

「2021年引っ越しシーズン（繁忙期）の動向予測調査」 並びに「2020年新型コロナによる賃貸不動産仲介会社への影響調査」結果

調査結果リリース日：2021年1月7日



リーシング・マネジメント・コンサルティング株式会社
〒105-0003 東京都港区西新橋3-2-1 Daiwa西新橋ビル2階
☎ 03・5776・2071 FAX 03・5776・2091 🌐 <http://www.lmc-c.co.jp>

1. 調査概要 P2
2. 店舗売上の増減 P3
3. 仲介会社の業務体制の変化について P4
4. 仲介会社のインフラの変化について P7
5. エンド客動向の変化について P13
6. エンド客ニーズの変化について P22
7. 元付会社に求めること P31
8. 2021年繁忙期（1月～3月）について P35
9. 業務上困っていること P40

**調査
目的**

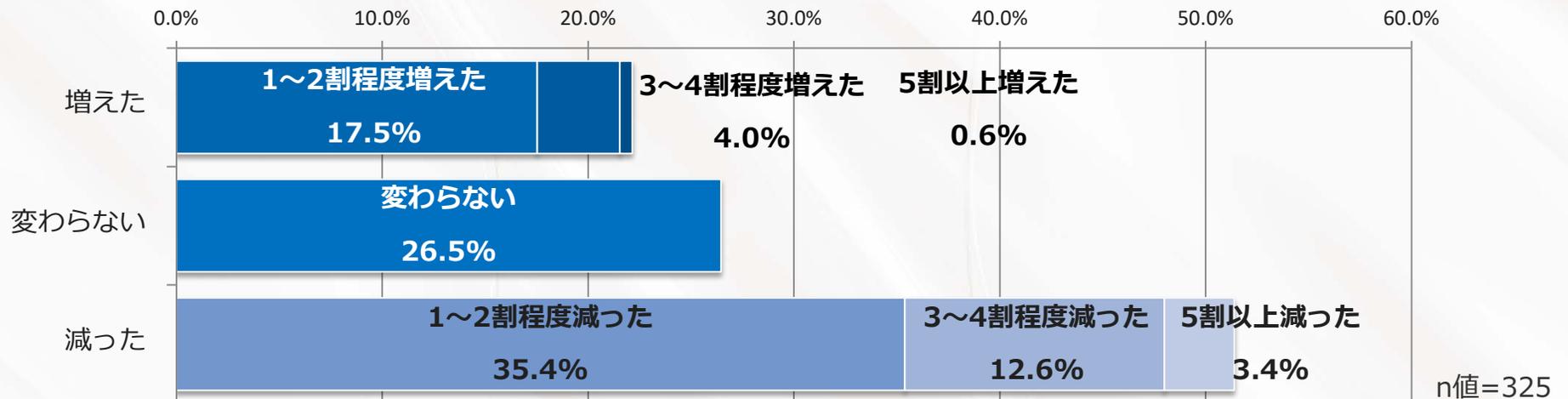
**2020年新型コロナウイルスによる賃貸不動産業界への影響の振り返りと
2021年引っ越しシーズン（1～3月）の動向に対する予測調査**

概要

- ・ **調査期間：2020年11月20日(金)～12月18日(金)**
- ・ **調査対象：1都3県の賃貸不動産仲介会社 325社**

Q1.店舗売上の増減

Q.前年に比べ、2020年の店舗売上に変化はありましたか？



店舗売上については、「減った」との回答が過半数を占めた。中には、「3~4割程度減った」や「5割以上減った」との回答も見受けられ、全体としては減少基調であることが分かる。一方、「増えた」との声も合計で22.1%挙がっている。

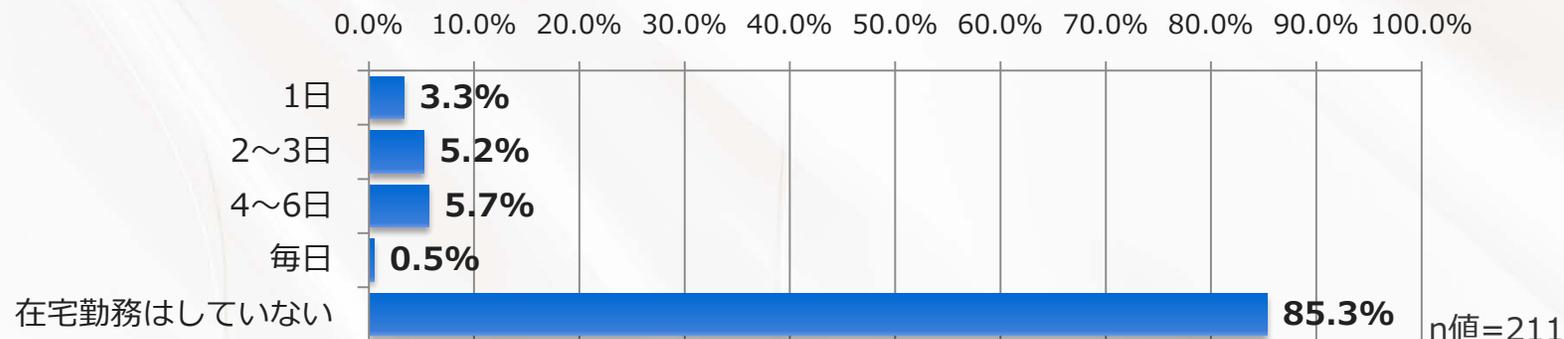
仲介会社の業務体制の変化について

Q2.1週間あたりの在宅勤務頻度

Q.現在の1週間あたりの在宅勤務の頻度を教えてください。

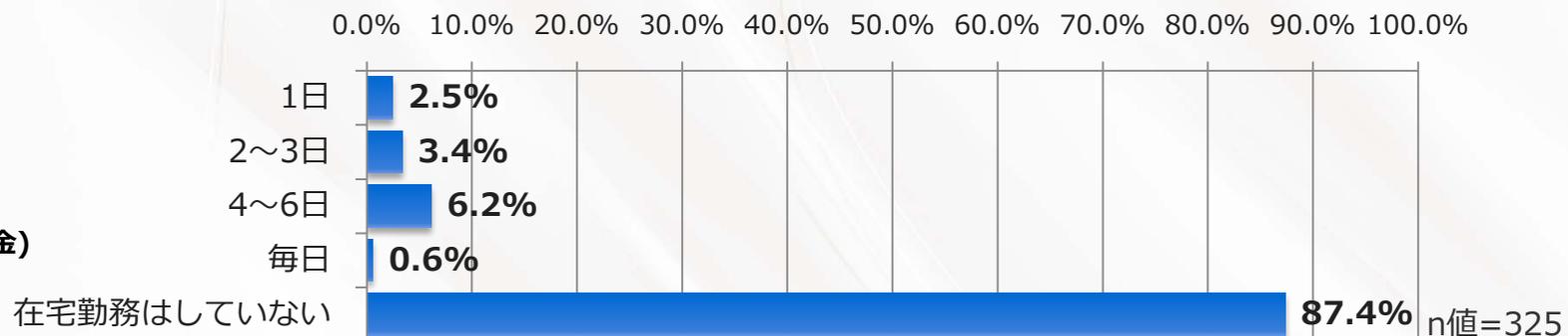
前回調査結果

※2020年6月4日(木)~6月18日(木)



今回調査結果

※2020年11月20日(金)~12月18日(金)



「在宅勤務をしていない」が87.4%。
前回調査結果に引き続き、「在宅勤務」を行っている仲介会社は少数派であることが分かる。

Q3.現在の業務体制

Q.緊急事態宣言下に比べて、現在の業務体制に変化はありますか。

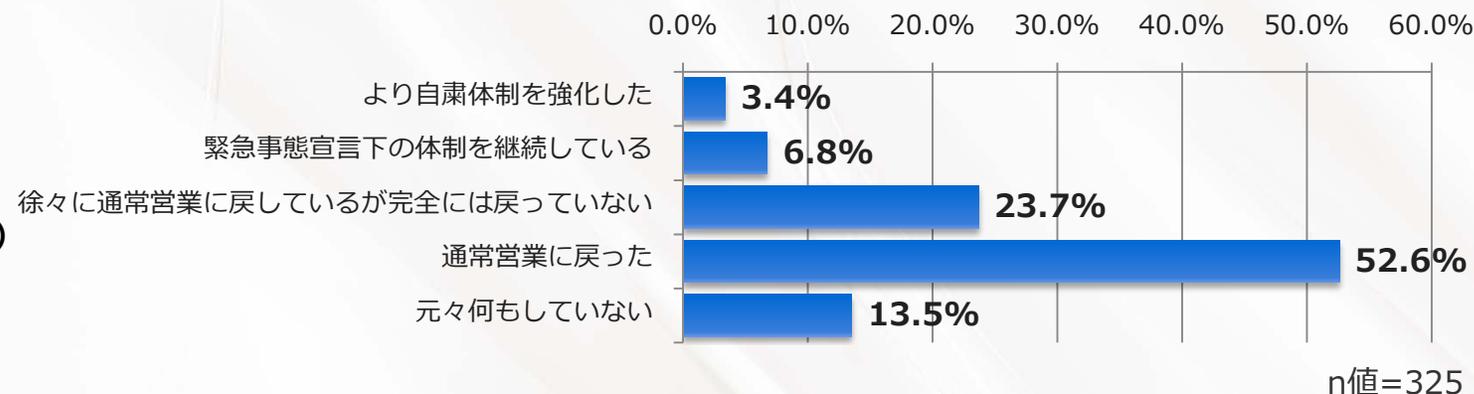
前回調査結果

※2020年6月4日(木)~6月18日(木)



今回調査結果

※2020年11月20日(金)~12月18日(金)

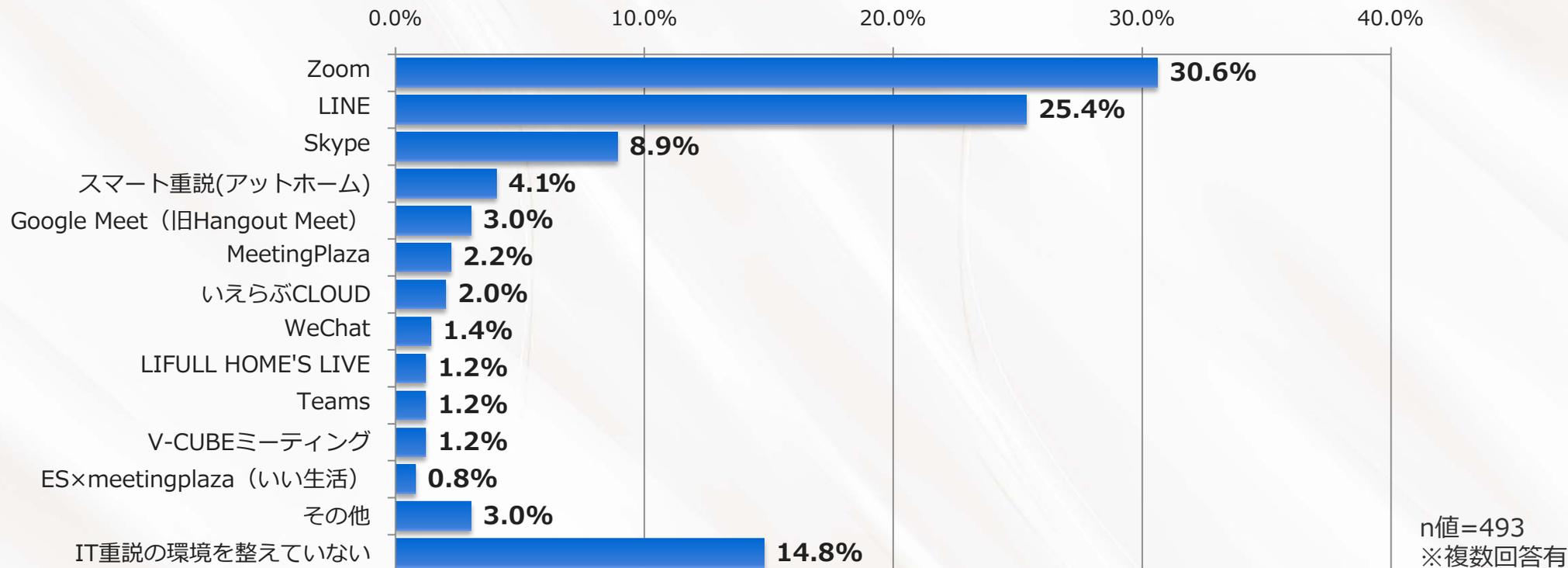


「通常営業に戻った」が52.6%と最も多い。
 前回調査結果に比べ、「通常営業に戻った（戻る）」の割合が増加しており、業務体制についてはコロナ禍前の状況に少しだけ戻りつつあることが分かる。

仲介会社のインフラの変化について

Q4.IT重説時の利用ツール

Q.貴社のIT重説ではどのツールを利用していますか。



「Zoom」や「LINE」といった低コストで使用できるツールのシェアが多くを占めた。上記いずれかのツールを利用し「IT重説の契約数が増えた」との回答をした仲介担当者は50.5%と過半数を占めた（9頁）。

Q5.IT重説の契約数

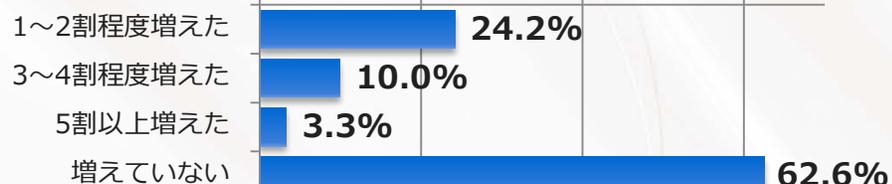
Q.前年同月比でIT重説の契約数は増えていますか？

全体

前回調査結果

※2020年6月4日(木)~6月18日(木)

