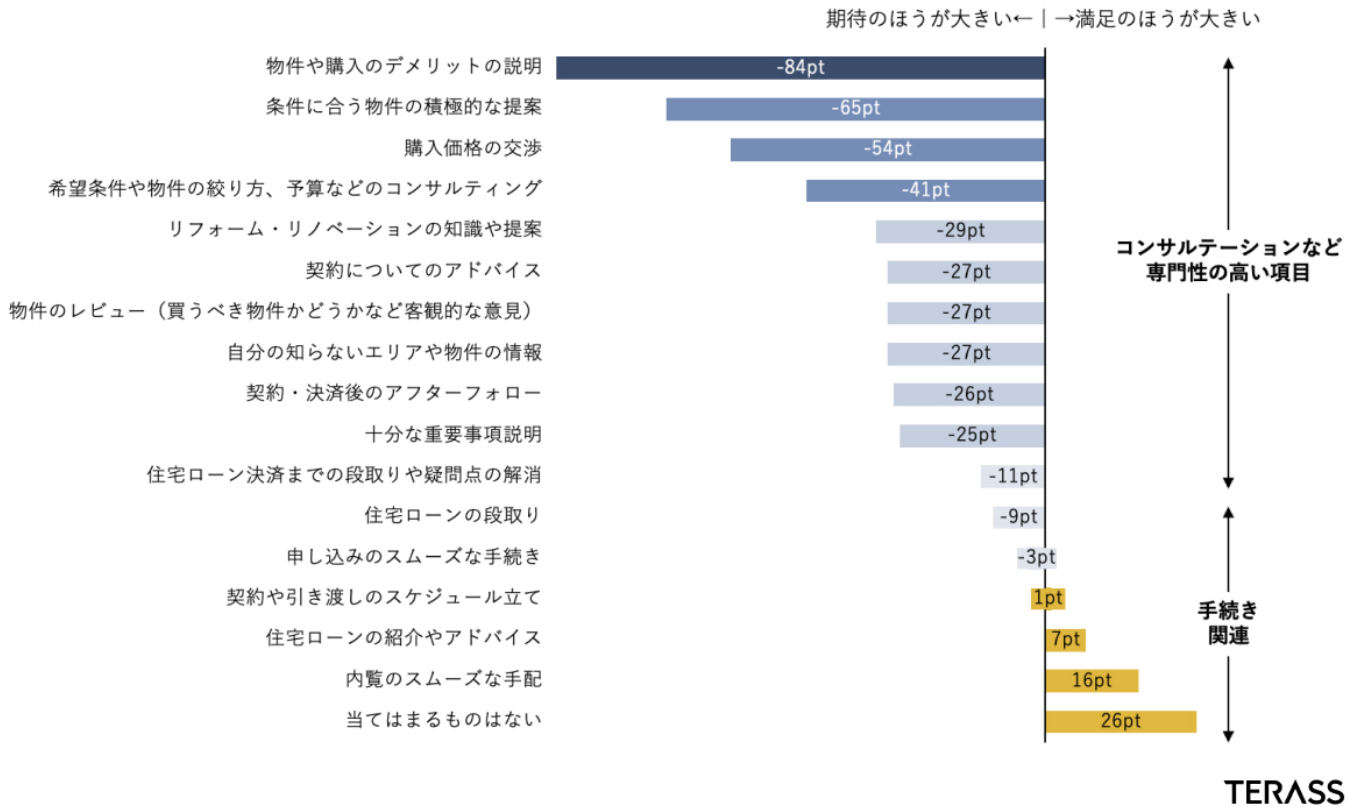
### ■内覧や契約などのスケジュールリングなどの手続き業務には期待以上に満足している

担当した不動産仲介会社の担当者に対して、どのようなことを「期待」したのか、また「満足」したのかを項目別に調査したところ、不動産仲介の担当者に対して「期待」していた16項目のうち、「満足」が上回ったのは以下の3つのみでした。

#### 「満足」を「期待」が上回った項目

- 内覧のスムーズな手配 (+16pt)
- 住宅ローンの紹介やアドバイス (+7pt)
- 契約や引き渡しのスケジュール立て (+1pt)

