

自主調査資料

2018年度投資向けマンションデベロッパーに対するオーナーの意識調査 結果について

2018年5月8日 株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム

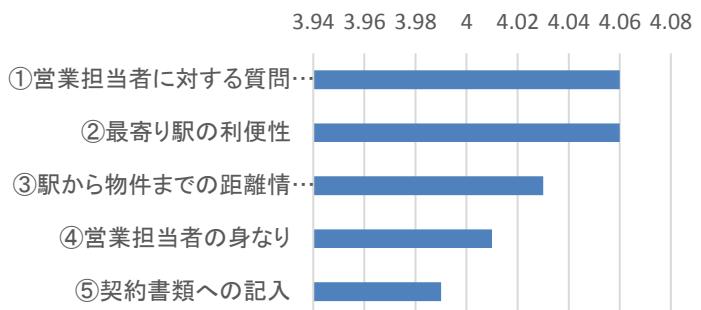
調査趣旨

2016年、2017年に引き続き、2018年も株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコムでは近年の首都圏の投資向けワンルームマンション市場において多数の物件を分譲している30社を無作為に抽出し、営業姿勢、ホームページの掲載内容、物件の魅力などについてオーナーからの視点での満足度の調査を行いました。

調査結果概要

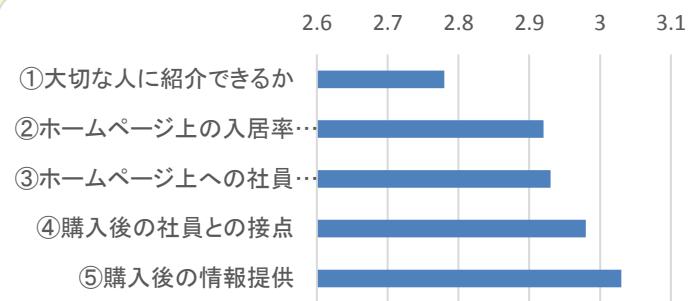
満足度の高い項目

- ①営業担当者に対する質問機会
- ②最寄り駅の利便性
- ③駅から物件までの距離情報公開
- ④営業担当者の身なり
- ⑤契約書類への記入



満足度の低い項目(低い方から)

- ①大切な人に紹介できるか
- ②ホームページ上の入居率の公開
- ③ホームページ上への社員顔写真の掲載
- ④購入後の社員との接点
- ⑤購入後の情報提供



満足度の高いデベロッパー

- ①プロパティエージェント(昨年1位)
- ②真和エンタープライズ(初登場)
- ③明和(初登場)

調査方法

- ・調査期間 2018年4月1日～4月20日
- ・方法 郵送アンケート方式
- ・調査対象ブランド 30
- ・サンプル抽出 各ブランド登記情報より100名ずつ 計3,000名
- ・回答数 188件 (回答率 6.27%)
- ・オーナーの満足度を5点満点でスコア化し、比較。

調査項目別満足度

■営業担当者に関すること

提案時

1. 営業担当者はあなたの意見・要望をよく聞きましたか？
2. 営業担当者はあなたの要望に添って提案をしましたか？
3. 営業担当者はあなたが理解するまで説明しましたか？
4. 営業担当者は専門知識が豊富でしたか？
5. 営業担当者はあなたが知りたい情報以上の付加価値を与えてくれましたか？
6. 営業担当者の説明には説得力がありましたか？
7. 営業担当者はリスクについてよく説明をしましたか？
8. 営業担当者はあなたに質問をする機会を与えましたか？
9. 営業担当者はあなたの質問に迅速に、正確に回答しましたか？
10. 営業担当者は常に期限を守っていましたか？

【結果】「営業担当者あなたに質問をする機会を与えましたか？」が最も満足度が高く、総合でも1位となりました。「営業担当者はリスクについてよく説明をしましたか？」の満足度が昨年に続き今年も最も低い結果となりました。

契約時

11. あなたは契約内容について十分納得をした上で契約をしましたか？
12. 金利や家賃などの変動リスクについてはよく理解できましたか？
13. 契約解除に関する説明はよく理解できましたか？
14. 「重要事項の説明」の内容はよく理解できましたか？
15. 契約書類への記入はスムーズにおこなえましたか？