0.0% 20.0% 40.0% 60.0%

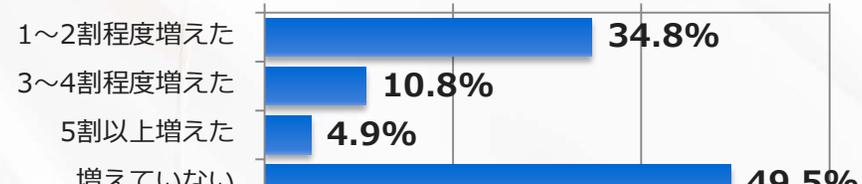


n値=211

今回調査結果

※2020年11月20日(金)~12月18日(金)

0.0% 20.0% 40.0% 60.0%



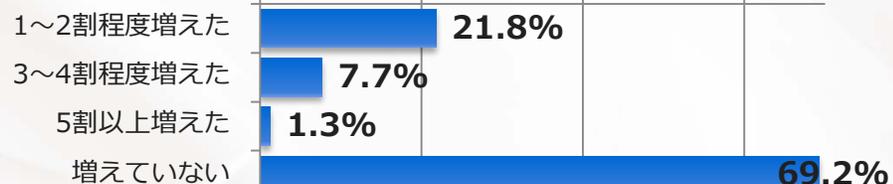
n値=325

都心5区の仲介会社(中央区・港区・渋谷区・新宿区・千代田区)

前回調査結果

※2020年6月4日(木)~6月18日(木)

0.0% 20.0% 40.0% 60.0%

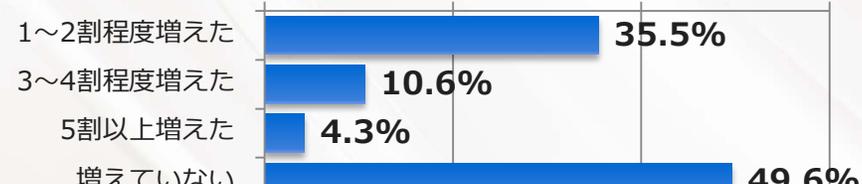


n値=78

今回調査結果

※2020年11月20日(金)~12月18日(金)

0.0% 20.0% 40.0% 60.0%



n値=141

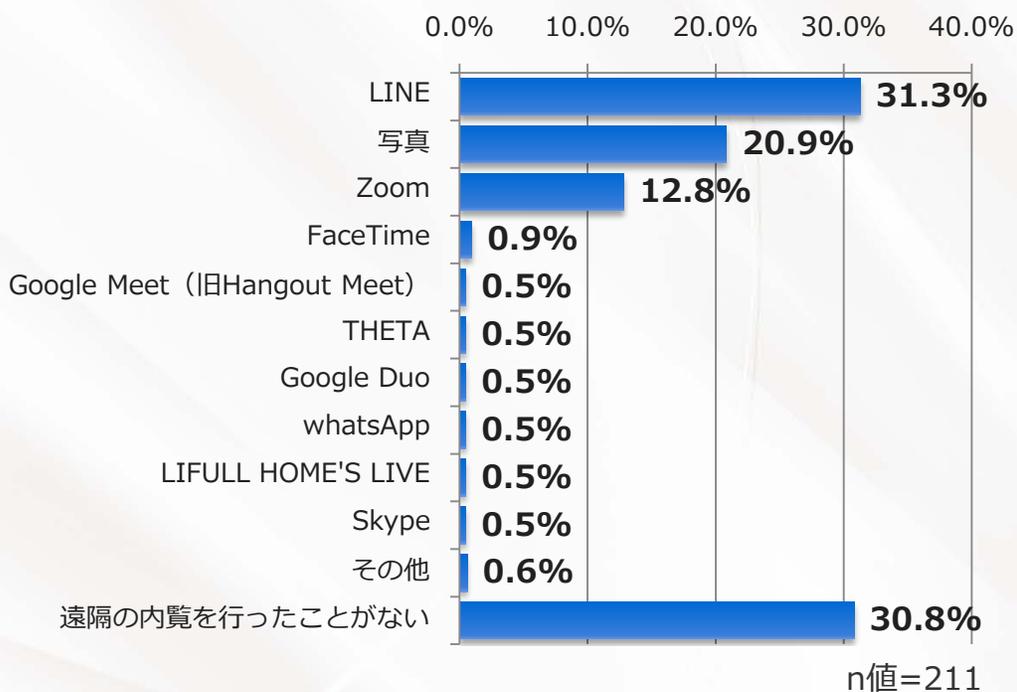
全体で「増えた」との回答は合計50.5%と過半数を占めた。
また、前回調査結果に比べ「増えた」との回答が合計10%以上増加しており、
IT重説の契約件数は増加傾向であることが分かる。

Q6.遠隔内覧時の利用ツール

Q.遠隔の内覧ではどのツールを利用することが多いですか。

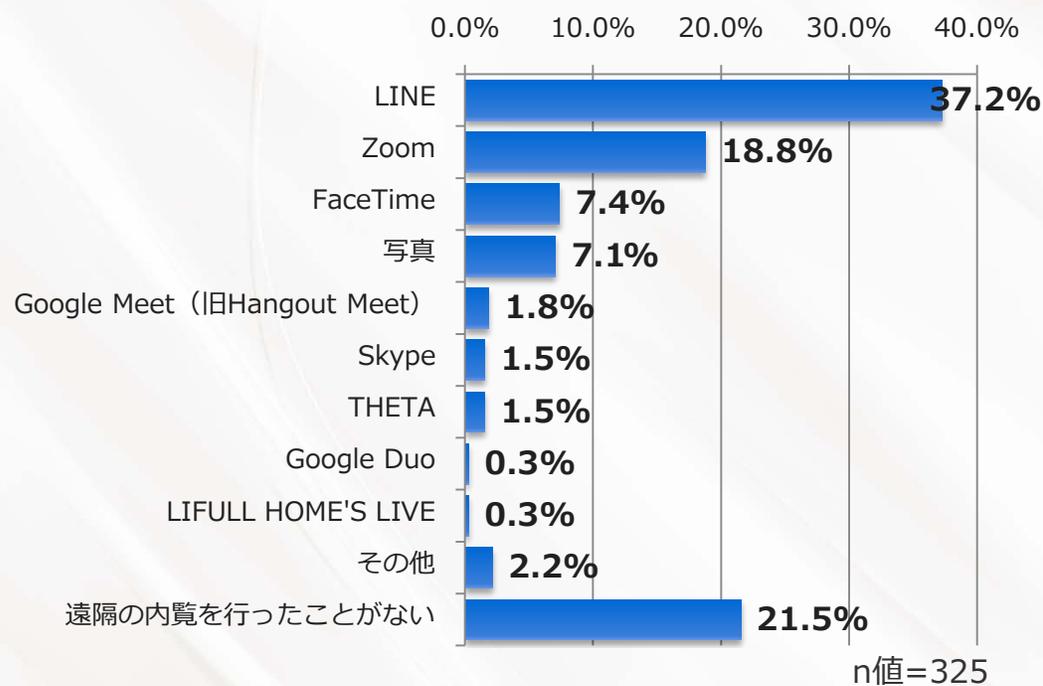
前回調査結果

※2020年6月4日(木)~6月18日(木)



今回調査結果

※2020年11月20日(金)~12月18日(金)



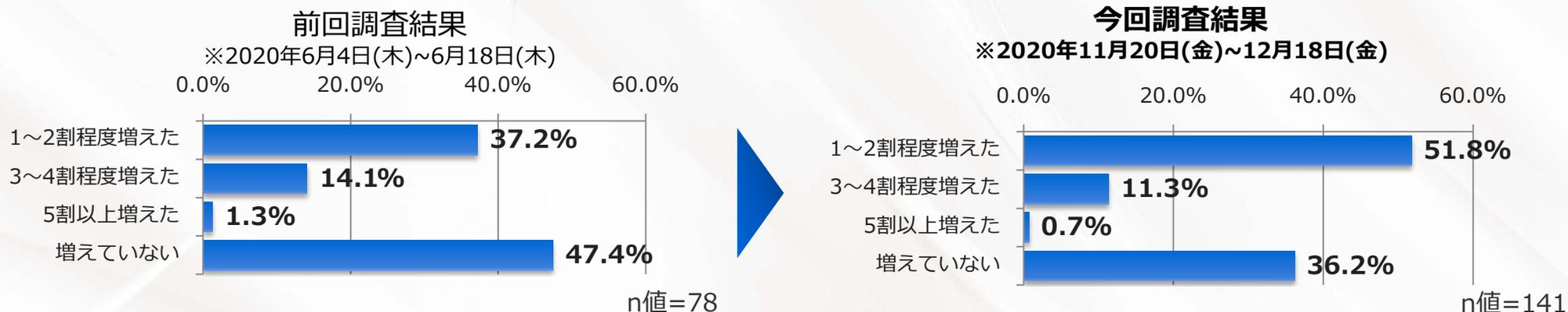
前回調査結果に引き続き、「Zoom」や「LINE」といった低コストで使用できるツールのシェアが多くを占めた。また、「写真」の割合が大きく減少していることから、よりリアルな内覧方法として『静止画』から『動画』にシフトしている可能性やビデオ通話でエンド客とコミュニケーションをとりながら内見する営業スタイルに変化しつつあることが推察される。

Q7.ビデオ通話等による遠隔内覧件数

Q.お客様を現地に案内するのではなく、ビデオ通話等による遠隔の内覧希望は増えていますか。



都心5区の仲介会社(中央区・港区・渋谷区・新宿区・千代田区)



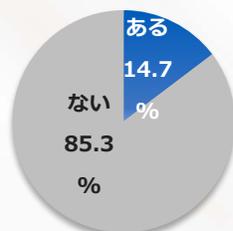
前回調査結果に比べ、「増えた」との回答が合計10%以上増加しており、遠隔内覧の件数は増加傾向であることが分かる。

Q8. 新たな設備やサービスの導入

Q. コロナ禍に伴い新たに導入した設備やサービスはありますか？

前回調査結果

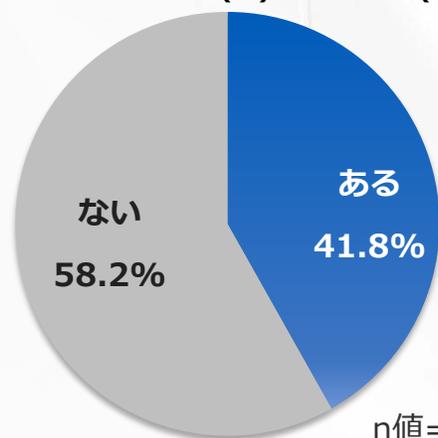
※2020年6月4日(木)~6月18日(木)



n値=211

今回調査結果

※2020年11月20日(金)~12月18日(金)



n値=325

あると答えた方が
具体的に何を導入するのか

オンライン接客・内見

アクリル板・飛沫防止シート

アルコール消毒

Zoom

IT重説

LINE

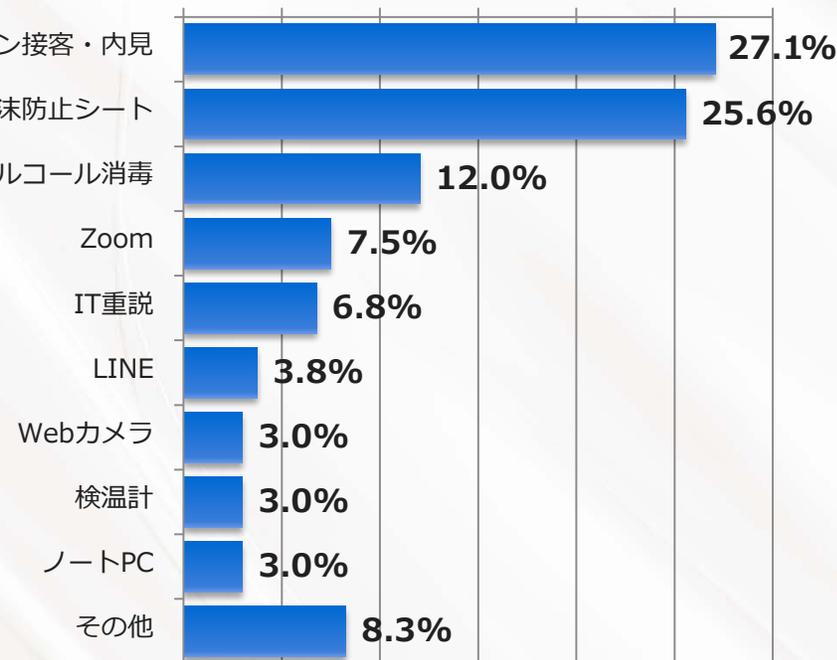
Webカメラ

検温計

ノートPC

その他

0.0% 5.0% 10.0% 15.0% 20.0% 25.0% 30.0%



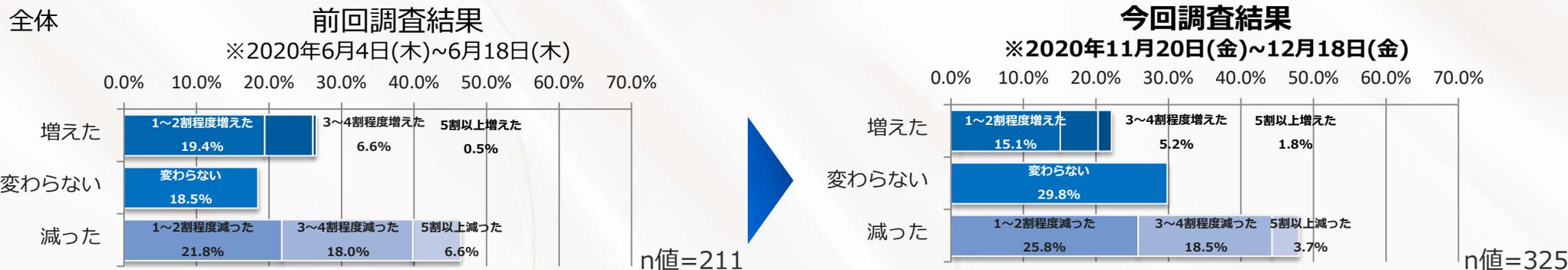
n値=133

前回調査結果に比べ、新たな設備やサービスを導入した仲介会社が27.1%も増加している。導入したサービスの多くは『非対面』の接客に関わるものが多くを占め、次点で感染対策に関わるものが多い。

