

報道関係者各位

2022年6月29日

アットホーム株式会社

## トレンド調査

### —物件購入・賃貸契約時に「不動産会社に求めること」に関する意識調査— 購入時、物件以外にあつたら嬉しい情報は「物件価格の相場情報」が75.0% 賃貸は「条件に当てはまる物件はたくさん紹介してほしい」が60.7%

不動産情報サービスのアットホーム株式会社(本社:東京都大田区 代表取締役社長:鶴森 康史 以下、アットホーム)は2020年4月以降に、不動産会社を通して一戸建て・マンションを購入、または賃貸物件を契約した全国の19~59歳を対象に、問合せや契約、内見、アフターフォローなどの接客シーンにおいて、購入・賃貸とそれぞれ不動産会社に求めることについて調査を実施いたしました。

#### トピックス

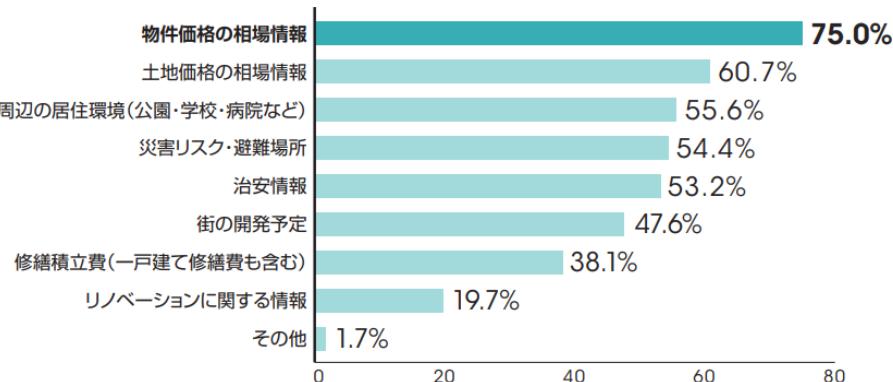
##### ■不動産会社を知ったきっかけ・選ぶ基準

- ・購入・賃貸ともに、不動産会社を知ったきっかけは「不動産ポータルサイト」がトップ
- ・購入・賃貸ともに約1割は、不動産会社のSNS(Youtube、Twitterなど)で物件を検索
- ・契約した不動産会社の決め手は、「条件に合う物件情報の提供をしていた」が購入・賃貸ともにトップ

##### ■不動産会社に求める情報や対応

- ・賃貸は「条件に当てはまる物件はたくさん紹介してほしい」が60.7%で、購入と比べて8ポイント上回る
- ・購入時に、物件情報以外にあつたら嬉しい情報は「物件価格の相場情報」が75.0%

#### 【購入編】Q.物件情報以外にあつたら嬉しい情報は? (複数回答)



##### ■不動産会社とのコミュニケーションツール

- ・不動産会社とのやり取りで、最も多く利用されているツールは賃貸・購入ともに「電話」がトップ
- ・マンションやアパートの管理会社との連絡で、スマートフォンなど気軽にやり取りできるツールが求められる傾向に

## 調査結果

### ■購入・賃貸とともに、不動産会社を知ったきっかけは「不動産ポータルサイト」がトップ

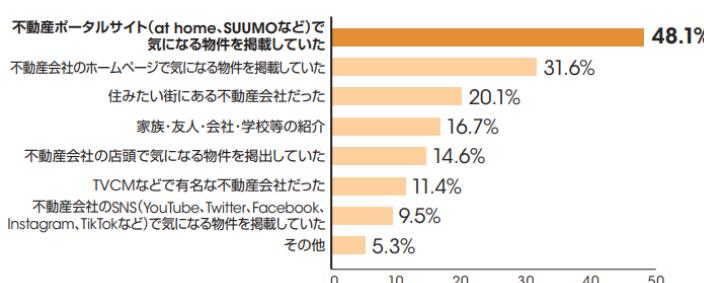
#### 購入者の約1割は、不動産会社の SNS(YouTube、Twitter など)で物件を検索