【結果】これらの5項目では「契約書類への記入はスムーズにおこなえましたか？」の満足

度が最も高く、「契約解除に関する説明はよく理解できましたか？」の満足度が最も低くななりました。いずれも昨年と変わりません。

アフター・その他

16. 営業担当者はあなたの要望に臨機応変に対応しますか？
17. 営業担当者は契約したあとも頻繁に連絡を取りますか？
18. 営業担当者は不動産やそれに関する事柄について相談しやすいですか？
19. 営業担当者の身なりは清潔感がありましたか？
20. 今後も同じ営業担当者と付き合いたいと思いますか？

【結果】これらの 5 項目では「営業担当者の身なりは清潔感がありましたか？」が 1 位と満足度が最も高く、「営業担当者は契約したあとも頻繁に連絡を取りますか？」が最下位となりました。いずれも昨年と変わりません。

■企業姿勢に関すること

コーポレートサイト

1. その企業は HP 上にあなたの知りたい情報を十分に掲載していますか？
2. その企業は HP 上に既存顧客の感想等を十分に掲載していますか？
3. その企業は HP 上で入居率をわかりやすく公開していますか？
4. その企業は HP 上で販売物件情報をわかりやすく公開していますか？
5. その企業は HP 上に多くの社員の顔写真を掲載していますか？

【結果】これらの 5 項目では「その企業は HP 上にあなたの知りたい情報を十分に掲載していますか？」の満足度が最も高く、「その企業は HP 上で入居率をわかりやすく公開していますか？」が最も低くなりました。いずれも昨年と変わりません。また昨年もこれらのコーポレートサイトに関する満足度は調査全体の中でも満足度の低い項目が集中しておりましたが、本年も全て 42 位以下であり、お客様の満足度向上のためのコーポレートサイトの充実はまだ不十分なようです。

バックアップ体制

6. その企業のお客様のサポート体制は充実していますか？
7. その企業から定期的にメールや書面等での連絡・お知らせは来ますか？
8. その企業の確定申告に関する資料はわかりやすいですか？
9. その企業は確定申告の相談を無料でできる機会を設けていますか？
10. その企業のバックアップ体制には満足していますか？

【結果】これらの5項目では「その企業は確定申告の相談を無料でできる機会を設けていますか？」の満足度が昨年同様最も高く、「その企業のバックアップ体制には満足していますか？」の満足度が最も低くなっています。

購入後の満足度

11. その企業から賃貸管理について必要に応じて遅滞なく連絡が来ますか？
12. その企業の購入後の賃貸管理に満足していますか？
13. その企業から建物管理について必要に応じて遅滞なく連絡が来ますか？
14. その企業の購入後の建物管理に満足していますか？
15. その企業は購入後もあなたの意見を聞く機会を十分設けていますか？
16. その企業は購入後も社員と接点を持てる機会を十分設けていますか？
17. その企業は購入後もあなたの知りたい情報を十分提供してくれますか？
18. その企業で不動産を購入して満足していますか？
19. その企業で引き続き取り引きをしたいと思えますか？
20. その企業に自分の大切な方を紹介しようと思えますか？

【結果】これらの10項目では「その企業から賃貸管理について必要に応じて遅滞なく連絡が来ますか？」の満足度が最も高く、「その企業に自分の大切な方を紹介しようと思えますか？」の満足度が最も低くなりました。これは調査全体でも最下位の項目です。いずれも昨年と変わりません。

■所有している物件に関するこ

立地

1. 駅から物件までの距離（掲載情報）は納得できましたか？
2. 駅から物件までの距離（実際に歩いてみて）は近いと感じましたか？
3. 最寄駅の利便性は良いと思いますか？
4. 物件の周辺環境は満足できましたか？
5. 物件の周辺は現在需要があると思いますか？
6. 物件の周辺は将来需要が増加すると思いますか？
7. 物件の周辺の地価は将来上昇すると思いますか？
8. 物件の周辺は地盤が安定していますか？
9. 家賃設定には妥当性がありますか？