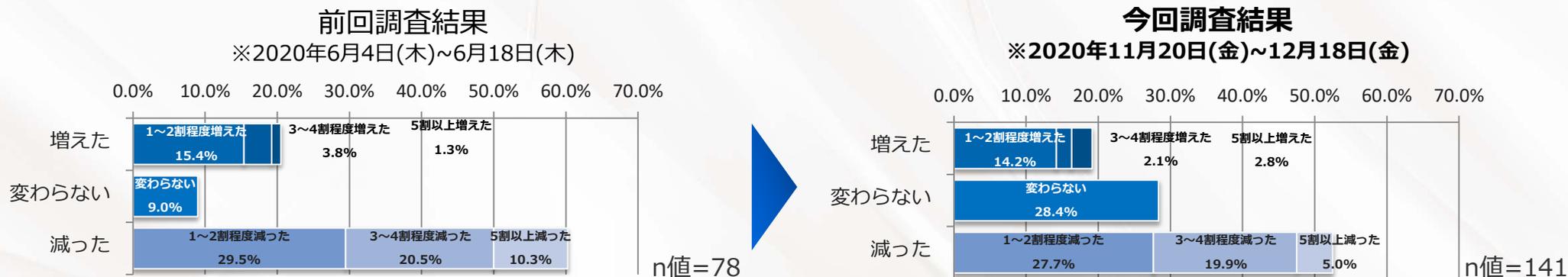
エンド客動向の変化について

Q9.問合せ～申込キャンセル件数の変化【問合せ】

Q.前年同月比で問合せ・内覧・申込・申込キャンセル件数はどの程度変化しましたか？



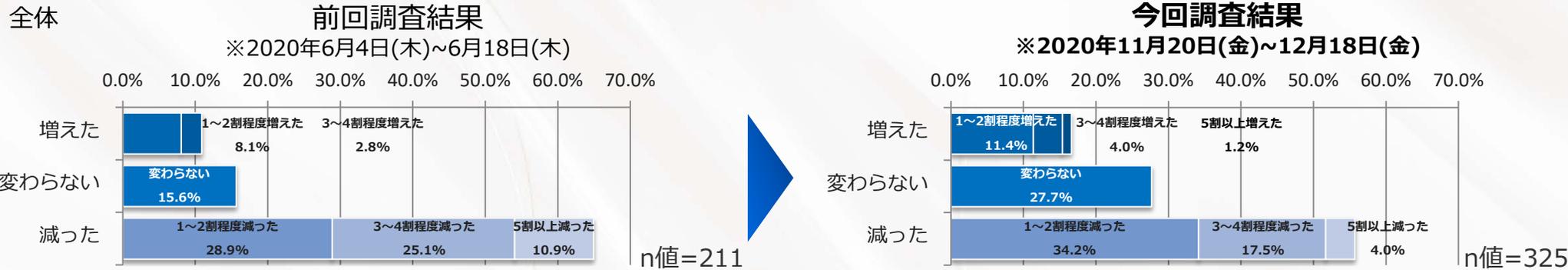
都心5区の仲介会社(中央区・港区・渋谷区・新宿区・千代田区)



前回調査結果に引き続き、「減った」との回答が半数近くを占め、12月まで減少基調であることが分かる。

Q9.問合せ～申込キャンセル件数の変化【内覧】

Q.前年同月比で問合せ・内覧・申込・申込キャンセル件数はどの程度変化しましたか？



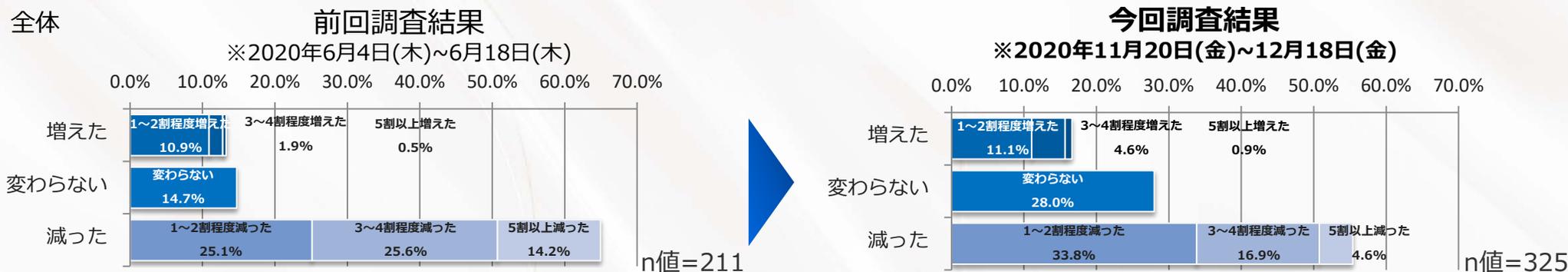
都心5区の仲介会社(中央区・港区・渋谷区・新宿区・千代田区)



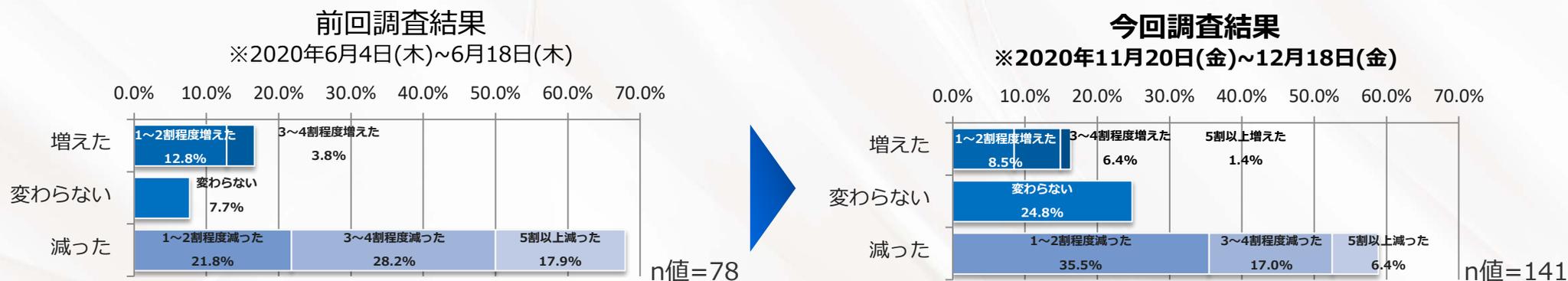
前回調査結果に比べ、「減った」との回答が減少しており、内覧件数においては多少回復の兆しが見える。

Q9.問合せ～申込キャンセル件数の変化【申込】

Q.前年同月比で問合せ・内覧・申込・申込キャンセル件数はどの程度変化しましたか？



都心5区の仲介会社(中央区・港区・渋谷区・新宿区・千代田区)



前回調査結果に比べ、「減った」との回答が減少しており、内覧件数同様、申込件数においても多少回復の兆しが見える。

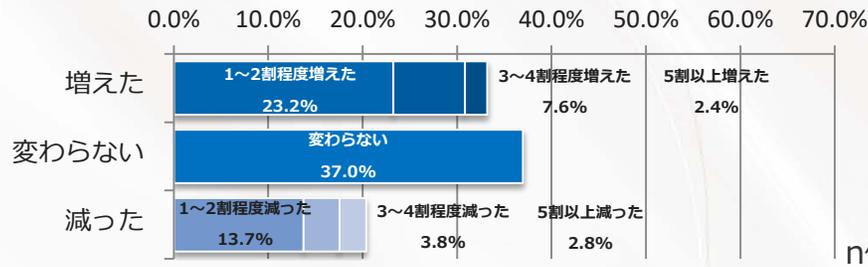
Q9.問合せ～申込キャンセル件数の変化【申込キャンセル】

Q.前年同月比で問合せ・内覧・申込・申込キャンセル件数はどの程度変化しましたか？

全体

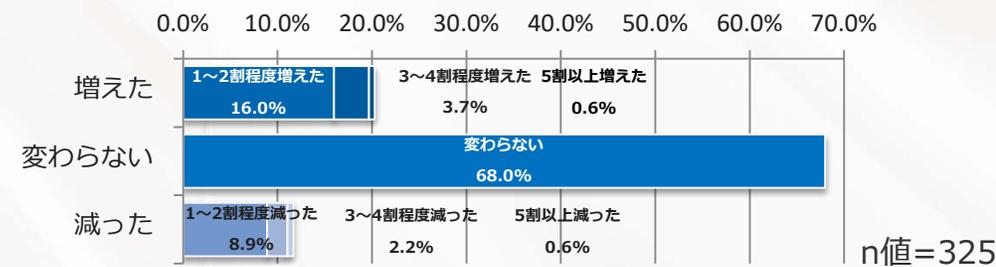
前回調査結果

※2020年6月4日(木)～6月18日(木)



今回調査結果

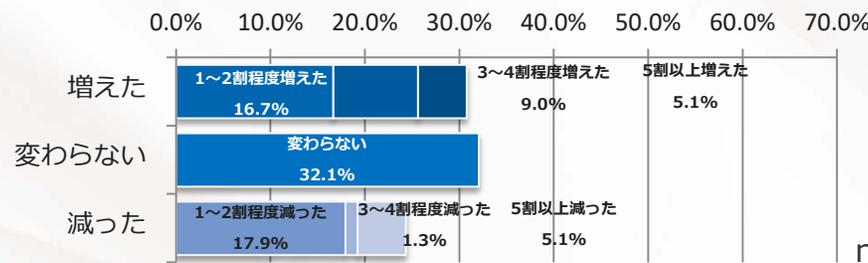
※2020年11月20日(金)～12月18日(金)



都心5区の仲介会社(中央区・港区・渋谷区・新宿区・千代田区)

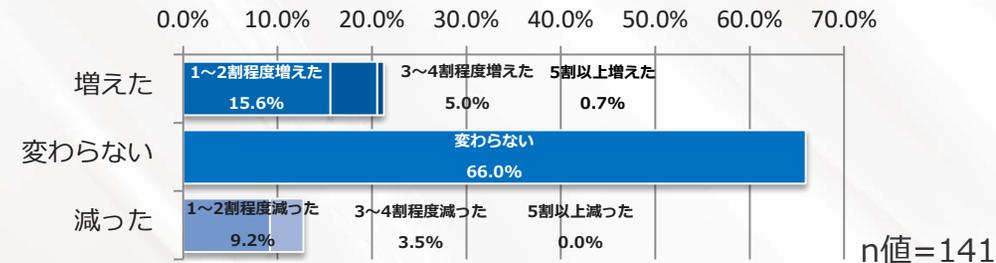
前回調査結果

※2020年6月4日(木)～6月18日(木)



今回調査結果

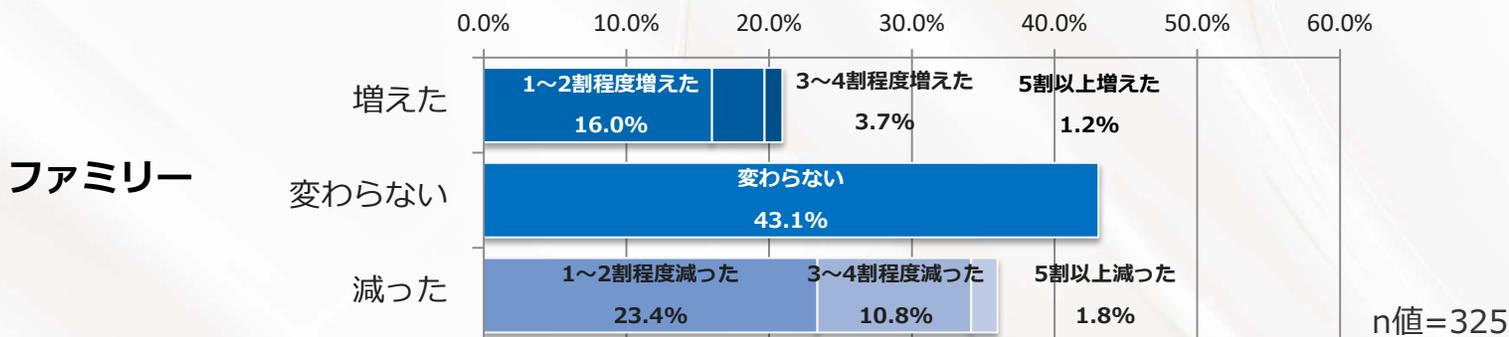
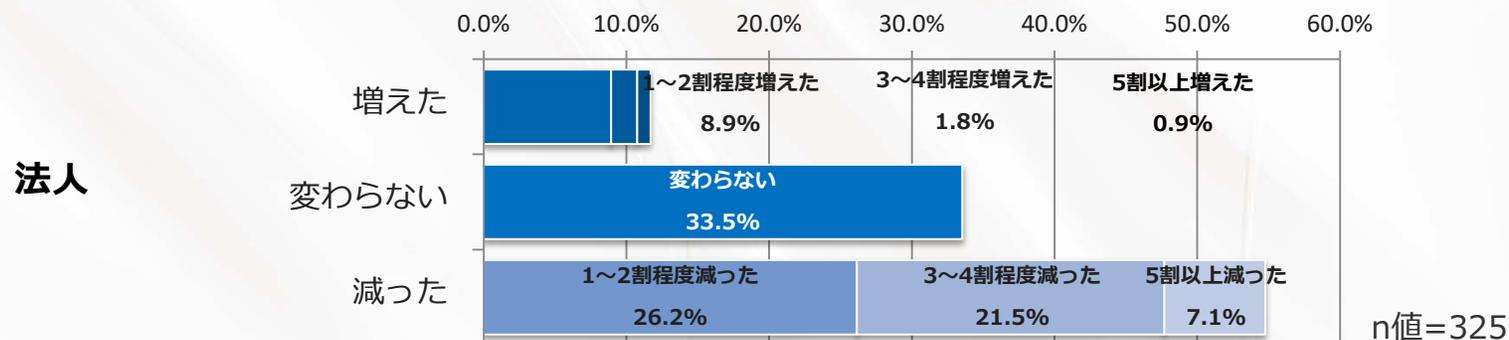
※2020年11月20日(金)～12月18日(金)