不動産会社を知ったきっかけは物件購入・賃貸契約とともに、「不動産ポータルサイト(at home、SUUMO など)で気になる物件を掲載していた」がトップでした。購入者のその他と回答した内容からは「折込チラシ」「モデルルームのチラシ」などポスティングで知る人もいました。また不動産会社の SNS をきっかけに物件を見つけた人がそれぞれ約 1 割で、そのうち「YouTube」や「Twitter」、「Instagram」を使って物件を見つける人がそれぞれ 50% 以上でした。TVCM などのプロモーションだけでなく、SNS などソーシャルメディアから物件の情報を収集する人が一定数いることが分かりました。

#### 【購入編】

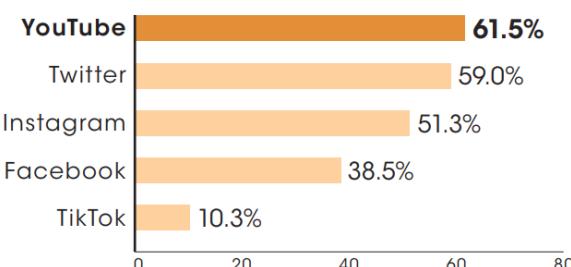
##### Q.問い合わせた不動産会社はどうやって知りましたか？

(複数回答)



##### Q.どの SNS で物件を見つけましたか？

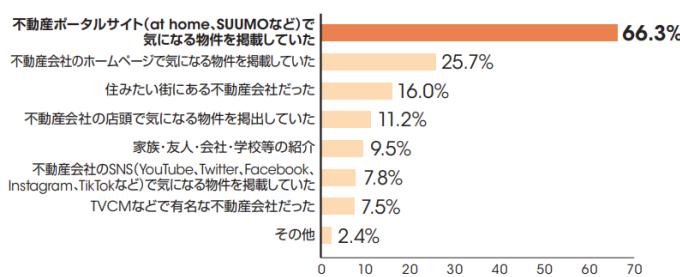
(前問で「不動産会社の SNS(YouTube、Twitter、Facebook、Instagram、TikTok など)気になる物件を掲載していた」と回答した 39 名/複数回答)



#### 【賃貸編】

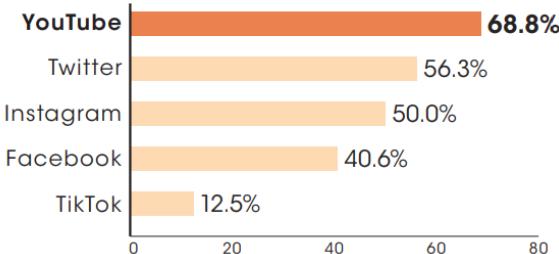
##### Q.問い合わせた不動産会社はどうやって知りましたか？

(複数回答)



##### Q.どの SNS で物件を見つけましたか？

(前問で「不動産会社の SNS(YouTube、Twitter、Facebook、Instagram、TikTok など)気になる物件を掲載していた」と回答した 32 名/複数回答)



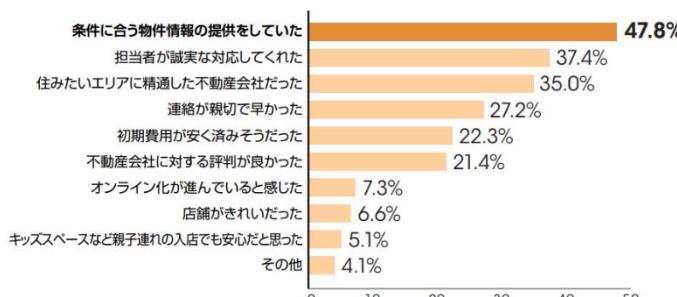
### ■契約した不動産会社の決め手は、「条件に合う物件情報の提供をしていた」が購入・賃貸ともにトップ

