

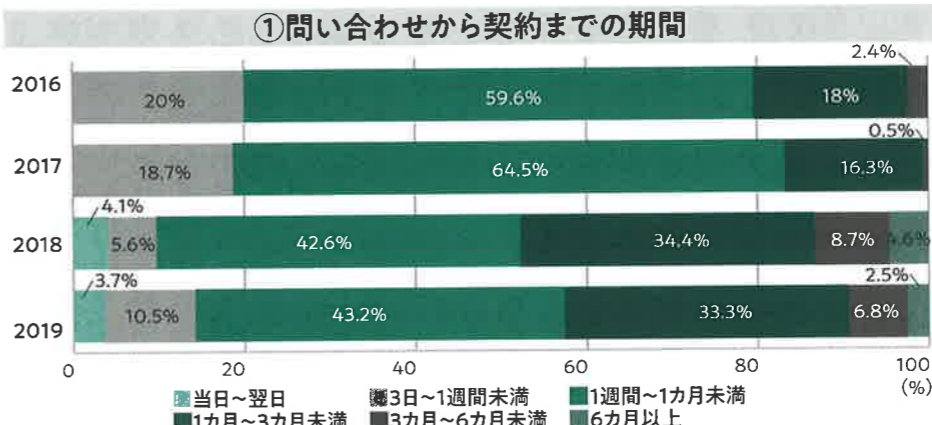
入居者動向のリアル

第2回 部屋探しに関する現状

部屋探しに関するデータを見ると、賃貸経営のヒントとなる数字が見えてくる。また、数字の裏で何が起り、その結果どんな空室対策をするべきなのかが分かる。

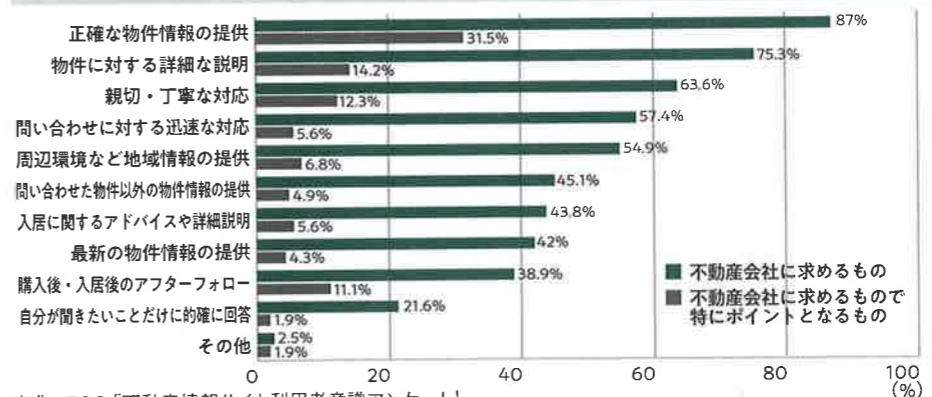
問い合わせから契約までの期間
2018年以降翌日までに完結

不動産情報サイト事業者連絡協議会（以下、RSC・東京都千代田区）が調査した『不動産情報サイト利用者意識アンケート』によると、問い合わせから契約までの期間が4年間で大きく変わっていることを示している。



出典：RSC「不動産情報サイト利用者意識アンケート」

②不動産会社に求めるもの



出典：RSC「不動産情報サイト利用者意識アンケート」

「満」が33・3%となっている。なぜ翌日までに契約するようになったのか。考えられるのは、17年10月からは賃貸借契約における重要事項説明が、ITを活用し非対面で行えるようになった（IT重説）ことだ。インターネット上で部屋探しから重要事項説明まで完結できるようになったことで、翌日までの契約が可能になった。IT重説の開始に加え、不正な広告の締め出しが活発化したことも影響しているだろう。

16年からは、公益社団法人首都圏不動産公正取引協議会（以下、首都圏公取協）ポータルサイト広告適正化部会が、悪質な不正広告表示（おとり広告）を繰り返す不動産事業者への取り締まりに本腰を入れ始めた。表示規約に違反し、嚴重戒告および違約金課徴の措置を講じた不動産会社に対し、5社の主要ポータルサイトが広告掲載を1カ月以上禁止する施策だ。ポータルサイト5社は、『LIFULL HOME'S』（ライフフルホームズ）（運営会社：LIFULL）、『SUUMO（スーモ）』（リクルート住まいカンパニー）、『at home（アットホーム）』（アットホーム）、『CHINTAI（チ