前回調査結果に比べ、「減った」との回答が減少しており、
内覧件数と申込件数同様、申込キャンセル件数においても多少回復の兆しが見える。

Q10. 属性毎の動き

Q.前年同月比で属性別のお客様の動きはどの程度変化しましたか？

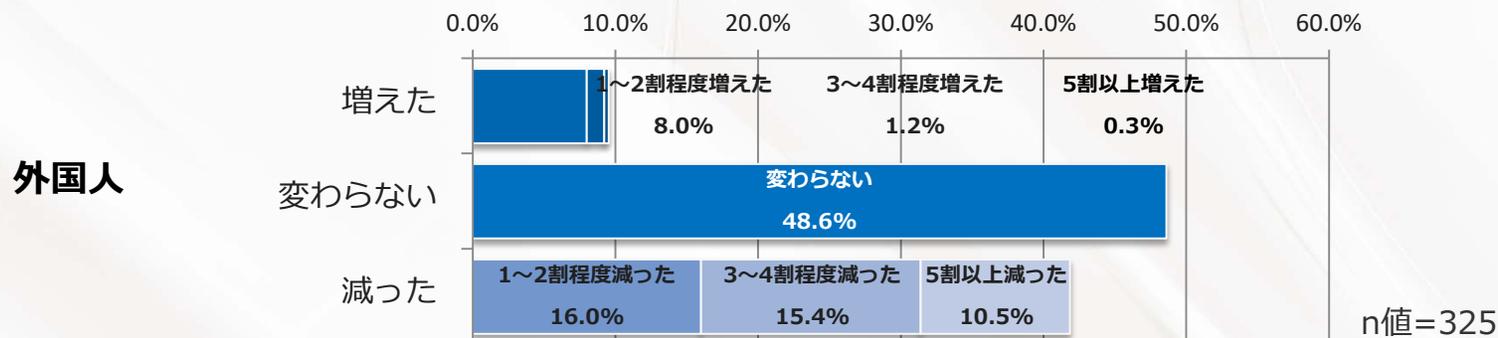
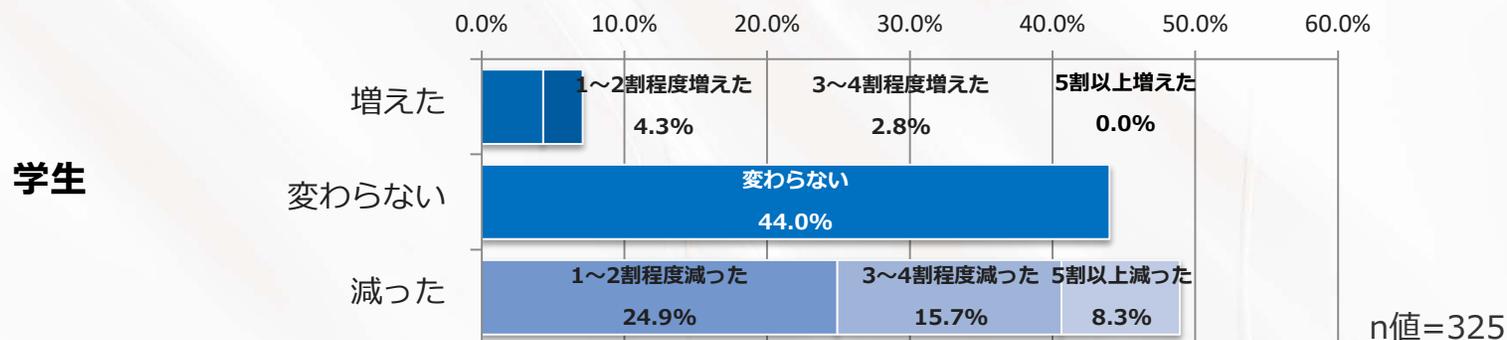


法人については、「減った」との回答が過半数を占めており、コロナ禍の影響を強く受けていることが分かる。背景には、大手企業の新卒採用抑制や転職の見送りが影響していると推察される。

ファミリーについては、「減った」との回答が合計36.0%。一方、「変わらない」との回答が最も多く、「増えた」との回答も一定数得られていることから、法人等に比べコロナ禍の影響度が比較的少ないことが分かる。

Q10. 属性毎の動き

Q.前年同月比で属性別のお客様の動きはどの程度変化しましたか？



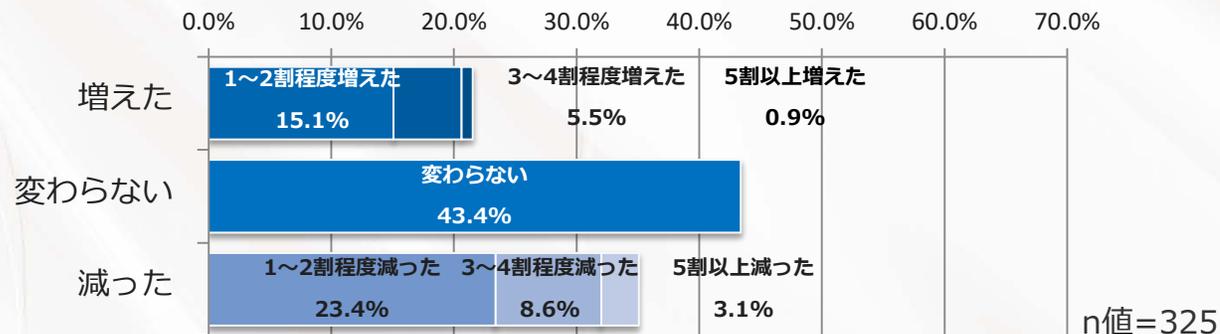
学生については、「減った」との回答が最も多く、コロナ禍の影響を強く受けていることが分かる。背景には、大学等のオンライン授業の増加が影響していると推察される。

外国人については、「減った」との回答が合計41.9%。一方、「変わらない」との回答が最も多く、ファミリーに次いでコロナ禍の影響度は低い。

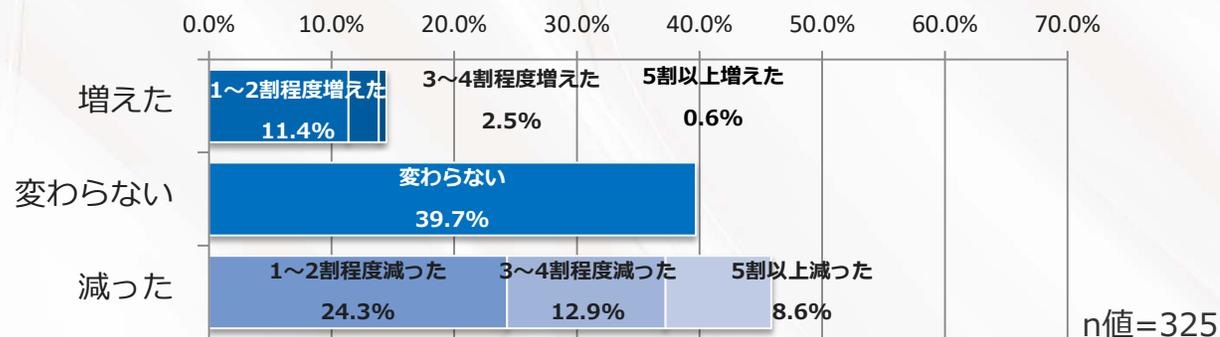
Q11. その他、お客様動向の変化

Q. その他お客様動向について、
前年同月と比較した変化を教えてください。

自社サイトを含めた
ポータルサイトからの問合せ数



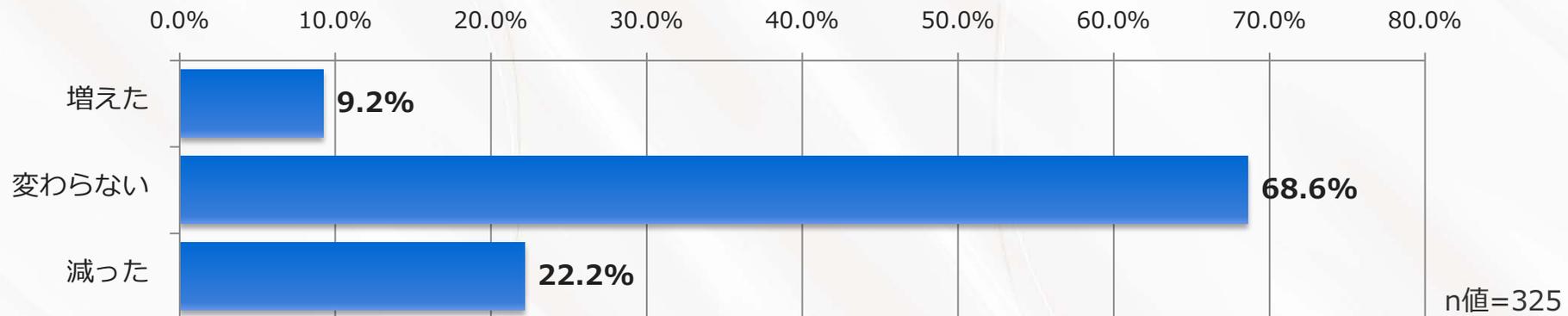
予約なしの来店数



WEB経由の問合せ数の減少に比べ、予約なし（飛び込み）の来店数への減少が目立つ。

Q12.1組あたりの案内物件数

Q.前年同月比で1組あたりの案内物件数に変化はありましたか？



「変わらない」が最も多く選択されたものの、次いで「減った」が多く選ばれている。要因としては、エンド客と仲介担当者双方が不要な接触を避けようとするため、事前に案内する物件を絞っているのではないかと推察される。

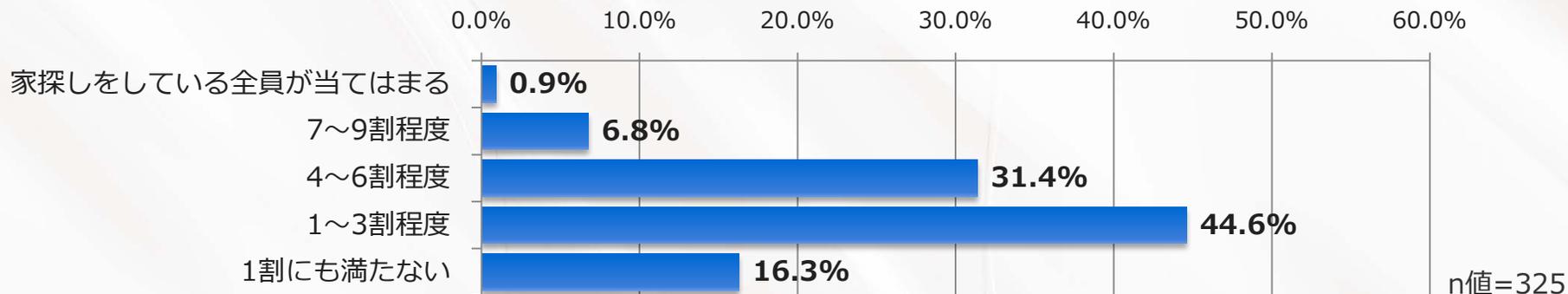
事前に内覧する物件を絞る方法として、元付会社各社が制作している募集図面や提供している内装写真を基に絞り込みを行っていくと考えられるため、元付会社が提供するデジタルコンテンツの質の重要性が高まると予想される。

