

# News Release

平成 21 年 5 月 12 日

## 思わず連絡したくなる“不動産会社からの返信メール” トップ3は 「近隣施設の情報付き」「好感が持てる文章」「他の物件も紹介」

携帯サイト「部屋探しアットホーム」の利用者にアンケート

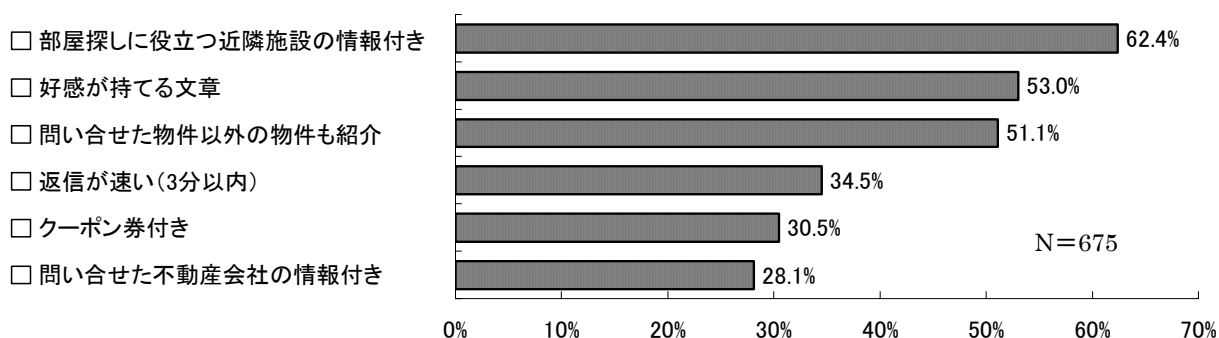
不動産総合情報サービスのアットホーム株式会社（本社：東京都大田区、代表取締役：松村文衛）では、当社が運営する携帯サイト「部屋探しアットホーム」（<http://m.athome.jp/>）において、サイト利用者を対象に随時アンケートを実施しておりますが、このたび、最近4か月間の調査結果をまとめましたのでご案内いたします。概要は以下のとおりです。

### ◆調査の概要

- (1) 調査方法 弊社携帯サイト「部屋探しアットホーム」（<http://m.athome.jp/>）の利用者にサイト上で実施。
- (2) 調査期間 平成20年10月31日～平成21年2月26日の約4か月間  
※上記以前に実施した調査も一部紹介しています
- (3) 調査対象 19歳～60歳の男女（サンプル数は調査期間により異なります）

### ◆主な調査結果

- “ケータイ”での物件検索時間 → 「30分～1時間未満」が最多。男性の3割超は「30分未満」
- 携帯サイトへのアクセス方法 → トップは「キャリアの公式コンテンツ」
- 検索後の問合せ方法 → 「携帯・PHSのメール」が約半数、「不動産会社を直接訪問」も2割超
- 問合せメールへの返信 → “遅くとも1日以内には欲しい！”
- 思わず連絡したくなる不動産会社からの返信メール ↓



# 1. 携帯電話での物件検索にどのくらい時間をかける？

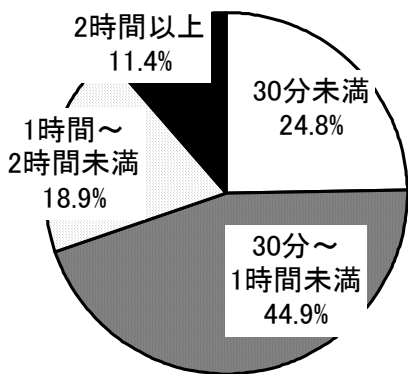
**“ケータイ”での物件検索時間は「30分～1時間未満」が最多。  
 男性の3割超は「30分未満」。  
 女性は「1時間～2時間未満」が2割、「2時間以上」が1割超える。**

まず、携帯電話を使って物件を検索するのに、どのくらい時間をかけるか聞いたところ、トップは「30分～1時間未満」で全体の44.9%、次いで「30分未満」が24.8%でした。また、女性は「1時間～2時間未満」が2割、「2時間以上」が1割を超え、男性よりじっくり探す傾向にあるようです。