【結果】これらの9項目では「最寄り駅の利便性は良いと思いますか？」が1位で、全項目中でも2位となりました。「物件の周辺の地価は将来上昇すると思いますか？」の満足度が最も低になりました。

建物

10. 建物外観のデザインは満足できましたか？
11. 共用部（エレベーター、廊下等）の設備には満足できましたか？
12. お部屋の中のデザインには満足できましたか？

【結果】これらの3項目の満足度は「建物外観のデザインは満足できましたか？」「共用部（エレベーター、廊下等）の設備には満足できましたか？」「お部屋の中のデザインには満足できましたか？」の順となりました。この3項目の順位は昨年と変わりません。

各部門別企業順位について

	営業担当者部門	企業姿勢部門	マンション物件部門
1位	真和エンタープライズ	Life & Style	明和
2位	DIPS	プロパティエージェント	プロパティエージェント
3位	イディアライズ	真和エンタープライズ	DIPS
4位	Life & Style	明和	真和エンタープライズ
5位	プロパティエージェント	イディアライズ（同点）	イディアライズ

各部門別の詳細結果は以下の通りです。

営業担当者の提案時の対応はいかがでしたか？

- 1位 グローバル・リンク・マネジメント
- 2位 真和エンタープライズ
- 3位 DIPS
- 4位 イディアライズ
- 5位 Life & Style

営業担当者の契約時の対応はいかがでしたか？

- 1位 イディアライズ
- 2位 プロパティエージェント
- 3位 DIPS
- 4位 Life & Style
- 5位 グローバル・リンク・マネジメント

営業担当者の購入後のアフターサービスはいかがでしたか？

- 1位 明和
- 2位 真和エンタープライズ
- 3位 イディアライズ
- 4位 アセットリード
- 5位 DIPS

あなたが購入した企業のコーポレートサイトの満足度はいかがですか？

- 1位 プロパティエージェント
 - 2位 明和
 - 3位 JRD
 - 4位 SYLA
- グローバル・リンク・マネジメント（同点）

あなたが購入した企業のバックアップ・サポート体制はいかがでしたか？

- 1位 プロパティエージェント
- 2位 アセットリード
- 3位 Life & Style
- 4位 真和エンタープライズ
- 5位 明和

あなたが購入した企業の購入後の満足度はいかがですか？

- 1位 Life & Style
- 2位 真和エンタープライズ
- 3位 プロパティエージェント
- 4位 イディアライズ
- 5位 グローバル・リンク・マネジメント

あなたが購入したマンションの立地の満足度はいかがですか？

- 1位 明和
- 2位 プロパティエージェント
- 3位 DIPS
- 4位 明光トレーディング
- 5位 真和エンタープライズ

あなたが購入したマンションの建物の満足度はいかがですか？

- 1位 明和
- 2位 真和エンタープライズ
- 3位 プロパティエージェント
- 4位 DIPS
- 5位 シノケン

トータル順位について

1位	プロパティエージェント
2位	真和エンタープライズ
3位	明和
4位	Life & Style
5位	イディアライズ
6位	グローバル・リンク・マネジメント
7位	JRD
8位	アセットリード
9位	DIPS 日本プロパティー (同点)

1位のプロパティエージェントは8部門中4部門で1位または2位に入り3年連続の総合1位となりました。2位の真和エンタープライズ、3位の明和は今年から調査対象となりました。

プロパティエージェント企業概要

プロパティエージェント株式会社

〒163-1306 東京都新宿区西新宿 6-5-1 新宿アイランドタワー6F

設立 平成 16 年 2 月 資本金 3 億 4,624 万円

代表取締役社長 中西 聰

真和エンタープライズ企業概要

株式会社 真和エンタープライズ

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1-9-8 朝日生命宮益坂ビル 6 階

設立 平成 8 年 2 月 資本金 1 億円

代表取締役 原川 久司

明和企業概要

株式会社明和

154-0023 東京都世田谷区若林 1-23-5 第 3 明和ビル

設立 昭和 61 年 8 月 資本金 9000 万円

代表取締役 塩見次郎

今回の調査結果についてのお問い合わせは

株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム 0120-975-101

<http://www.ingjp.com> 担当 高本 takamoto@ingcom.co.jp