③不動産会社の不満、満足それぞれ感じたこと

不満だったこと		満足だったこと	
23.2%	問い合わせをしたら「その物件はもうない」と言われた	64.5%	問い合わせに対するレスポンスが早かった
16.8%	問い合わせをしたら返答が遅かった	50.3%	物件の提案や追加の連絡などをしてくれた
15.5%	言葉遣いや対応が気に入らなかった	49.0%	内見させてくれた
12.9%	問い合わせへの回答が的を外していた	40.0%	言葉遣いや対応が丁寧だった
10.3%	物件の提案や追加の連絡などがなかった	38.7%	物件まで同行してくれた
8.4%	物件や不動産に詳しくなかった	37.4%	こちらの都合を配慮してくれた
8.4%	契約の意思決定を急がされた	27.1%	物件や不動産に詳しくあった
7.7%	問い合わせ後の営業がしつこかった	21.9%	契約の意思決定をこちらのペースに合わせてくれた
7.7%	問い合わせをしていない（希望していない）物件を必要以上にすすめられた	20.6%	問い合わせた物件よりいい物件を紹介してくれた
3.9%	深夜の連絡など、こちらの都合を考えてくれなかった	16.1%	問い合わせへの回答が的を射ていた

出典：RSC「不動産情報サイト利用者意識アンケート」

RSCのアンケート「不動産会社について求めるもの」では「正確な物件情報の提供」が87%で1位だ。「不動産会社の不満、満足それぞれ感じたこと」は「問い合わせをしたら『その物件はもうない』」が23・2%で1位だ。どちらもおとり広告による不満が最も高いことが分かる。

ネット上で完結する部屋探しでVR、動画、写真点数が充実

インターネットで見えて気に入った物件に対し、その日のうちに契約する流れがスムーズになる。インターネット上の物件だけで部屋探しをすることが可能になる。インターネット上で見て気に入った物件に、その日のうちに契約する流れがスムーズになる。

インターネットで完結する部屋

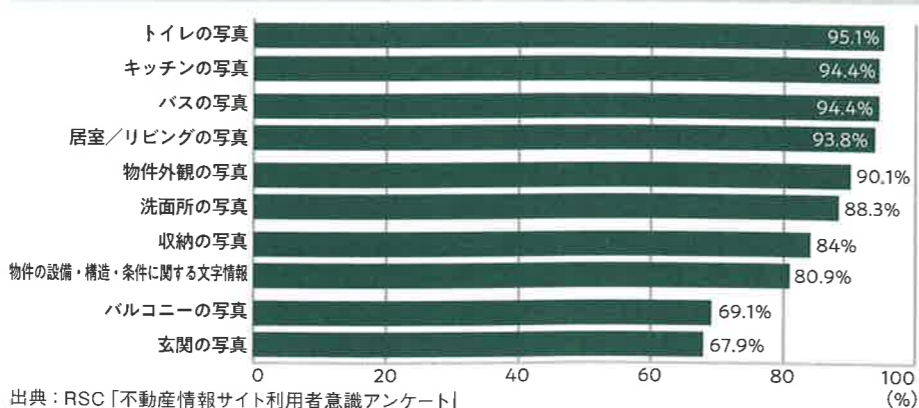
探して重要になるのが、内見なしでも成約につながるための試行錯誤だ。

16年から実際に現地に行かなくても内見が可能になるVR内見サービスが提供され始め、インターネットに掲載する写真の重要性に注目が集まり出した。

リーシング・マネジメント・コンサルティング（東京都港区）の齊藤見一社長は、翌日までの契約が可能になった流れに関し、インターネット上の情報と内見した際の印象のギャップが少なくなっていることを要因の一つとして挙げている。

「昔のポータルサイトでは、写真は外観と内部の写真点数で終わり、実際に見てみたら想像とは違っていたということが普通でした。ですが、ここ数年でポータルサイトは仕様が変わり、写真が多いほど上位に掲載されるようになったため、仲介店は競うように多数の写真アップロードし始めました。360度カメラの画像や内見動画なども見られるようになり、実際に内見したときのギャップが少なくなってきたことが成約期間の短縮にも影響しているのではないでしょう」と話す。物件写真の掲載が重要であるこ

④物件情報で重要だと思う情報



出典：RSC「不動産情報サイト利用者意識アンケート」

とは、RSCのアンケート結果にも出ている。10件のうち「文字情報」は8番目で、残りは全て「写真」という結果になっている。ユーザーが求める情報を重視した結果、翌日までに契約が決まるようになったといっても過言ではないだろう。