

# 不動産売買後の不動産事業者との関係に関する調査レポート

## ～Agent Connect独自アンケート結果の詳細分析～

### ▼背景と目的

不動産取引は、消費者にとって一生に数度しか経験しない高額な決断であり、取引の成功は不動産営業との信頼関係に大きく依存しています。こうした背景から、不動産エージェント情報サイトを運営するAgent Connect株式会社(本社:東京都新宿区市谷台町4-2、代表取締役:富谷卓介)は、消費者と不動産事業者との関係性に焦点を当てた独自のアンケート調査を実施しました。本調査は、不動産取引後に消費者がどのように不動産事業者と関わり続けているのか、またその関係が取引の満足度にどのような影響を与えているのかを明らかにすることを目的としています。

### ▼調査概要

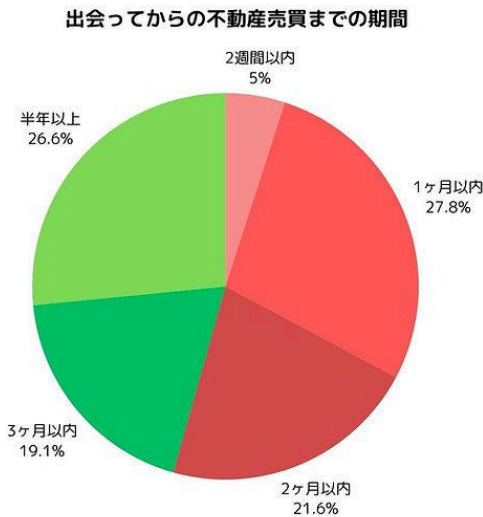
- 調査方法: インターネット調査
- 調査対象: 不動産取引を経験した1000名の内、240名の有効回答者
- 調査期間: 2024年5月25日～2024年6月8日

### ▼データの引用・転載についてお願い

本リリースの調査結果・画像をご利用いただく際は、アンケート結果を公開しているAgent Connect(エージェントコネクト)のサービスURL(<https://www.agent-connect.co.jp/>)のリンクを記載頂くようお願いいたします。

## ▼ 調査員の視点と調査結果の詳細

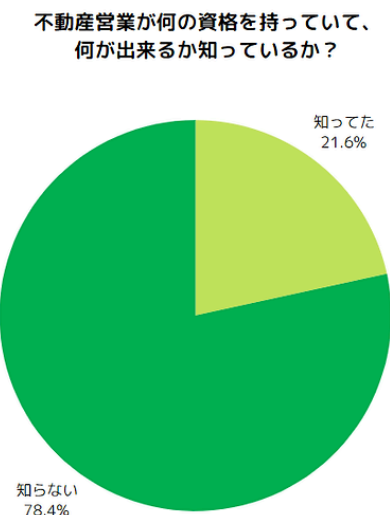
### 1. 不動産営業との出会いから売買までの期間



- 1位:1ヶ月以内...27.8%
- 2位:2ヶ月以内...21.6%
- 3位:3ヶ月以内...19.1%

調査結果は、多くの消費者が比較的短期間で不動産取引を決定している現状を浮き彫りにしました。出会いから1ヶ月以内で契約に至るケースが最も多く、さらに2ヶ月以内取引を完了する消費者が半数以上に上ります。この結果から、消費者が売買意欲の高いタイミングで迅速に決断を下していることが伺えます。しかし、調査員の視点から見ると、この短期間の意思決定は物件の比較や営業担当者の能力・人間性の評価に十分な時間が割かれていない可能性があり、その後の取引満足度に影響を及ぼしている懸念が考えられます。

### 2. 不動産営業が保有する資格の認知度



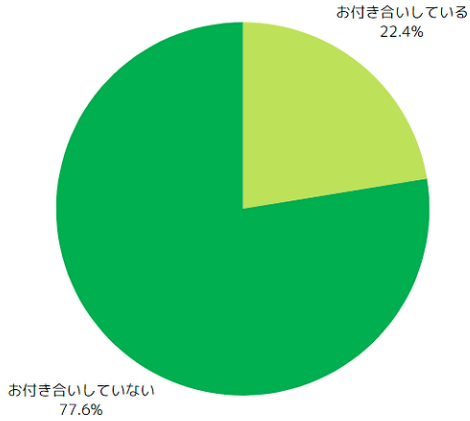
- 知ってた...21.6%
- 知らない...78.4%

不動産営業がどのような資格を保有しているかを認識している消費者は少なく、約78%の回答者が「不動産営業が持つ資格やその意味を知らない」と答えています。調査員としての考察では、この認識不足は、消費者が営業担当者を選ぶ際に資格の有無や専門知識のレベルを適切に評価できない状況を招いている可能性があります。特に「宅地建物取引士」などの資格は不動産業界で非常に重要ですが、その重要性を理解している消費者が少ないことが、取引後の満足度や信頼感に影響している可能性が示唆されます。