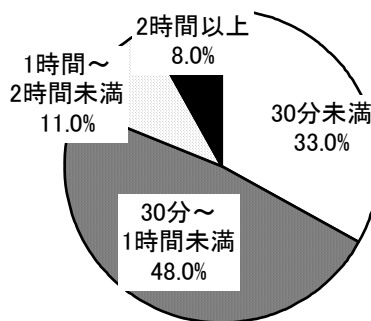
一方、パソコンでの検索では「1時間～2時間未満」が最も多く、予想通りケータイより時間をかけていることが分かりましたが、なぜか「2時間以上」はケータイの方が多という意外な結果に。電車の中や、イベント等で行列している時など待ち時間に利用している姿がうかがえます。

### 【携帯電話での検索】

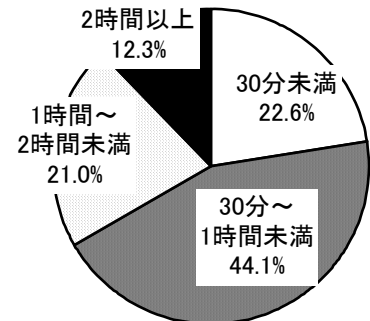
●全体 (N=481)



●男性 (N=100)

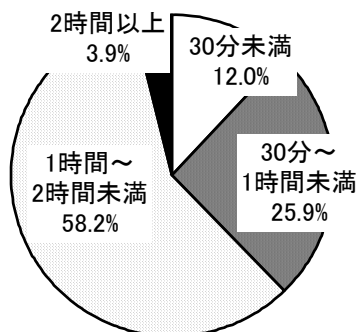


●女性 (N=381)

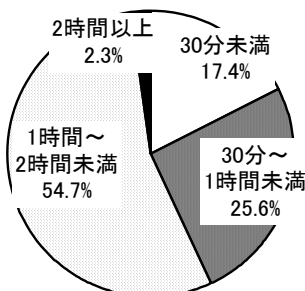


### 【パソコンでの検索】

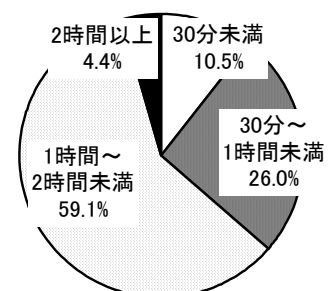
●全体 (N=409)



●男性 (N=86)



●女性 (N=323)



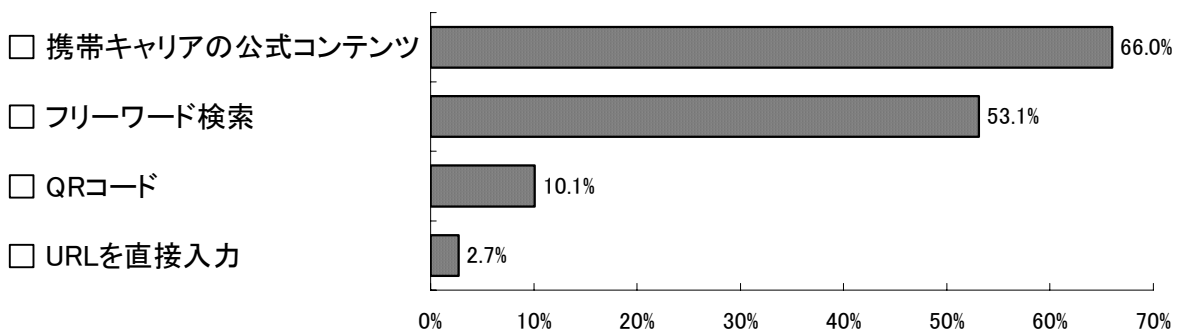
## 2. 携帯サイトへのアクセス方法は？（複数回答）

サイトへのアクセスは、3分の2が「キャリアの公式コンテンツ」から。  
 また2人に1人は検索サイトの「フリーワード検索」を利用。  
 「QRコード」は男性の利用率が高い。