契約した不動産会社の決め手は「条件に合う物件情報の提供をしていた」が購入・賃貸ともにトップでした。次いで、購入の 2 位は「担当者が誠実に対応してくれた」が 37.4% で賃貸より 16.3 ポイント上回り、担当者の対応が物件成約に影響を与えることが分かりました。

#### 【購入編】

##### Q.契約した不動産会社の決め手は何ですか？

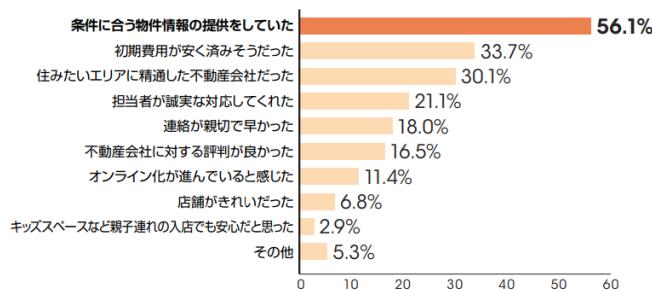
(複数回答)



#### 【賃貸編】

##### Q.契約した不動産会社の決め手は何ですか？

(複数回答)

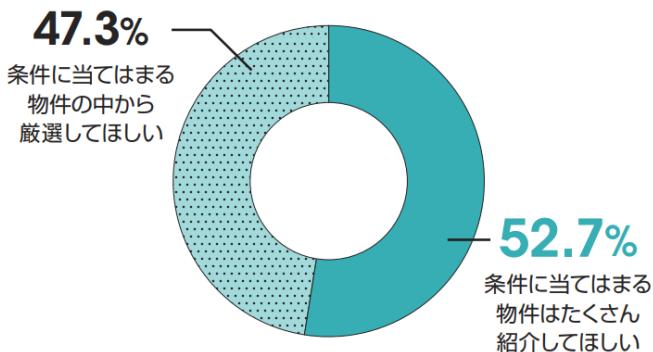


## ■賃貸は「条件に当てはまる物件はたくさん紹介してほしい」が 60.7%で、購入と比べて 8 ポイント上回る

物件をどのように紹介してほしいかを聞いたところ、購入は「条件に当てはまる物件の中から厳選してほしい」が 47.3%、「条件に当てはまる物件はたくさん紹介してほしい」が 52.7%で意見が分かれました。一方、賃貸は「条件に当てはまる物件はたくさん紹介してほしい」が 60.7%で、購入と比べて 8 ポイント上回る結果となりました。賃貸の住まい探しは、多くの物件から希望条件に近い物件を選びたい傾向が読み取れました。