エンド客ニーズの変化について

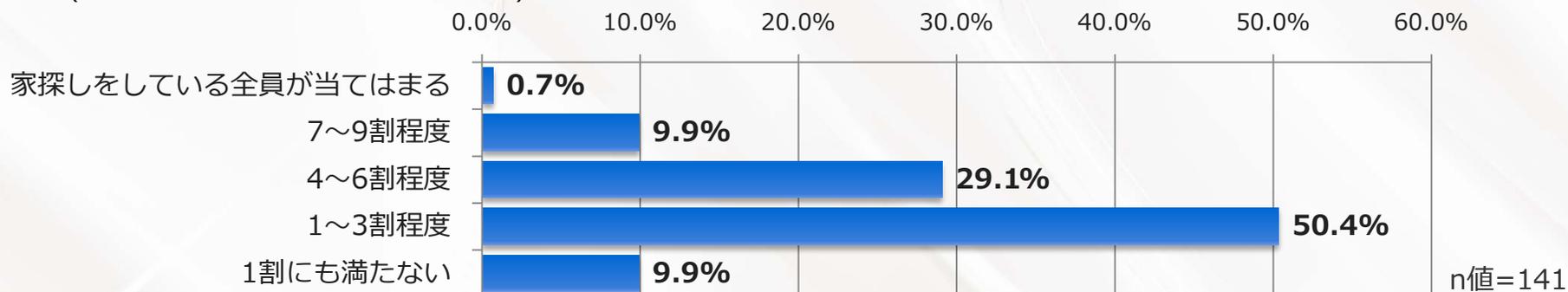
Q13. テレワークを想定した家探しの割合

Q. お客様の中で何割程度がテレワークを想定した家探しをしていますか？

全体

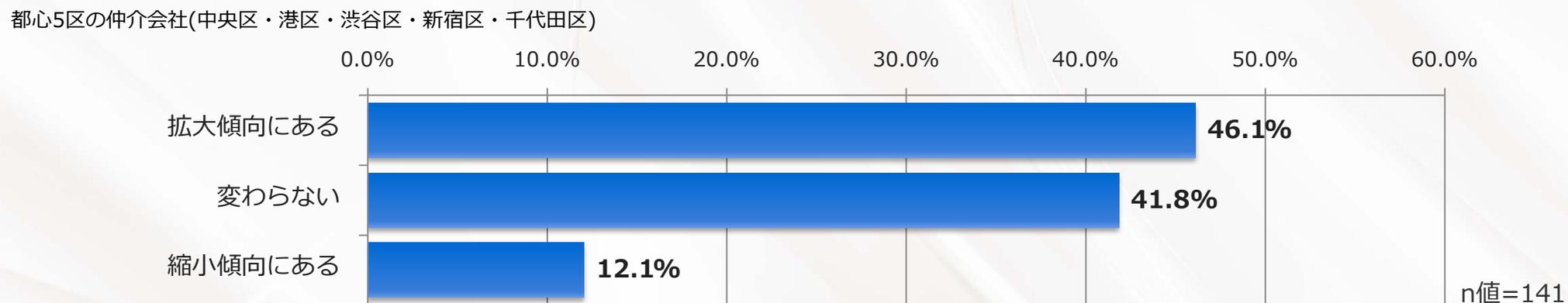
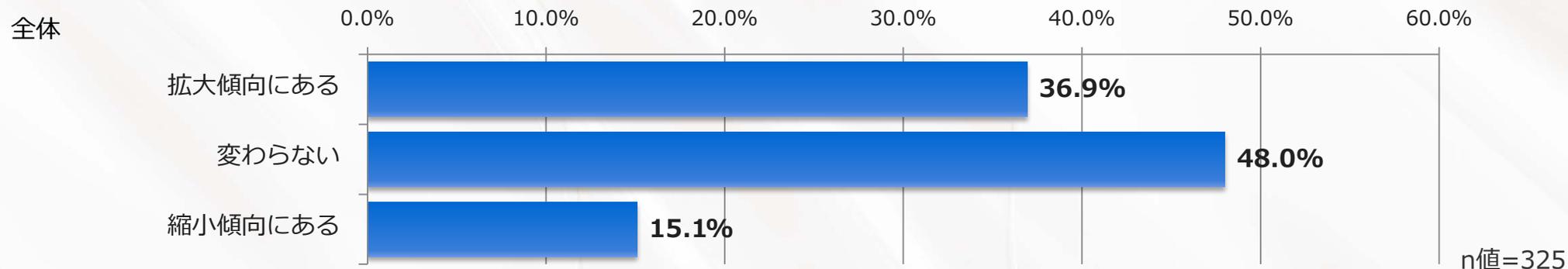


都心5区の仲介会社(中央区・港区・渋谷区・新宿区・千代田区)



全体では、4割以上が想定しているとの回答が合計39.1%、「1割にも満たない」との回答が全体で16.3%と少数であることから、テレワークを想定した家探しをしている割合が多いことが分かる。また、この傾向は都心部ではより顕著である。

Q14. 家探しの希望エリア

Q.お客様1組あたりの希望エリアは拡大傾向にありますか？
縮小傾向にありますか？

全体では「変わらない」との回答が最も多いものの、次いで「拡大傾向にある」との回答が多い。一方、都心5区においては「拡大傾向にある」との回答が最も多く、都心部の仲介会社では今まで以上に『広域に家探しをする傾向』が高まっていることが分かる。

Q15. ネット環境に対するニーズ

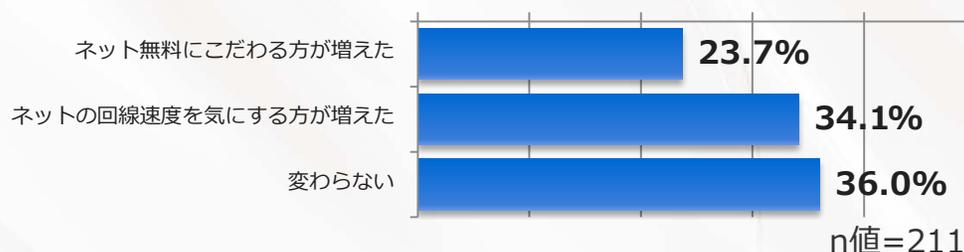
Q. インターネット環境を気にするお客様の内、下記のどちらの傾向が強いですか？

全体

前回調査結果

※2020年6月4日(木)~6月18日(木)

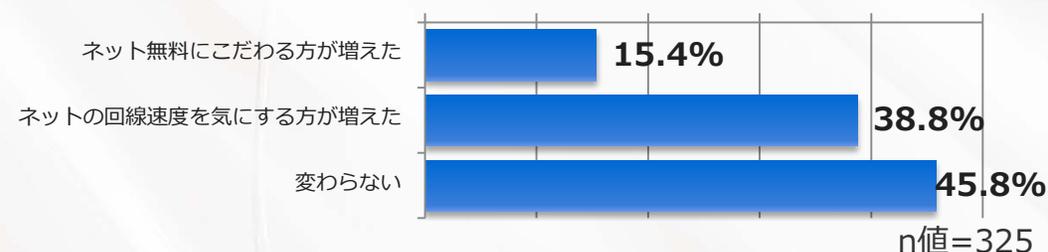
0.0% 10.0% 20.0% 30.0% 40.0% 50.0%



今回調査結果

※2020年11月20日(金)~12月18日(金)

0.0% 10.0% 20.0% 30.0% 40.0% 50.0%

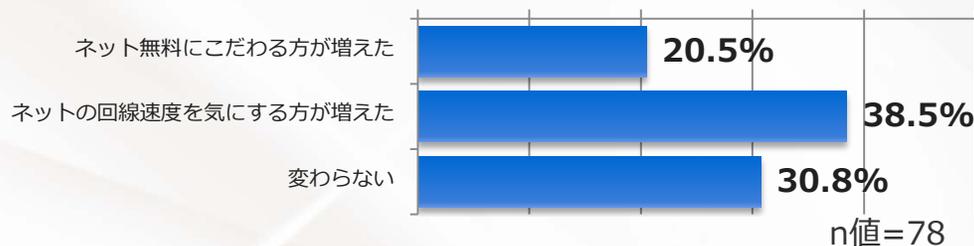


都心5区の仲介会社(中央区・港区・渋谷区・新宿区・千代田区)

前回調査結果

※2020年6月4日(木)~6月18日(木)

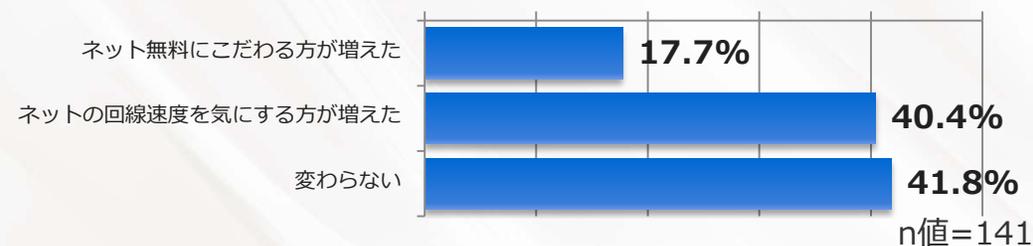
0.0% 10.0% 20.0% 30.0% 40.0% 50.0%



今回調査結果

※2020年11月20日(金)~12月18日(金)

0.0% 10.0% 20.0% 30.0% 40.0% 50.0%



前回調査結果に比べ、「ネットの回線速度を気にする方が増えた」との回答が増加し、同時に「ネット無料にこだわる方が増えた」との回答が減少している。テレワークの増加を要因として、ネットの回線速度がより重要視されていることが分かる。

Q16. 駅距離に対するニーズ

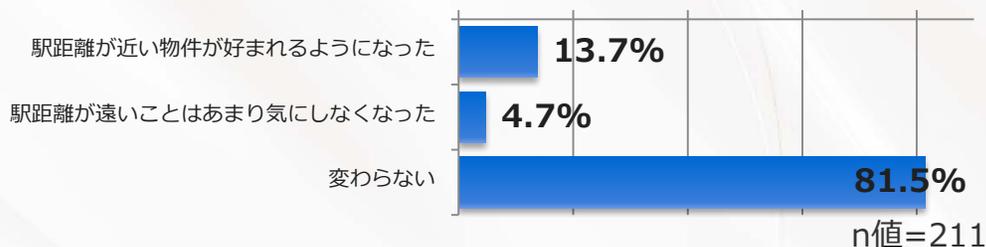
Q. 駅距離に対するお客様需要はどう変化しましたか？

全体

前回調査結果

※2020年6月4日(木)~6月18日(木)

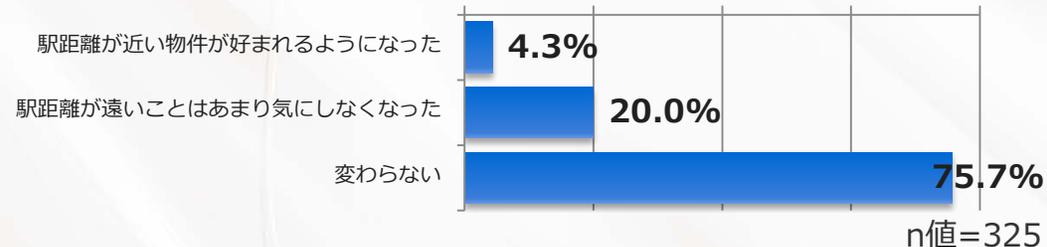
0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0%



今回調査結果

※2020年11月20日(金)~12月18日(金)

0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0%

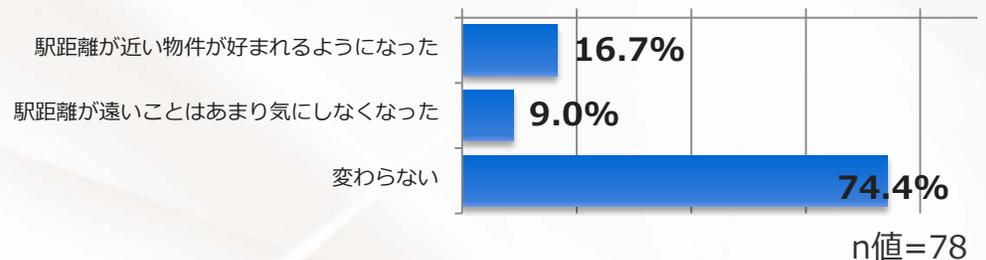


都心5区の仲介会社(中央区・港区・渋谷区・新宿区・千代田区)

前回調査結果

※2020年6月4日(木)~6月18日(木)

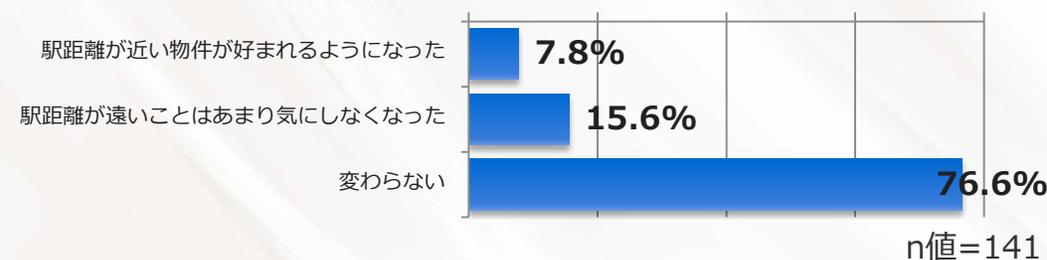
0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0%



今回調査結果

※2020年11月20日(金)~12月18日(金)

0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0%



前回調査結果に比べ、「駅距離が遠いことはあまり気にしなくなった」との回答が増加し、同時に「駅距離が近い物件が好まれるようになった」との回答が減少している。これらの結果にはテレワークの増加が影響していると考えられる。

Q17. 人通りの多い立地に対するニーズ

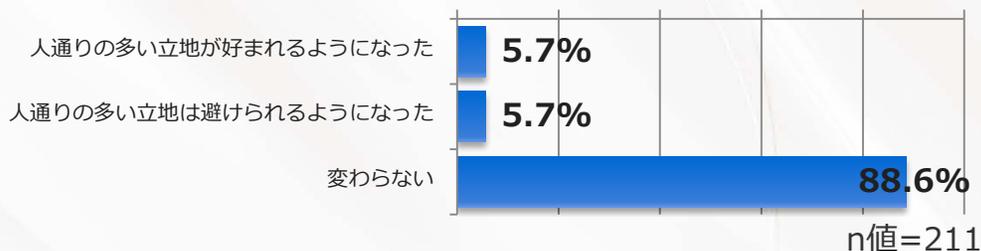
Q. 物件周辺の人通りに対する
お客様需要はどのように変化しましたか？

全体

前回調査結果

※2020年6月4日(木)~6月18日(木)