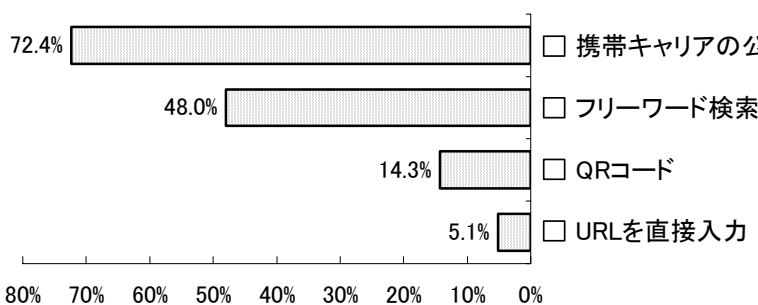
物件情報サイトにアクセスする方法については、「携帯キャリアの公式コンテンツ」が全体の66.0%を占め最も多くなっていますが、「フリーワード検索」も53.1%と半数を超えています。

これを男女別に見ますと、男性は「公式コンテンツ」や「QRコード」の利用が多く、また「検索時間」（前問）も女性より短いことから、“信頼できる情報”を“手っ取り早く探したい”と考える人が多いようです。

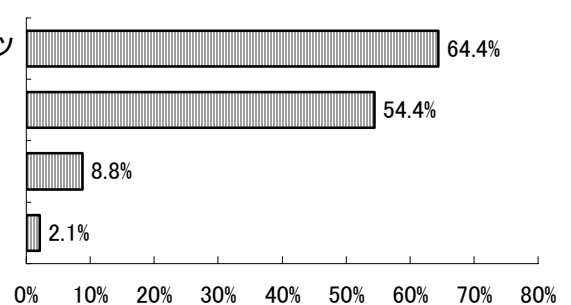
●全体 (N=486)



●男性 (N=98)



●女性 (N=388)



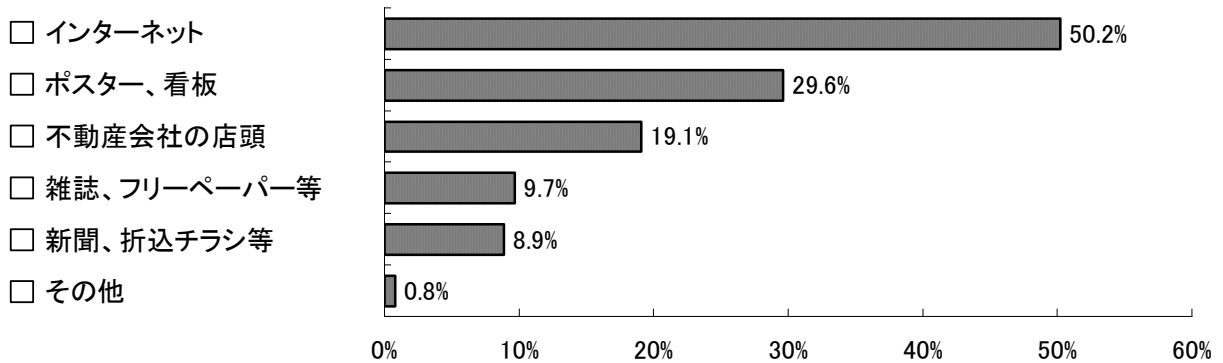
**3. 物件情報を得るために QR コードを利用した方、  
その入手経路は？（複数回答）**

インターネット、ポスター・看板、不動産会社の店頭など、  
QR コードの入手経路はさまざま。  
さらに男性は「新聞、折込チラシ」、女性は「雑誌、フリーペ」も。

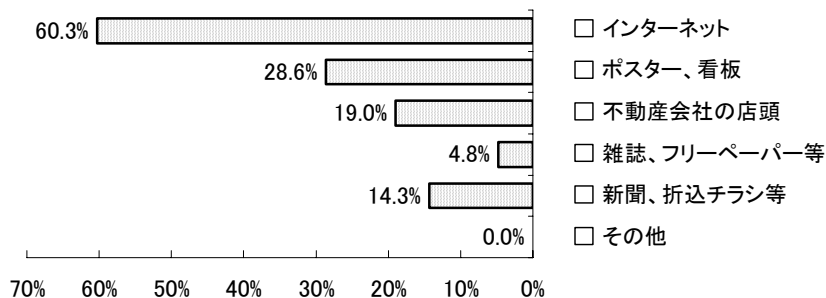
QR コードを使って物件情報を取得したことのある人に QR コードの入手経路を聞いたところ、トップは「インターネット」で 50.2%、以下「ポスター、看板」「不動産会社の店頭」等となっています。