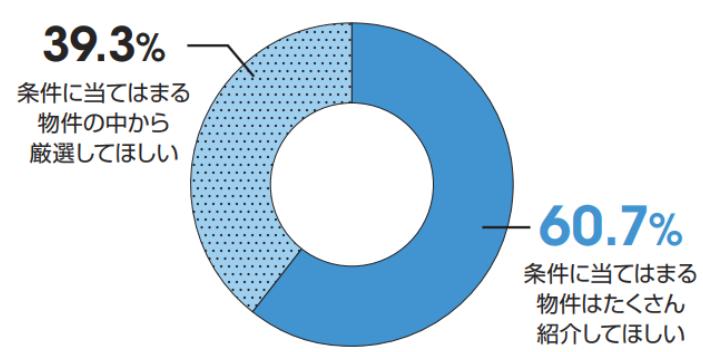
### 【購入編】

Q. 物件をどのように紹介してほしいですか？（択一）



### 【賃貸編】

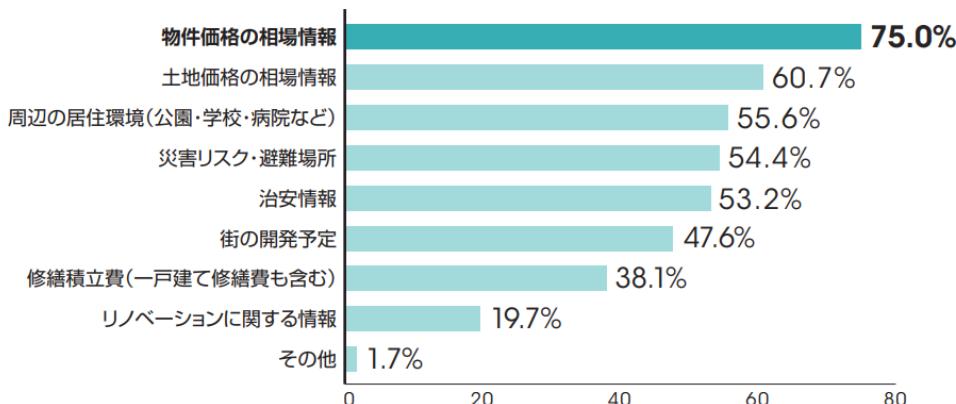
Q. 物件をどのように紹介してほしいですか？（択一）



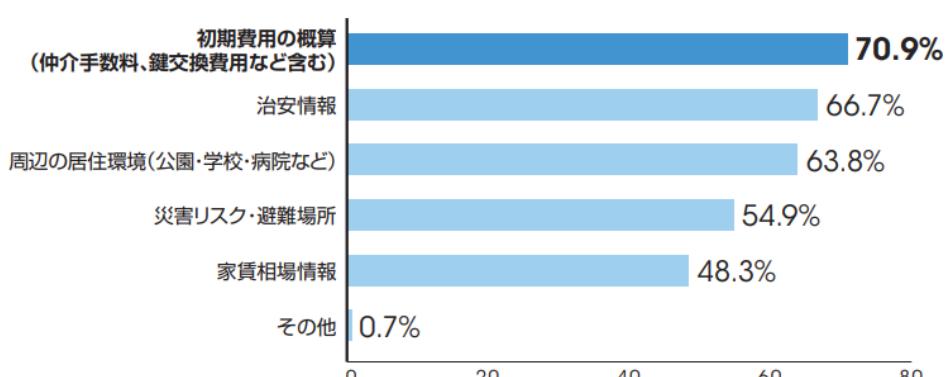
## ■購入時に、物件情報以外にあつたら嬉しい情報は「物件価格の相場情報」が約 8 割

物件情報以外にあつたら嬉しい情報を聞いたところ、購入は「物件価格の相場情報」が 75.0%、「土地価格の相場情報」が 60.7%と上位を占めており、物件や土地の価値を意識して購入を検討する人が多いことが見受けられました。一方、賃貸は「初期費用の概算」が 70.9%とトップでした。「治安情報」「災害リスク・避難場所」についても半数以上があつたら嬉しいと回答し、近年の防犯・防災意識の高まりが表れた結果となりました。

【購入編】 Q. 物件情報以外にあつたら嬉しい情報は？（複数回答）



【賃貸編】 Q. 物件情報以外にあつたら嬉しい情報は？（複数回答）

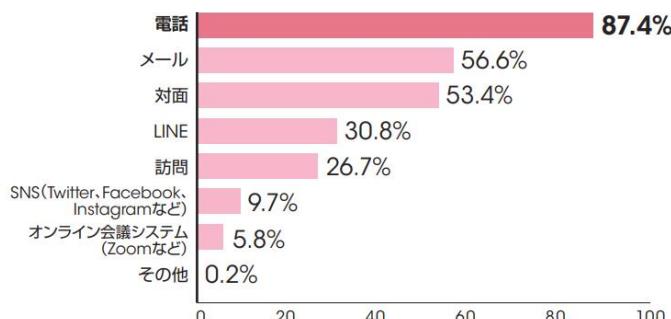


## ■不動産会社とのやり取りで、最も多く利用されているツールは販売・購入ともに「電話」がトップ

不動産会社とのやり取りで実際に利用したツールは、購入・販売ともに「電話」がトップ、次いで「メール」「対面」と続きました。最も希望するコミュニケーションツールでは結果が異なり、購入は「対面」が27.7%でトップでしたが、販売は「電話」が29.4%でトップでした。購入は大きな買い物ということもあり、担当者と顔を見ながら慎重に契約を進めたい意向が見受けられます。