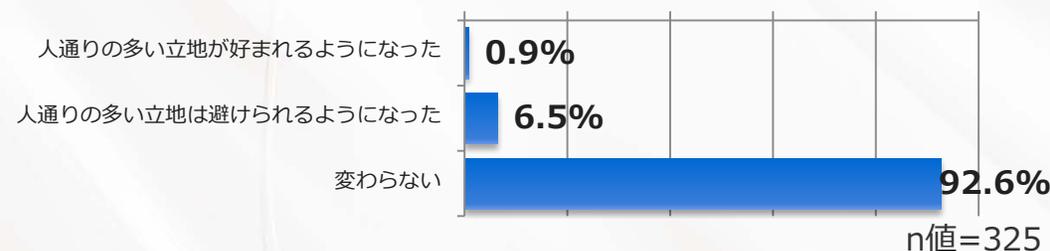
0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0%



今回調査結果

※2020年11月20日(金)~12月18日(金)

0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0%

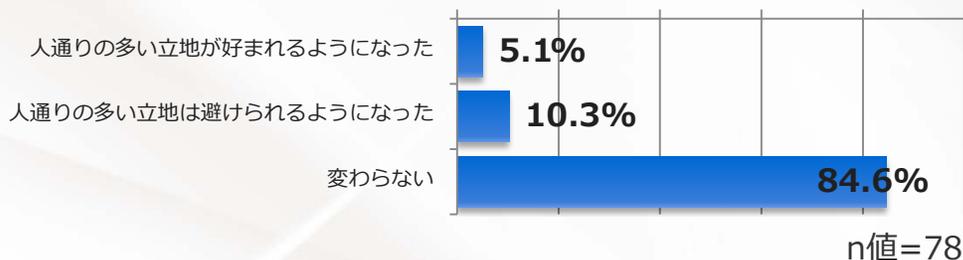


都心5区の仲介会社(中央区・港区・渋谷区・新宿区・千代田区)

前回調査結果

※2020年6月4日(木)~6月18日(木)

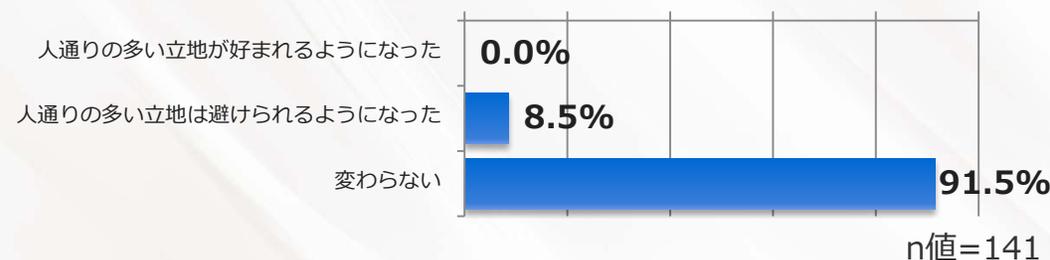
0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0%



今回調査結果

※2020年11月20日(金)~12月18日(金)

0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0%



前回調査結果に引き続き、「変わらない」との回答が最も多く、大きな変化は見られなかった。

Q18. 職場に近い立地に対するニーズ

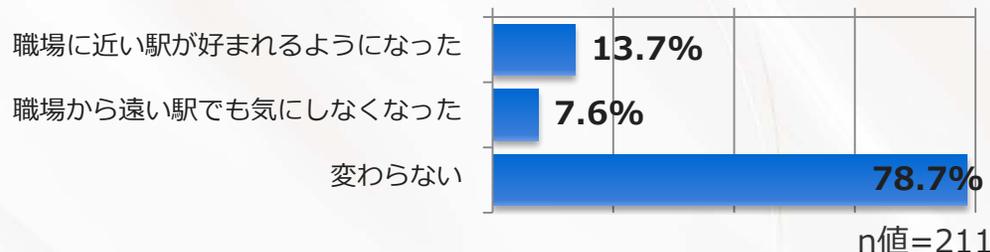
Q. 職場との距離に対する
お客様需要はどのように変化しましたか？

全体

前回調査結果

※2020年6月4日(木)~6月18日(木)

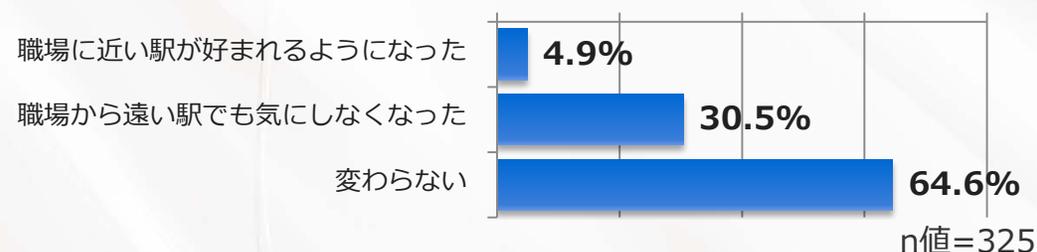
0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0%



今回調査結果

※2020年11月20日(金)~12月18日(金)

0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0%

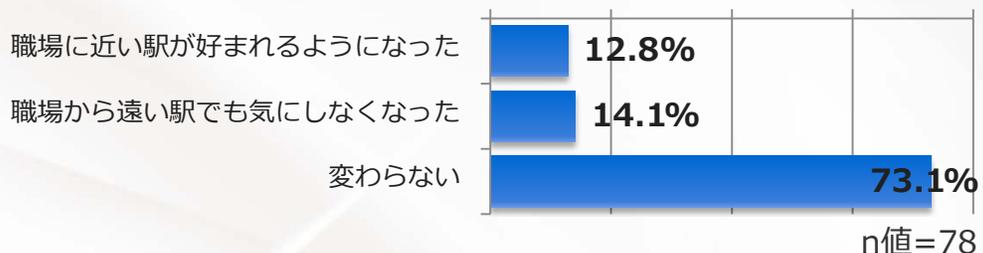


都心5区の仲介会社(中央区・港区・渋谷区・新宿区・千代田区)

前回調査結果

※2020年6月4日(木)~6月18日(木)

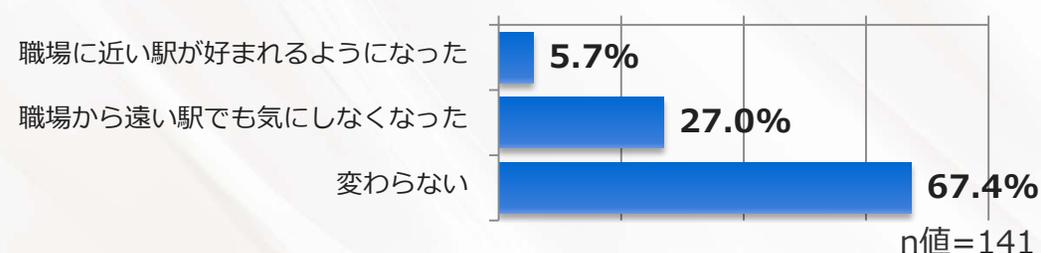
0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0%



今回調査結果

※2020年11月20日(金)~12月18日(金)

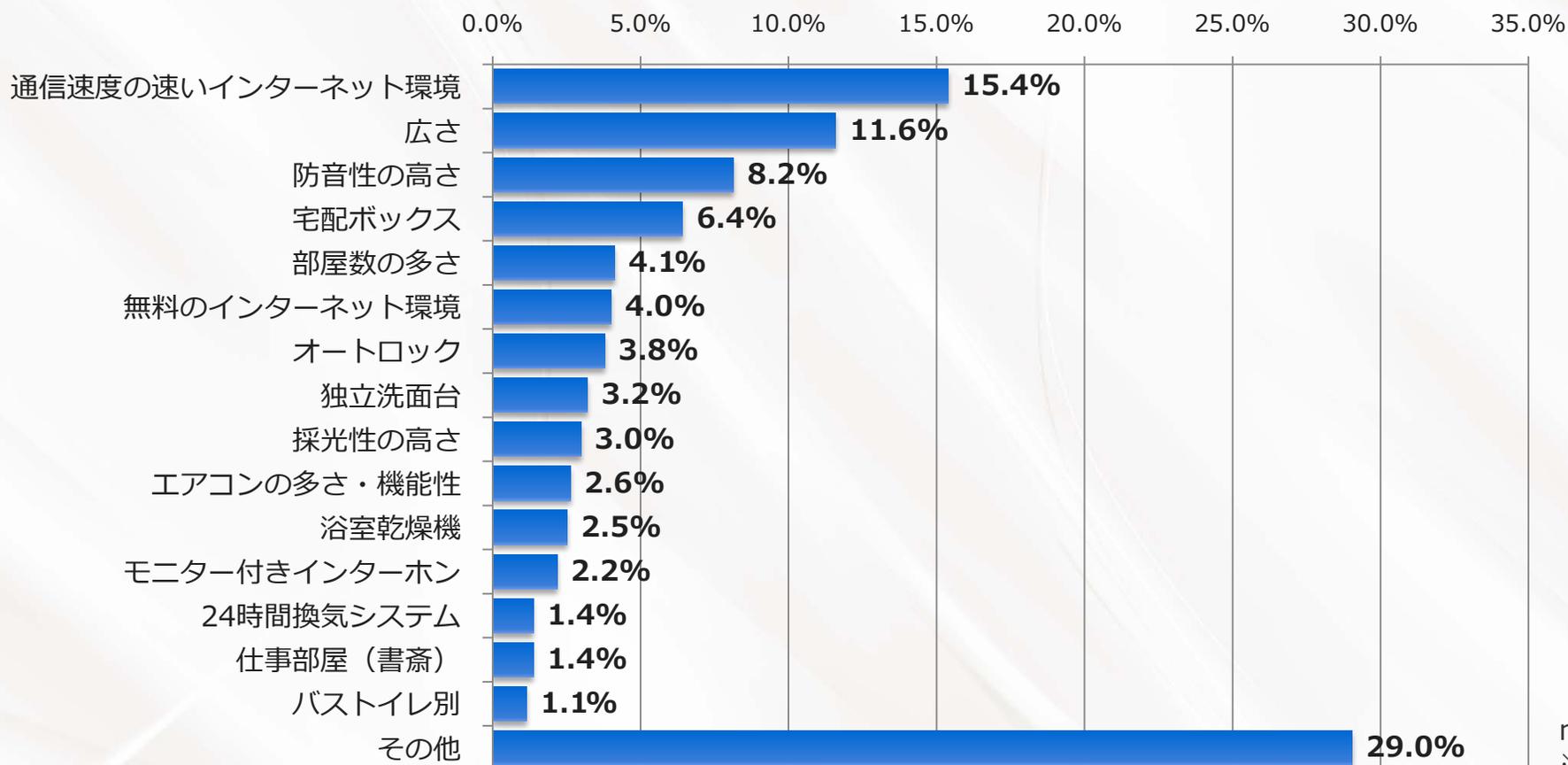
0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0%



前回調査結果に比べ、「職場から遠い駅でも気にしなくなった」との回答が増加し、同時に「職場に近い駅が好まれるようになった」との回答が減少している。これらの結果にはテレワークの増加が影響していると考えられ、従来の『職場へのアクセス利便性を基準とした家探し』の傾向が弱まっているのではないかと推察される。