また男女別では、男性は「新聞、折込チラシ等」、女性は「雑誌、フリーペーパー等」の回答が多く、男女の違いも出ています。

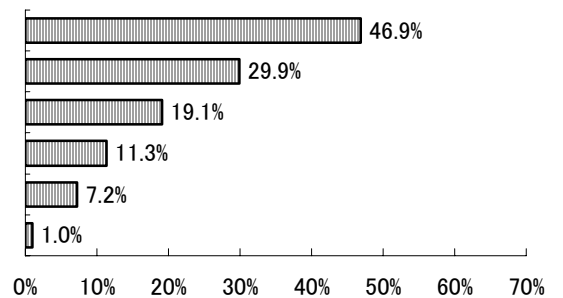
●全体 (N=257)



●男性 (N=63)



●女性 (N=194)



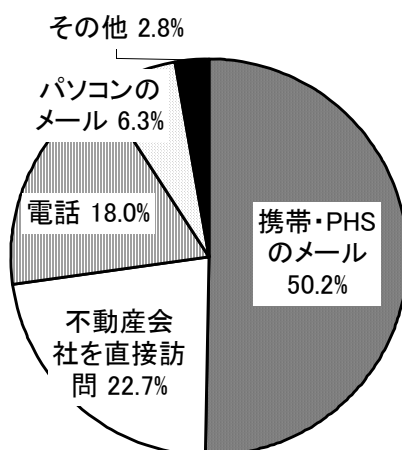
#### 4. 不動産会社への問合せ方法は？

(対象：実際に不動産会社に問い合わせた人)

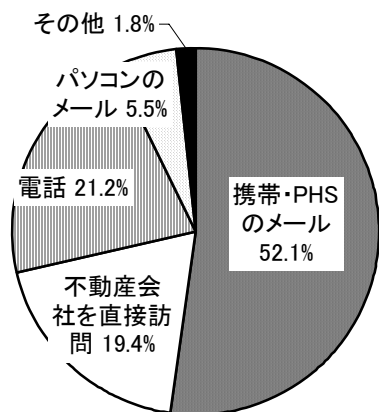
“ケータイ”で検索後、不動産会社に問い合わせる際、  
「携帯電話・PHSのメール」を利用した人は過半数。  
また「不動産会社を直接訪問」した人が「電話」を上回る。

物件検索後、不動産会社に問い合わせたことのある人に、その問合せ方法を聞いたところ、やはりトップは「携帯・PHSのメール」で、全体の過半数を占めています。一方「不動産会社を直接訪問」した人が2割を超え、「電話」より多いという結果でした。最近では、不動産会社の店頭でQRコードやIC端末を利用して物件情報を入手できる機会が増えており、その際に店舗の雰囲気も確認できることから、ユーザーも不動産会社を訪問しやすくなっているようです。

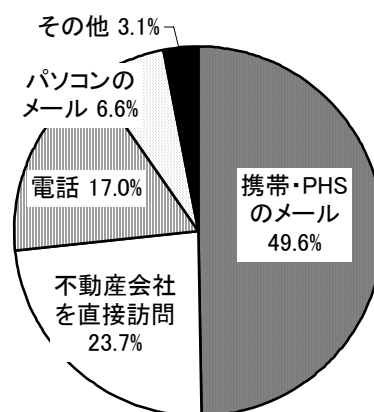
##### ●全体(N=684)