### 【購入編】

Q.不動産会社とのコミュニケーションツール(手段)は何を利用していましたか？(複数回答)

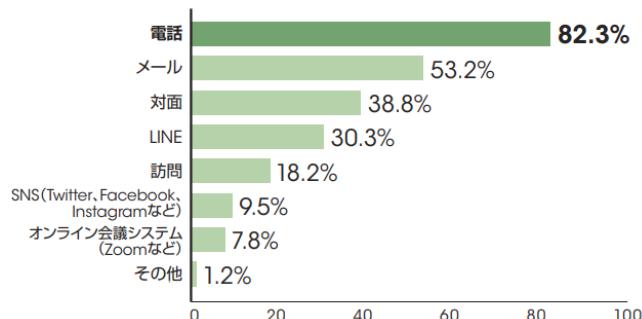


Q.最も希望するコミュニケーションツールは何ですか？(択一)

1位	対面	27.7%
2位	電話	26.0%
3位	LINE	18.9%

### 【販売編】

Q.不動産会社とのコミュニケーションツール(手段)は何を利用していましたか？(複数回答)



Q.最も希望するコミュニケーションツールは何ですか？(択一)

1位	電話	29.4%
2位	LINE	24.5%
3位	メール	24.0%

## ■マンションやアパート・マンションの管理会社との連絡では、スマートフォンなど気軽にやり取りできるツールが求められる傾向に

マンションやアパートの管理会社との連絡で最も利用したいツールは、販売では「入居者専用アプリ」、購入は「入居者専用アプリ」と並び「LINE」がトップでした。スマートフォンなど気軽にやり取りできるツールで、連絡を希望する人が多いです。また実際にどんなお知らせを受け取りたいかという質問に対しては「設備の工事予定」や「ゴミの収集日カレンダー」など生活に関わる情報を受け取りたい人がそれぞれ上位でした。

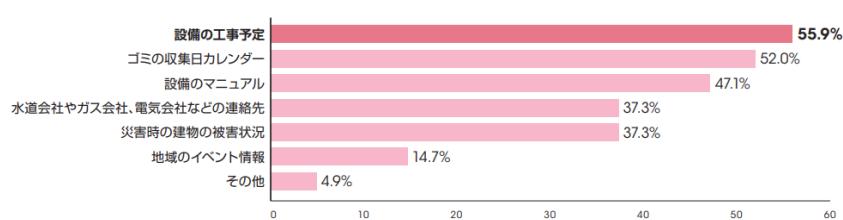
### 【購入編】

Q.お住まいのマンションの管理会社から重要なお知らせがあった際に、連絡手段として最も利用したいツールを教えてください。

(マンションを購入したと回答した102名/択一)



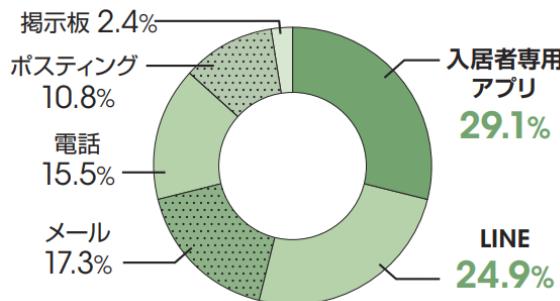
Q.お住まいのマンションの管理会社からどんなお知らせを受け取りたいですか？(マンションを購入したと回答した102名/複数回答)