# 不動産エージェントへの期待と満足のギャップ



## ■デメリットの説明や価格交渉など、よい買い物をするためのコンサルテーションは、期待ほどは満たせていない

「期待」を「満足」が上回っていないもののうち、特に期待に対する満足のギャップが大きかったものは以下の項目です。

### 「期待」を「満足」が上回った項目

- 物件や購入のデメリットの説明 (-84pt)
- 条件に合う物件の積極的な提案 (-65pt)
- 購入価格の交渉 (-54pt)
- 希望条件や物件の絞り方、予算などのコンサルティング (-41pt)
- リフォーム・リノベーションの知識や提案 (-29pt)
- 契約についてのアドバイス (-27pt)
- 物件のレビュー（買うべき物件かどうかなど客観的な意見） (-27pt)
- 自分の知らないエリアや物件の情報 (-27pt)

**■購入した物件を仲介した担当者には87.2%が総合的に満足だが、契約後の対応で満足度が下がるケースも**  
期待を満足が上回る項目が少なかった一方で、「総合的に満足しましたか？」という質問に「はい」と答えた人は87.2%と高く、理由については以下のような意見が見られました。

- 協力的だった
- 地域密着で親切だった
- 質問に丁寧に答えてくれた
- 希望価格まで交渉をしてくれた
- 人柄がよかった
- アフターケアもしてくれた
- 連絡を密にしてくれた 等

また、「いいえ」と答えた12.8%は、以下のような理由で満足していないと答えています。特に「アフターフォローがなかった」ことについては複数の回答者が理由としてあげています。

- アフターフォローがなかった
- 売り急いでいた
- 無責任で知識もなかった
- 入居後に欠陥が見つかったのに対応してくれなかった
- 物件の紹介が不十分だった
- 書類や手続きの漏れやミスがあった
- デメリットの説明がなされなかった 等

### <総括>

今回のアンケートから500人の住宅購入者のうち約半数が不動産仲介会社から紹介された物件から購入しており、不動産仲介会社や担当者からどのような物件情報を提供されるか、どのような提案を受けるかは家探しにおいて非常に重要な要素であるということがわかりました。しかしながら、最終的に売買仲介を依頼した会社を選んだ理由は「買いたい物件をたまたま紹介していたから」と、情報力や提案内容ではなく偶然の出会いによって決められており、非公開物件や価格交渉など提案内容のばらつきがある一方で「自分に合った仲介会社や担当者を選ぶ」という行為が起りにくい環境であることがうかがえます。

このような環境だからこそ、私たちが開発しているサービス【いい家探しはいいエージェント探しから。「Agently (エージェントリー) 」】を利用いただくことによって、より満足度の高い住宅購入体験ができる解決の一手となるよう今後も価値提供して参ります。

## ■調査概要

調査内容：住宅購入に関するアンケート調査

調査対象者：過去3年以内の中古マンション購入経験者（首都圏、大阪市、神戸市、京都市、名古屋市在住の20代～50代の男女）

有効回答：500人

調査期間：2021年2月19日～2月24日

※データは小数点以下第2位を四捨五入しています

※このデータを記事等で利用される際は「株式会社 TERASS」と出典を記載ください。

## ■自分にぴったりな不動産エージェントが見つかるサービス「Agently（エージェントリー）」

エージェント提案型家探しサイト「Agently」では、希望条件を入力するだけで複数の不動産エージェントから提案が受けられます。登録された希望条件に合う物件を複数のエージェントから提案してもらうことで、一社のみにお問い合わせの場合よりも網羅的に、かつフラットに情報を得られるため、いい物件が見つかる可能性が高まります。



- 希望条件を登録して待つだけで、複数のエージェントからの物件提案メッセージが受け取れる
- 連絡先の交換は承諾制。不要な営業電話やメールがなくなる
- 「ルーフバルコニー付き」「リノベの相談もしたい」「この学区で」など、細かなリクエストが可能
- ご利用無料

## Agently サイト URL

<https://agently.terass.com/>

## ■株式会社 TERASS について

TERASS は、EtoE (end-to-end) で不動産売買の DX を行い、家を買う人、売る人、働く人などすべての不動産に関わる個人をエンパワーメントするテクノロジー企業です。2019年4月に CEO 江口亮介により設立、2020年6月に中古購入検討者とエージェントとの合理的なマッチングを実現する新サービス「Agently」

(<https://agently.terass.com>) をリリース。優秀な個人エージェントを支援する「Terass Agent」事業も手掛け、いいエージェントといい家探しができる人を増やすことを目指しています