##### ●男性(N=165)



##### ●女性(N=519)

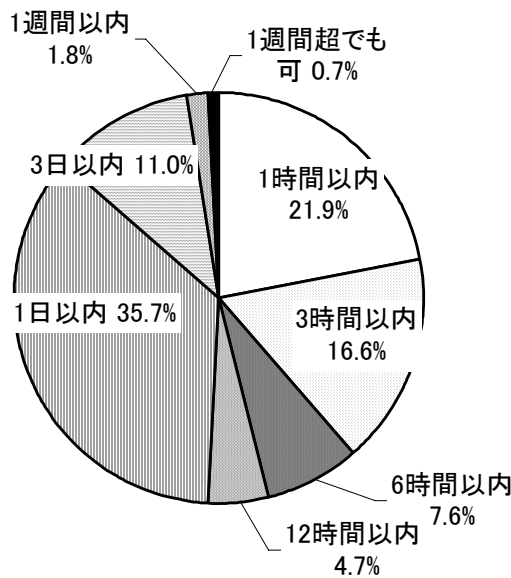


**5. 携帯で不動産会社に問合せメールを送ったら、返信メールはいつまでに欲しい？**

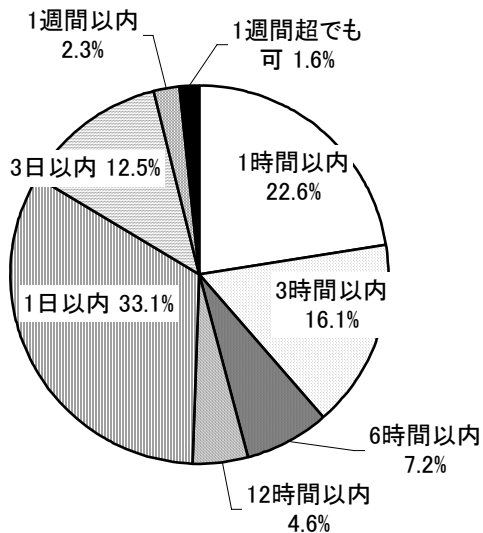
問合せへの返信メールの期限は「1日以内」が最も多く35.7%、次いで「1時間以内」が21.9%。「1日以内」までの合計は86.5%にのぼり、返信が遅いとユーザーを逃してしまう！？

“不動産会社への問合せメールに対する返信メール”をいつまでに欲しいかという問いには、「1日以内」と回答した人が35.7%で最も多く、以下「1時間以内」21.9%、「3時間以内」16.6%と続いています。また「1日以内」までの合計は86.5%にのぼり、返信に時間がかかると、せっかく問い合わせしてくれたユーザーを逃してしまうリスクが大きいことがうかがえます。

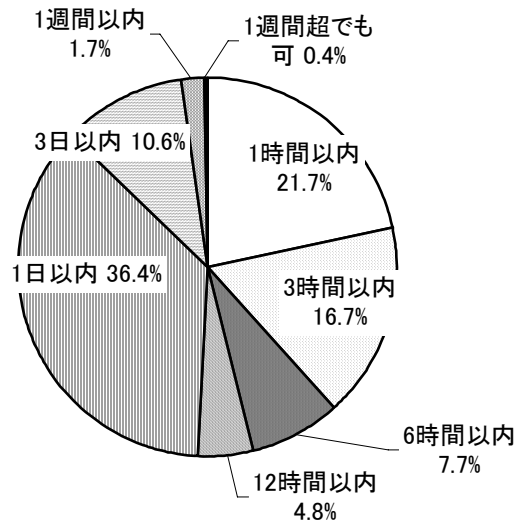
●全体 (N=1,418)



●男性 (N=305)



●女性 (N=1,113)

