

自主調査資料

2017 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

2017 年 5 月 8 日 株式会社アイ・エヌ・ジー・ドットコム

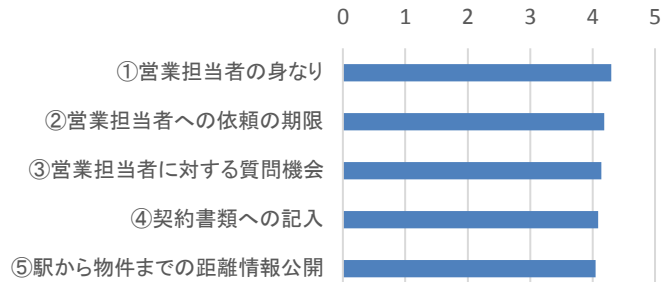
調査趣旨

初めて実施した昨年につき、本年も株式会社アイ・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

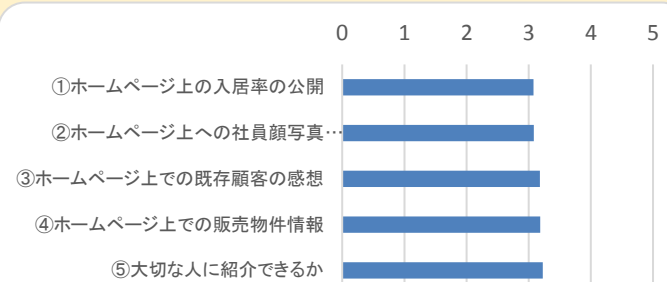
満足度の高い項目

- ①営業担当者の身なり
- ②営業担当者への依頼の期限
- ③営業担当者に対する質問機会
- ④契約書類への記入
- ⑤駅から物件までの距離情報公開



満足度の低い項目 (低い方から)

- ①ホームページ上の入居率の公開
- ②ホームページ上への社員顔写真の掲載
- ③ホームページ上での既存顧客の感想
- ④ホームページ上での販売物件情報
- ⑤大切な人に紹介できるか



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日本ワークス(昨年 15 位)
- ③ヴェリタス・インベストメント(昨年 10 位)

調査方法

- ・調査期間 2017年3月1日～3月31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 各ブランドに登記情報より100名ずつ 計3,000名
- ・回答数 158件（回答率 5.3%）
- ・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】これら10項目の中に、総合順位の2位と3位が含まれており、多くのオーナー様が営業担当者の提案時のふるまいを重視されていることがうかがえます。この中では「営業担当者は常に期限を守っていましたか？」が最も満足度が高く、「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りました。

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（全体でも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？」

■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。これらのコーポレートサイトに関する満足度は今回の調査質問全体の中では満足度の低い項目が集中しており（全て45位以下）お客様の満足度向上のためにはコーポレートサイトの充実が望まれます。

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？」の満足度が最も高く、「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？」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。

■所有している物件に関すること

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「駅から物件までの距離（掲載情報）は納得できましたか？」の満足度が最も高く、「物件の周辺は地盤が安定していますか？」の満足度が最も低くなりました。

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。

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	ヴェリタス・インベストメント	プロパティエージェント	プロパティエージェント
2位	プロパティエージェント	日本ワークス	日本ワークス
3位	日本ワークス	ヴェリタス・インベストメント	ヴェリタス・インベストメント
4位	アセットリード	アセットリード	グローバルリンクマネジメント
5位	BRI	BRI	JRD

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 ヴェリタス・インベストメント
- 2位 プロパティエージェント
- 3位 日本ワークス
- 4位 アセットリード
- 5位 日本プロパテター

営業担当者の契約時の対応はいかがでしたか？

- 1位 日本ワークス
- 2位 プロパティエージェント
- 3位 ヴェリタス・インベストメント
- 4位 BRI
- 5位 デュアルタップ

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 ヴェリタス・インベストメント
- 2位 プロパティエージェント
- 3位 グランヴァン
- 4位 日本ワークス
- 5位 PIM

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 ヴェリタス・インベストメント
- 3位 日本ワークス
- 4位 明光トレーディング
- 5位 デュアルタップ

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 日本ワークス
- 2位 プロパティエージェント
- 3位 グランヴァン
グローバルリンクマネジメント
- 4位 ヴェリタス・インベストメント

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 プロパティエージェント
- 2位 日本ワークス
- 3位 ヴェリタス・インベストメント
- 4位 BRI
- 5位 アセットリード

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 プロパティエージェント
- 2位 日本ワークス
- 3位 ヴェリタス・インベストメント
- 4位 BRI
- 5位 AZEST

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 プロパティエージェント
- 2位 ロアール
- 3位 JRD
- 4位 ヴェリタス・インベストメント
- 5位 グローバルリンクマネジメント

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	日本ワークス
3位	ヴェリタス・インベストメント
4位	BRI
5位	アセットリード
6位	グローバルリンクマネジメント
7位	グランヴァン
8位	日本プロパテ
9位	デュアルタップ
10位	ロアール

1位のプロパティエージェントは各項目コンスタントに1～2位で安定しており、昨年引き続き2年連続の総合1位となりました。2位の日本ワークス、3位のヴェリタス・インベストメントは昨年はランク外でしたが今年は各項目高い評価がありました。

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 聖

日本ワークス企業概要

株式会社日本ワークス

〒150-0045 東京都渋谷区神泉町 10-10 VORT 渋谷神泉 7F

設立 平成8年7月

資本金 1億円

代表取締役社長 鎌田 勇人

ヴェリタス・インベストメント企業概要

株式会社ヴェリタス・インベストメント

〒150-0043 東京都渋谷区道玄坂 1-12-1 渋谷マークシティ ウェスト 19F

設立 平成 20 年 3 月

資本金 1 億円

代表取締役社長 川田 秀樹

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