## 【賃貸編】

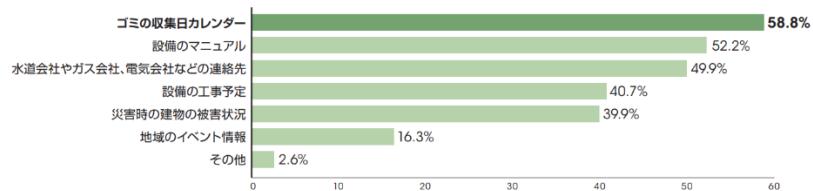
Q.お住まいのアパート・マンションの管理会社から重要なお知らせがあった際に、連絡手段として最も利用したいツールを教えてください。

(アパート・マンションに引っ越したと回答した 381 名/複数回答)



Q.お住まいのアパート・マンションの管理会社からどんなお知らせを受け取りたいですか？

(アパート・マンションに引っ越したと回答した 381 名/複数回答)



## 調査概要

### ■調査対象／

### 【購入編】

2020 年 4 月以降、不動産会社を通して一戸建て・マンションを購入した、全国の 20~59 歳の男女 412 名

男性 210名 女性 202名  
全体 412名

### 【賃貸編】

2020 年 4 月以降、不動産会社を通して賃貸物件を契約した、全国の 19~59 歳の男女 412 名

男性 185名 女性 227名  
全体 412名

### ■調査方法／インターネットによるアンケート調査

### ■調査期間／2022 年 3 月 11 日(金)～3 月 14 日(月)

※小数第 2 位を四捨五入しているため、合計 100%にならない場合があります。

### <調査結果について>

アットホームでは、本調査をはじめ、賃貸物件に住む人や一戸建て・マンションを購入した人などに住まいに関する調査を定期的に行ってています。その他、ニューノーマル時代に求める理想の住まいや一戸建て修繕の実態に関する調査など不動産業界のトレンドに合わせた調査も実施しています。過去の調査結果、各エリアの調査結果など詳細につきましては、お問い合わせください。

### <調査に関するお問合せ>

アットホーム株式会社 広報・調査担当 佐々木・西嶋・岡村

TEL:03-3580-7504 / E-mail:[contact@athome.co.jp](mailto:contact@athome.co.jp)

## 会社概要

- 会社名 : アットホーム株式会社
- 創業 : 1967 年 12 月
- 資本金 : 1 億円
- 年商 : 286 億 2900 万円(2020 年 6 月～2021 年 5 月)
- 従業員数 : 1,659 名(2022 年 5 月末現在)
- 代表者名 : 代表取締役社長 鶴森 康史
- 本社所在地 : 東京都大田区西六郷 4-34-12
- 事業内容 : ●不動産会社間情報流通サービス  
・ファクトシート・リスティング・サービス(図面配布サービス)  
・ATBB(不動産業務総合支援サイト)  
・官公庁等の物件情報提供サービス  
●消費者向け不動産情報サービス  
・「不動産情報サイト アットホーム」  
・「お部屋探しアプリ アットホームであつた！」など  
●不動産業務支援サービス  
・「ホームページ作成ツール」など、ホームページ運営支援  
・「不動産データプロ」「地盤情報レポート」など、不動産調査支援  
・「VR 内見・パノラマ」「おすすめコメント」など、集客支援  
・「賃貸管理システム」「スマート申込」「スマート物確」など、業務支援  
・「アットホームスタディ」など、資格・知識習得支援  
・集客、店舗・物件プロモーションツールなど、不動産業務用ツール
- 加盟・利用不動産店数 : 60,409 店(2022 年 6 月 1 日現在)
- 会社案内 : <https://athome-inc.jp/>

---

### 【本件に関するお問合せ先】

アットホーム株式会社 PR 事務局 ビルコム株式会社 担当:吉武・田中  
TEL:03-5413-2411 E-mail:athome@bil.jp

アットホーム株式会社 マーケティングコミュニケーション部 広報担当:佐々木・西嶋・岡村  
TEL:03-3580-7504 E-mail:contact@athome.co.jp