### 3. 不動産営業との付き合いの継続状況

不動産営業との付き合いは継続しているか？

- している...22.4%
- していない...77.6%

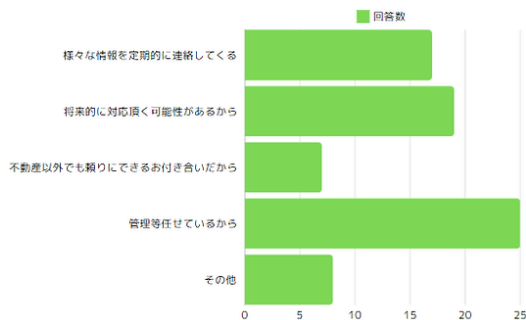


調査の結果、取引後も不動産営業との関係を継続している人は22.4%にとどまり、多くの消費者が取引終了後に営業担当者との接触を絶っていることが分かりました。ここで注目すべきは、取引後のフォローが不十分であることが、不動産営業との継続的な関係構築を阻害している可能性がある点です。調査員の視点では、顧客関係の維持が不動産営業にとって重要な要素であり、取引後も継続的に顧客と連絡を取り合うことが、次回以降の取引に繋がる可能性を高めると考えられます。

#### 3-1. 継続している理由

おつき合いを継続している理由（複数回答）

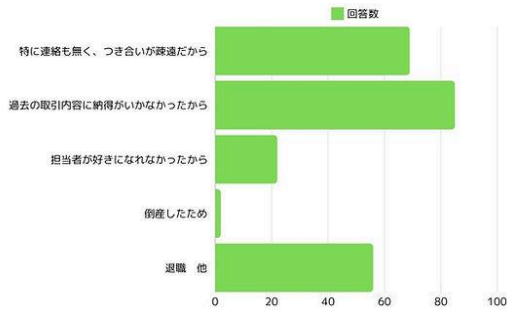
- 1位: 管理業務を任せているため
- 2位: 将来の対応を期待しているため
- 3位: 定期的に情報提供を受けているため



継続している理由のトップは、「管理業務を任せているため」でしたが、契約上の取引継続であるため除いた場合、取引後の営業担当者からのアクションが付き合いを継続するために重要であることを示しています。調査員としては、ここに強い信頼関係が築かれている顧客がいることがわかり、これが次回以降の取引を確実にするための重要な要素であると考えています。

### 3-2. 継続していない理由

おつき合いを継続していない理由（複数回答）

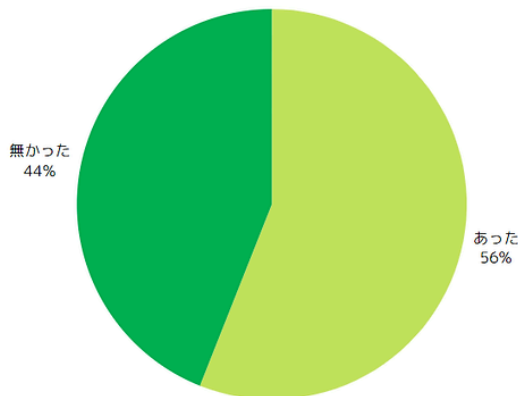


- 1位:過去の取引内容に納得がいかなかったため
- 2位:特に連絡が無く付き合いが疎遠になったため
- 3位:担当者が好きになれなかったため

一方、継続していない理由として最も多かったのは「過去の取引内容に納得がいかなかったため」です。この結果は、短期的な契約締結の弊害として、顧客が十分な満足を得られなかった可能性を示唆しています。調査員として、取引後の顧客満足度を向上させるためには、取引時の詳細な説明やアフターフォローが欠かせないと考えます。

### 4. 同じ不動産営業との再取引経験

同じ不動産営業と2度、3度の取引はあったか？

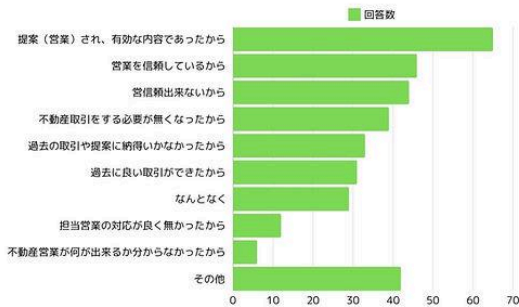


- あった...56%
- なかった...44%

調査対象者の半数以上が、同じ不動産営業と複数回取引を行った経験があることがわかりました。再取引を行うという消費者の行動は、営業担当者が初回取引を通じて顧客との信頼関係を築き上げた結果であると言えます。