Q19. 個別設備や仕様に対するニーズ

Q. 新型コロナウイルスの影響でより求められるようになった設備や仕様を教えてください。

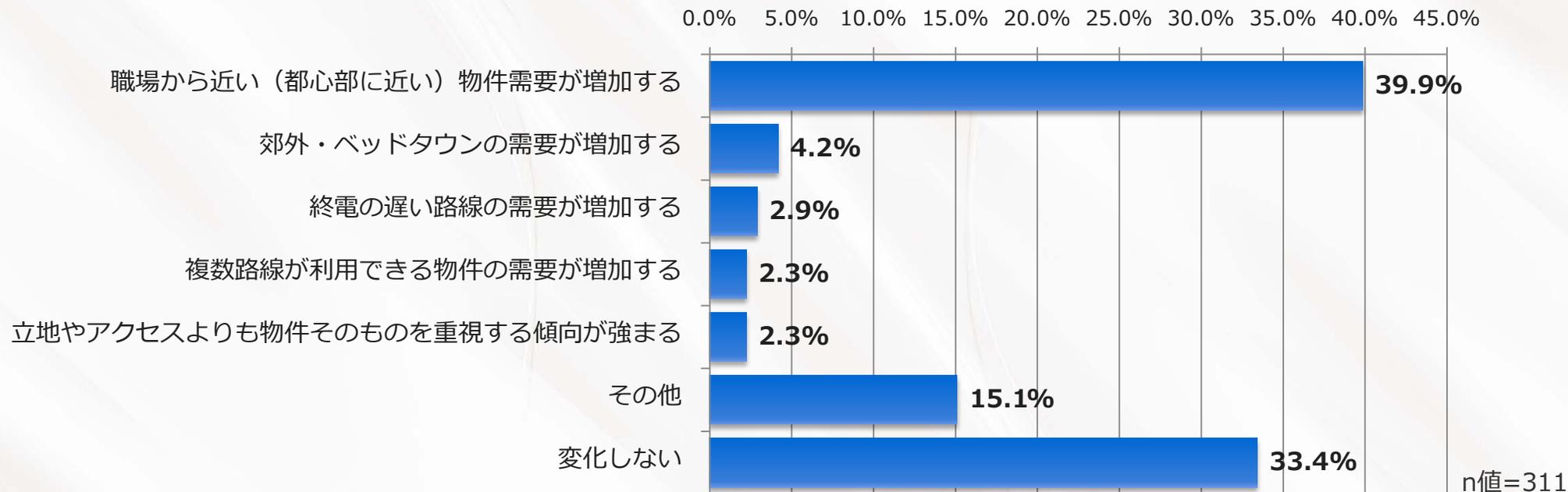


n値=871
※複数回答有

ネット環境や面積の広さ、防音性を重視するといった項目が上位を占め、テレワークの想定や物件そのものの質を重視する傾向が見受けられる。

Q20. ダイヤ改正の影響予測

Q. 2021年春の首都圏のダイヤ改正（終電時刻の繰り上げ）が相次いで発表されていますが、どのような家探しの変化が予測されますか？



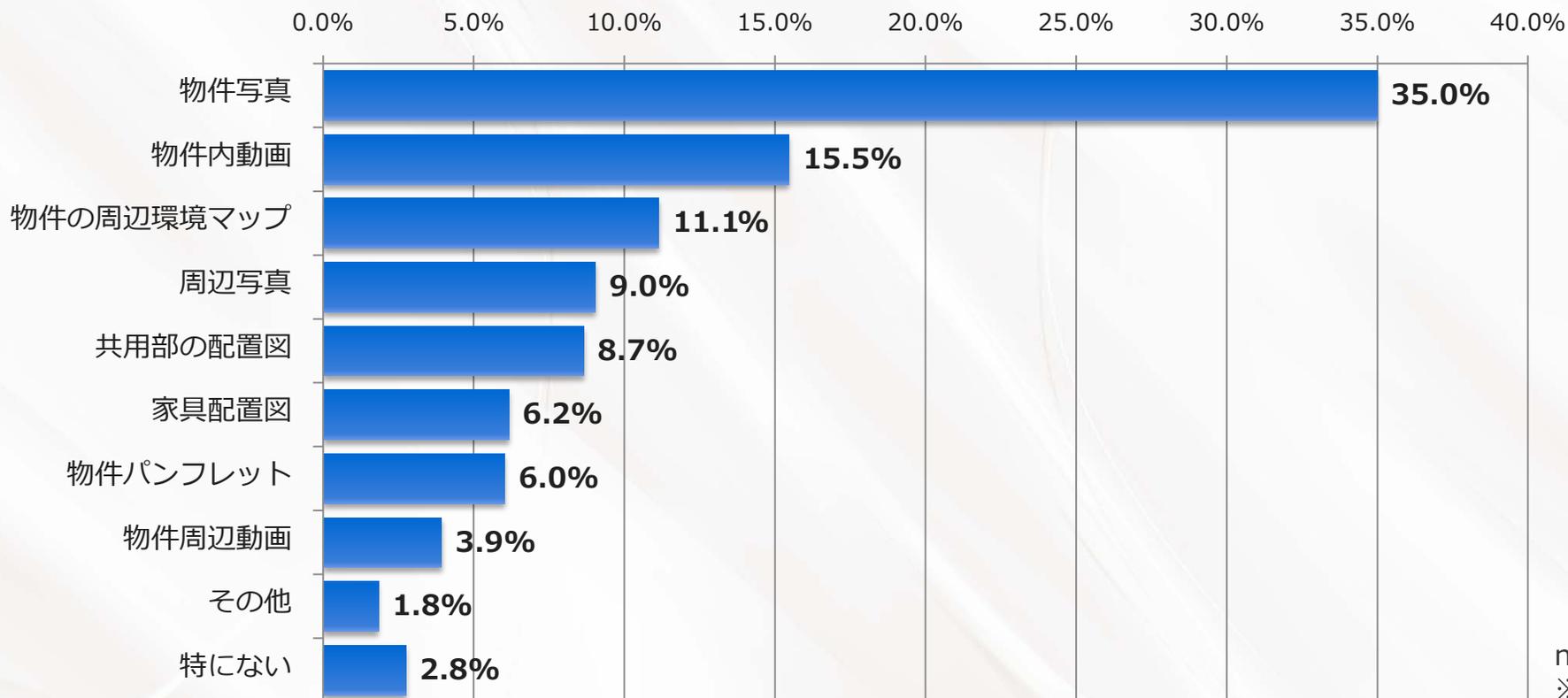
「職場から近い（都心部に近い）物件需要が増加する」が35%と最も多い。理由として、『サービス業や終業時刻の遅い職業に従事する方が都心部に集まる』という主旨のコメントが多く見受けられた。

一方で、「変化しない」とする仲介担当者の意見としては、『ダイヤ改正の影響で都心部に近い物件需要が高まるものの、同時にテレワークの増加でベッドタウン需要の高まりもあることから、相殺され変化は特にしないのではないかと』という主旨のコメントが多く挙がった。

元付会社（管理会社）に求めること

Q21. 元付会社（管理会社）に提供してほしい営業ツール

Q. (コロナ禍で)元付会社に提供してもらえると物件を紹介しやすくなる営業ツールはなんですか。

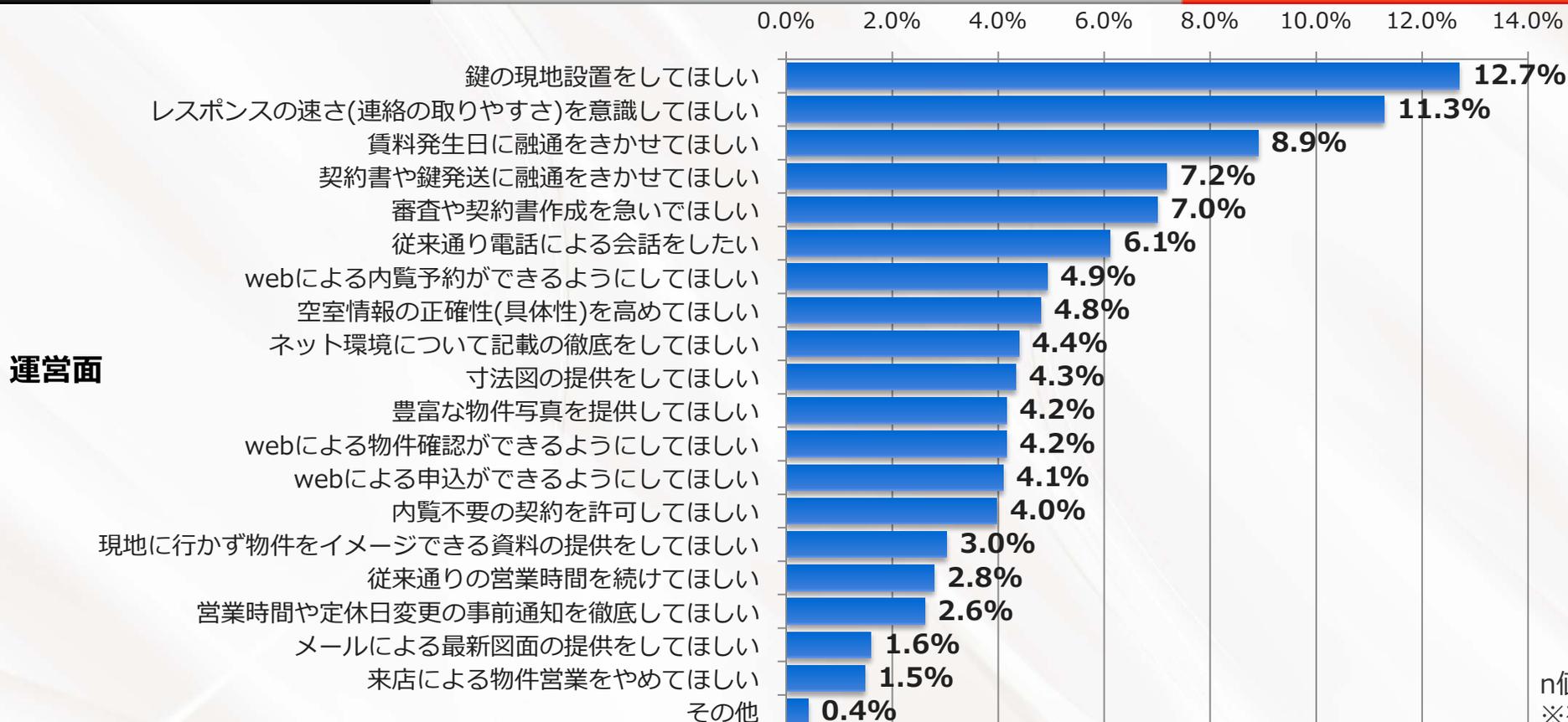


n値=763
※複数回答有

「特にない」という回答が2.8%と、現状の元付会社（管理会社）の提供ツールに満足していない仲介会社が非常に多いことが分かる。物件写真はもちろんのこと、動画や周辺の環境マップ等、コンテンツの拡充がより求められる状況となっている。

Q22. 元付会社（管理会社）に気を付けてほしいこと・望むこと

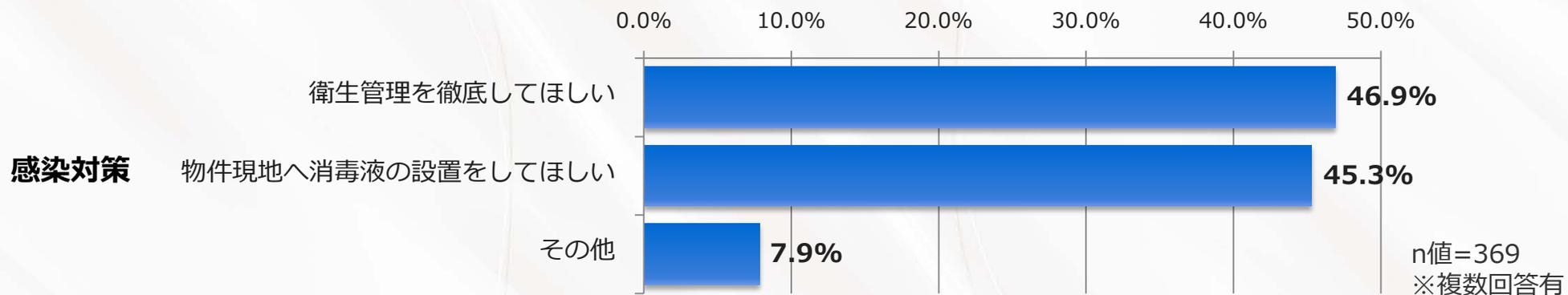
Q. (コロナ禍で)元付会社に気を付けてほしいこと、またはこれまで以上に望むことはありますか。