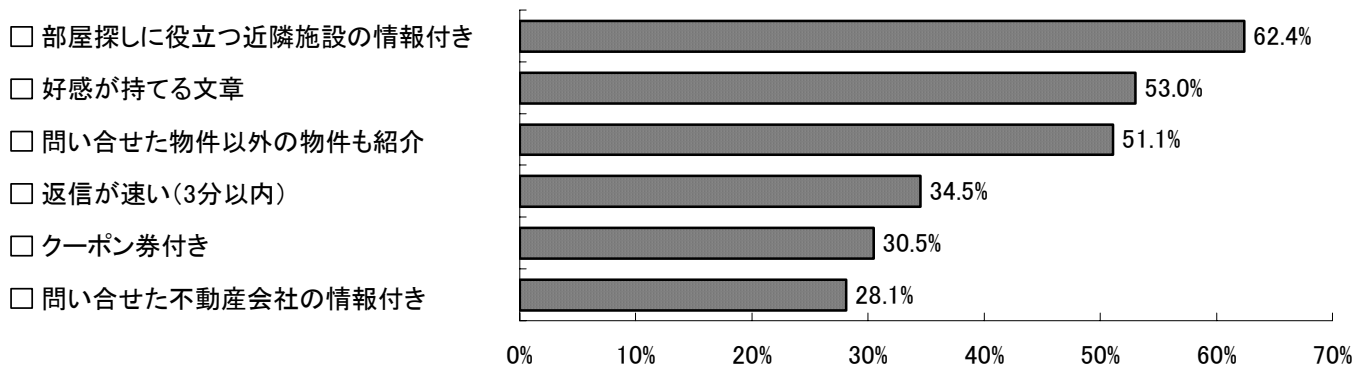


**6. 不動産会社からの返信メール、  
思わず連絡したくなるのは？（複数回答）**

**不動産会社の方必見！“思わず連絡したくなる返信メール”トップ3は「近隣施設の情報付き」「好感が持てる文章」「他の物件も紹介」。  
また「返信の速さ」や、女性は「クーポン券付き」にも高評価。**

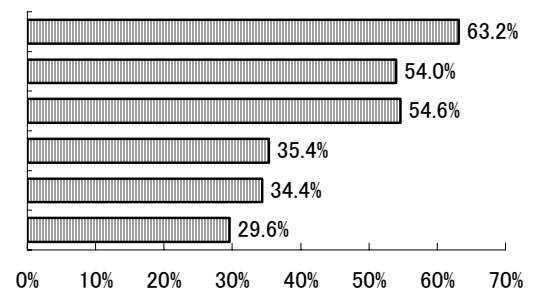
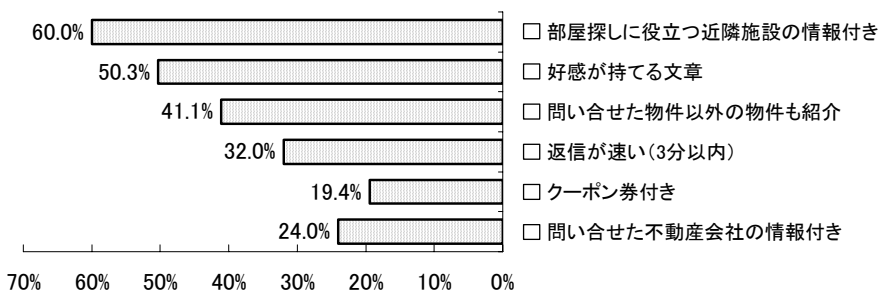
不動産会社にメールで問合せをした後、不動産会社から届いた返信メールで思わず連絡をしたくなるもののトップ3は「部屋探しに役立つ近隣施設の情報付き」「好感が持てる文章」「問い合わせた物件以外の物件も紹介」でした。また「返信の速さ」や、女性は「クーポン券付き」の評価も高くなっていることが分かります。“短い時間に、役に立つさまざまな情報を、こちらの立場になり分かりやすくまとめて返信してほしい…”、ユーザーは、メールひとつにも厳しい目を向けています。

**●全体(N=675)**



**●男性(N=175)**

**●女性(N=500)**



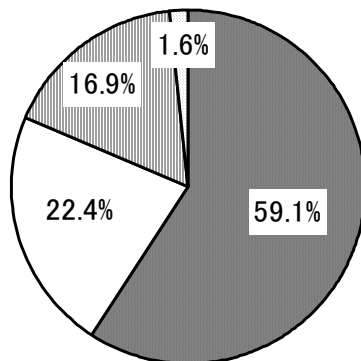
**7. 物件を内見する際、望ましいと思う方法は？**

物件を見に行く時、「鍵を渡してもらい一人で内見」は2割強。  
 “できれば不動産会社の人に同行してほしい”とと思っている人が約6割と最も多く、“現地で待ち合せて”を含めると“同行派”が76%に。

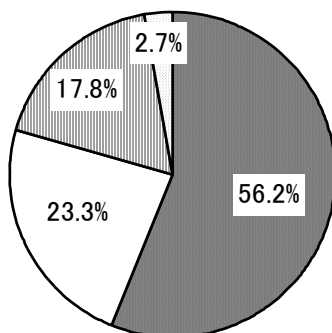
物件を内見する際に望ましいと思う方法については、自由に見たいと思う人が多いかと思われましたが、実際には「鍵を渡してもらい一人で内見」は2割強と意外に少ないという結果に。一方で「不動産会社の社員が同行」という回答が約6割でトップ、また「現地で不動産会社の社員と待合せ」を含めると“同行派”が76%にのぼることが分かりました。ユーザーは物件について詳しい人からいろいろな情報を引き出したい様子、内見時の対応も、物件成約の大きな鍵になりそうです。

■ 不動産会社の社員が同行 □ 鍵を渡してもらい一人で内見 ▨ 現地で不動産会社の社員と待合せ □ その他

●全体 (N=575)



●男性 (N=146)



●女性 (N=426)