## 4-1. 再取引の理由

ある場合、無い場合  
それは何故でしょうか？（複数回答）



- 1位: 提案内容が有効だったため
- 2位: 営業を信頼しているため
- 3位: 過去に良い取引ができたため

再取引の理由としては、営業担当者の提案内容が有効であり、かつ信頼できる関係が構築されていることが重要であることが示されました。調査員として、この結果は、営業担当者がいかに信頼性を高め、顧客にとって有益な提案を行うことが重要かを再確認させられるものです。

## 4-2. 再取引を行わなかった理由

- 1位: 信頼できなかったため
- 2位: 不動産取引をする必要がなくなったため
- 3位: 過去の取引内容に納得がなかったため

再取引が行われなかった理由としては、信頼の欠如が最も大きな要因となっています。調査員の視点から見ると、これは不動産営業にとって重大な課題であり、顧客との信頼関係を維持するためには、透明性のある取引と顧客のニーズに対する迅速な対応が求められると言えます。

## ▼調査員の感想と提言

本調査の結果から、不動産取引における顧客満足度と営業担当者との信頼関係が密接に関連していることが浮き彫りとなりました。調査当初の予想とは異なり、複数回の取引や紹介が一顧客から生じていることは、不動産は一生に1度しか無い、リピートオーダーが少ないと言われている通説とは異なり、他の高額商品と同様、ユーザは継続提案やサポートを望んでいると思われる。そして継続したつき合い期間が長いほど信頼度や顧客のニーズを掘り起こせるヒアリングに時間が取れるのは明白であるが、1, 2ヶ月と言う短期間でやり取りはユーザ、不動産営業双方に取って理解を深めるにはあまりにも短い期間である。

また、他方でこの短い期間の中で不動産営業は、信頼を勝ち取り、ユーザを知りよりよい提案をしなければならないが、ユーザ側の不動産営業が何が出来るか知っているが21%と低く、このことは不動産営業が顧客の顧客ニーズや現在提案中以外の顧客環境を聞き切れていないため、提案出来ていない(営業個々や会社で何が出来るかアピール出来ていない)為と推察される。

世の中のSales手法がDigital SalesやNurturingをはじめとする顧客育成からの案件獲得に転化する中で、不動産業界も、広告主体のカウンタービジネス指向からの転化が必要になっているのでは無いかと調査員は分析している。

また顧客側も不動産取引において満足度の高い取引を実現する為には、物件だけでなく長期に関係が築ける不動産営業にも視点を置いて選択し、極力長期間で不動産営業も含めた選定をしていくことが重要とおもわれる。

不動産営業、顧客双方にとってよりよい取引が増えるよう本レポートは継続調査し定期的に公表していく所存です。

#### ■不動産エージェント情報サイト「AgentConnect」サービスの特徴

AgentConnect (<https://agent-connect.online/>) は、全国の不動産専門エージェントによる日々の投稿記事やエージェント評価、得意分野/資格、エリアで自分に合ったエージェントを選択、相談することができます。物件や査定価格ありきでは無い、不動産取引の新しい形を実現。不動産の「知る」「選ぶ」「問い合わせる」を可能にした、ユーザーに寄り添った不動産エージェント情報サイトです。

#### ■Agent Connect株式会社について

Agent Connect株式会社は、不動産取引において不動産会社とお客さまの間に存在する情報の非対称性(≒情報格差)によって引き起こされるお客さまの不幸を改善し、すべての消費者が安心して不動産取引を行える環境を提供することを目的としています。

特に、この新会社は不動産業者によるものではなく、「スルガ銀行かぼちゃの馬車事件」の被害者団体の代表である富谷隼介氏によって立ち上げられました。この背景には、不動産取引における透明性と公平性を確保し、消費者目線での公正なサービスを実現するという強い意志があります。

不動産業界を浄化し、経験不足のお客さまでも安心して不動産取引ができ、その後はもっと幸せでいられるようにするために、積極的な行動を起こします。

#### ■会社概要

- ・会社名: Agent Connect株式会社
- ・代表取締役: 富谷隼介
- ・設立日: 2023年12月5日
  
- ・本社所在地: 〒162-0066 東京都新宿区市谷台町4-2 大鷹ビル3階
  
- ・会社ウェブサイト: <https://www.agent-connect.co.jp/>
  
- ・サービスサイト: 不動産Agent Connect <https://agent-connect.online/>

#### メディア担当:

- ・担当者: 渡辺
  
- ・メールアドレス: [mkt@agent-connect.co.jp](mailto:mkt@agent-connect.co.jp)

私たちは、不動産業界における変革の先駆者として、消費者とエージェント双方にとって価値あるサービスを提供し続けることで、より良い社会の実現に貢献していきます。