案内の簡易化を不要な接触を避ける方法として、「鍵の現地設置」を求める声が多く挙がった。その他、効率的な営業方法を追求したいという声が多い。

Q22. 元付会社（管理会社）に気を付けてほしいこと・望むこと

Q. (コロナ禍で)元付会社に気を付けてほしいこと、またはこれまで以上に望むことはありますか。

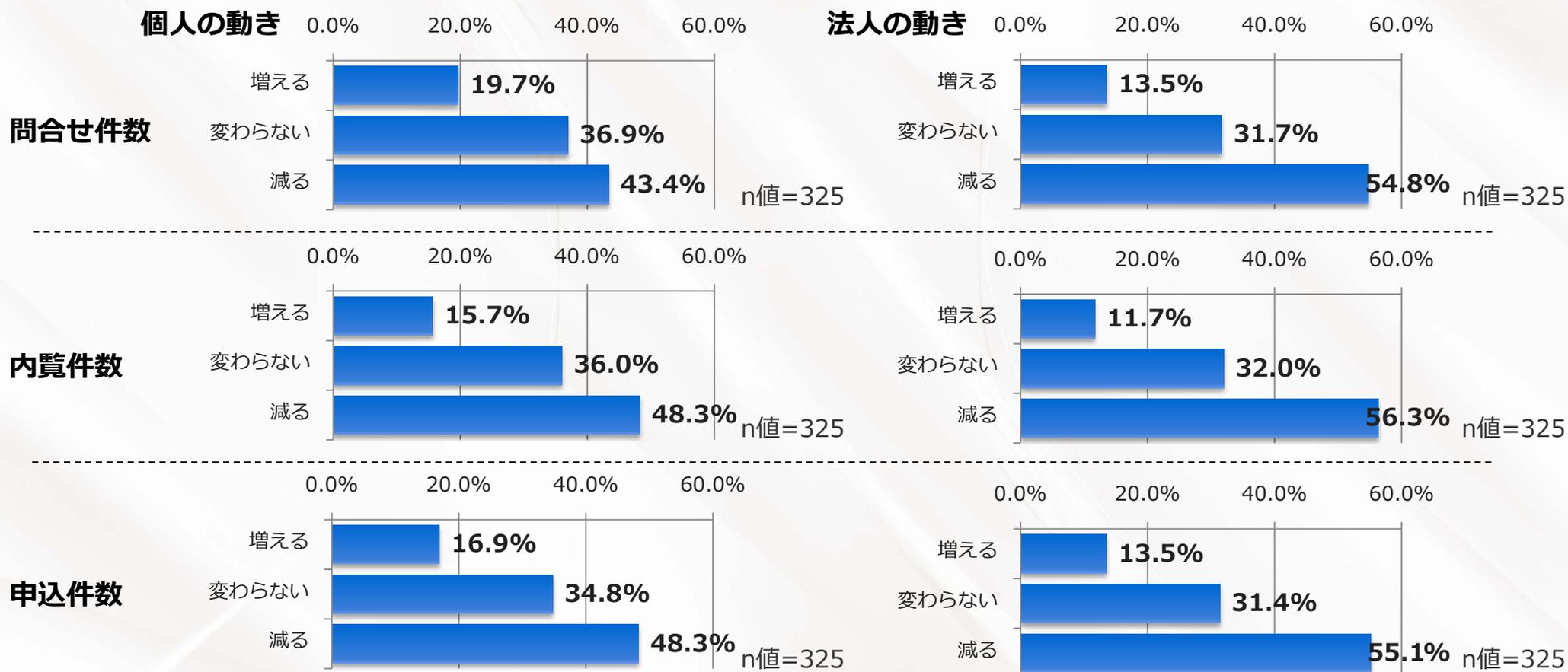


「衛生管理を徹底してほしい」という全般的な要望と
「物件現地へ消毒液を設置してほしい」という具体的な要望が挙げられた。

2021年繁忙期（1月～3月）について

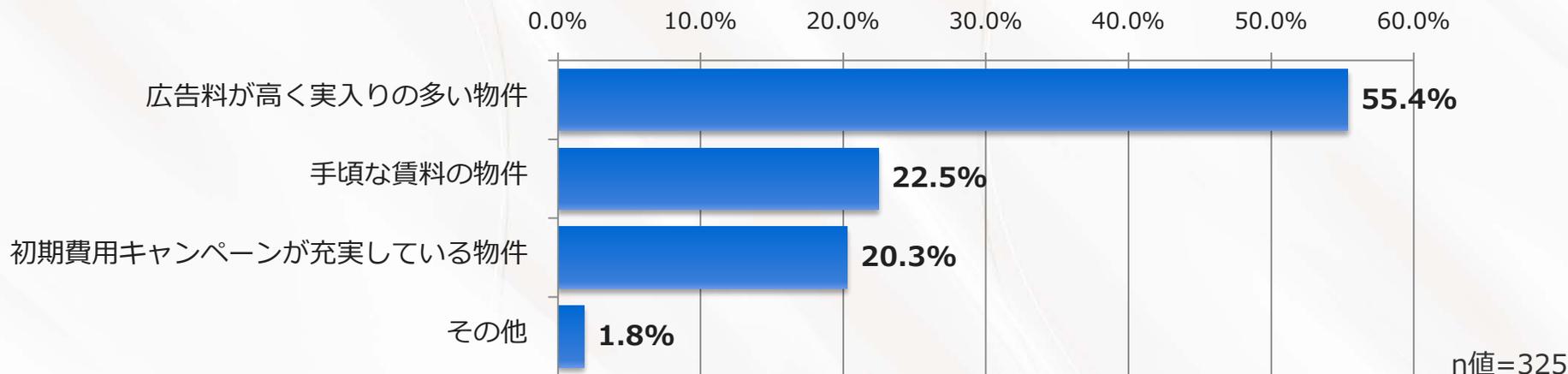
Q23. 2021年繁忙期の動き予測

Q. これまでのお客様動向を踏まえて、2021年の繁忙期はどのような動きが予測されますか？



2021年繁忙期の動き予測について、個人・法人ともに弱気な仲介担当者が多いことが分かる。また、個人に比べ、法人の動きに対しより弱気な印象を持っている仲介担当者が多い。

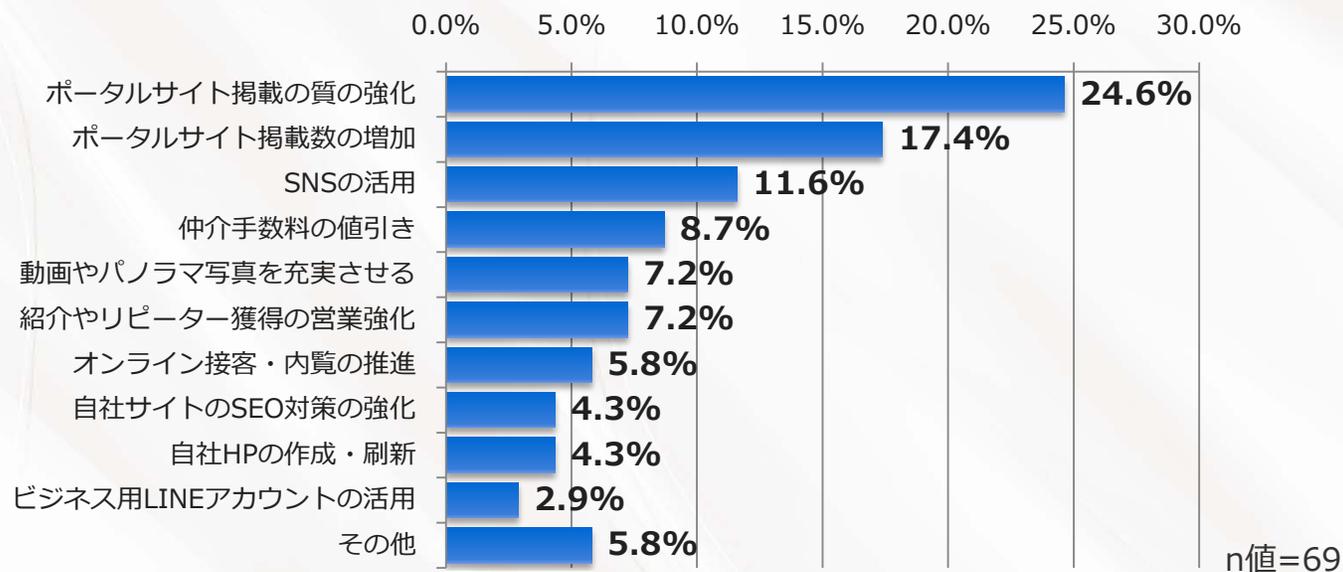
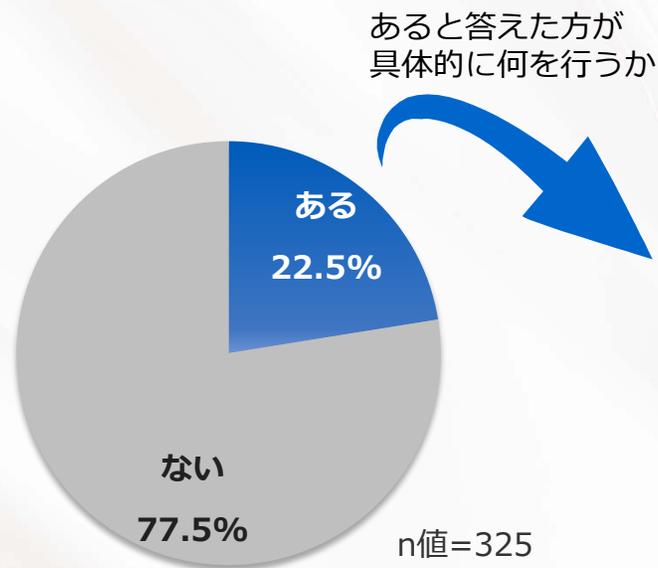
Q24. 優先して紹介したい物件

Q.2021年の繁忙期において、
優先して紹介したい物件はどのような物件ですか？

客足の減少により仲介店舗の売上が減少していることから、
売上確保のため広告料を求める仲介担当者が最も多い。

Q25. 新たな集客方法の工夫

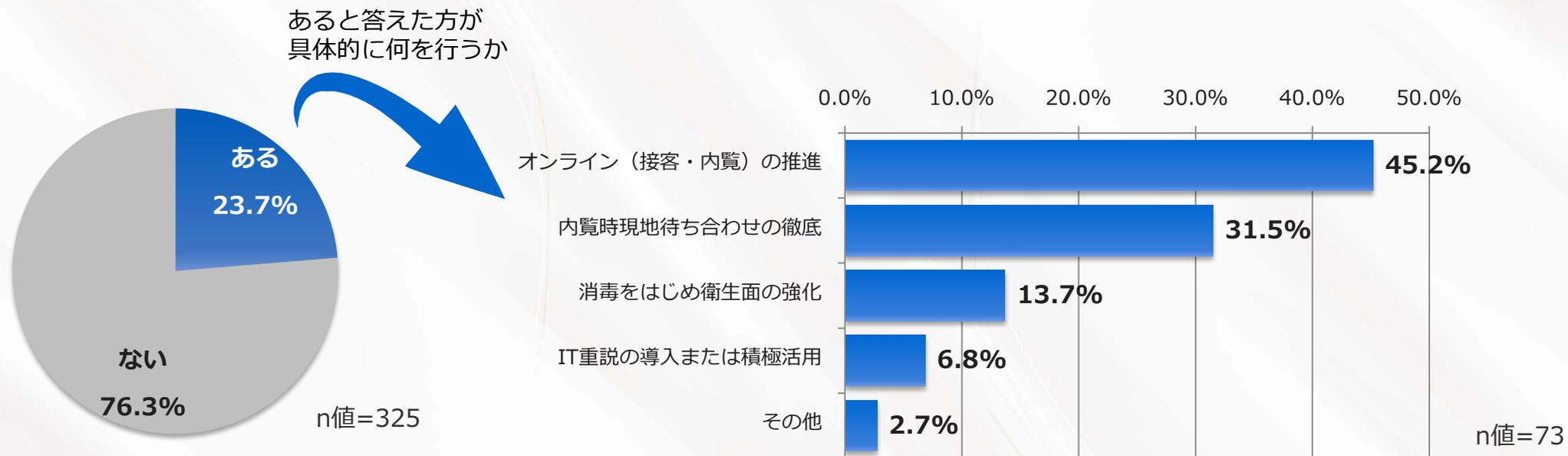
Q.2021年の繁忙期において、
集客方法として新たな工夫を図っていく予定はありますか？



新たな集客方法を工夫する仲介会社は22.5%。
今後コロナ禍の影響で非対面型のコミュニケーションが増加していくと予想される中、
WEB関連の工夫に力を入れる仲介会社が最も多い。

Q26. 新たな接客方法の工夫

Q. 2021年の繁忙期において、接客方法として新たな工夫を図っていく予定はありますか？



新たな接客方法を工夫する仲介会社は23.7%。
オンラインでの接客や現地待ち合わせを徹底する等、
可能な限り非接触を心がけるという工夫を検討している仲介会社が多い。

Q27. 業務上困っていること

Q.新型コロナウイルスの影響で業務上お困りのことはありますか

■ 問合せ～契約までのエンド客対応、集客について

- ・収益が激減している為、広告を出す余裕がない。
- ・法人客の動きが例年より不透明で予測が立てられない。
- ・法人の依頼が減った。また、高価格帯の賃貸を探す方が減った。
- ・外国人メインなので、圧倒的に顧客数が減った。11月から戻りつつあるが、2週間の隔離期間があり焦っている方が多い。
- ・オンライン授業やリモートワークなどの影響により関東近郊のお客様が東京都内へのお引っ越しを見送りがちになっている。
- ・自粛要請が出ると来客率が減る。
- ・単純に来客と内覧が減り資料等をメールだけで請求されることが増え、物件の魅力を伝えるという点においてかなり難しくなっている。
- ・来店数が減った。また、マスクをしているのでお客様の表情が読みづらくなった。
- ・お客様に顔と名前を覚えてもらいづらい、同時にお客様もマスク姿で顔が覚えにくく、営業がしづらい。
- ・追客中のお客様が、コロナの影響でいきなり転勤が無くなることもある。
- ・感染者の公表数によって直前に来店キャンセルが発生する。
- ・訪問拒否が多くなったり、審査が難しい案件が増えた。突然のキャンセルも増えた。
- ・契約や更新で手続きのために入居者に来店してもらおうのが、お互いにとって感染リスクなどを考えるとストレスになってしまう。郵送でやり取りだと本来伝えなければならないものが伝わりにくく非常に困る。
- ・WEB内見などでお問い合わせいただいた方よりも実際に来店していただいたお客様の方が成約率が高い。
- ・お探しのエリアが拡大してしまい営業効率が悪い。
- ・リモートワークの増加で、居室の広さを求めエリアを郊外に広げて探す人が増えたため、案内時間の増加や物件同士が離れていることが多く、1組あたりの申し込み迄の時間が増えた。
- ・物見遊山な内見と真剣な内見との区別がつかないので、営業効率が悪い。

■ 元付会社(管理会社)について

- ・元付け業者との連絡がコンスタントに取れず、非常に困る。
- ・元付け業者の営業時間の短縮や、電話対応の見合わせ、契約書発行の遅延など、契約締結までの流れが円滑でなくなっている。
- ・営業時間短縮の管理会社様が増えたり、物件担当者様の在宅ワークが増えたことにより、お客様から頂いた質問などに対しすぐに回答できなくなってしまったことで、お客様の物件に対する熱が冷めてしまう事が多々あった。
- ・ネット環境に対する問い合わせが増えたが、管理会社も把握していないケースがあり説明しづらい。
- ・管理会社の営業時間短縮に伴う紹介可能物件の減少。
- ・直接来店する営業紹介は控えてほしい。
- ・会社業績悪化による待遇悪化。
- ・営業効率が悪いので近隣業者鍵取りの内見方法をやめてほしい。
- ・賃貸日に融通を利かせれば決まる客も、期間をつめられると決まらなくなっているので改善してほしい。
- ・元付け業者の定休日が増えた為、逐一事前確認しなければならない。事前にその旨案内がほしい。

■ 非対面営業について

- ・営業相手がどのくらいネット設備を整えているかわからない。また、会うことに対して相手方がどのくらい抵抗があるかわからない。
- ・内見予約君などオンライン化が進んでいるが、担当者が操作になれていないので問題が多い。

■ 衛生管理について

- ・対面での契約は変わらないので、感染リスクが不安。
- ・マスクをしないお客様がおり困る。
- ・対策はしているが店舗が狭い為、常時換気や消毒対策が大変。
- ・アクリル板設置によりお客様との会話が少ししづらい。