



# 賃貸入居申込書に関する仲介会社の 実態調査

2017年10月30日

株式会社セールポート

キマルームサイン

検索

# 調査概要

- ▶調査日 2017年9月5日～12日
- ▶調査方法 インターネットによるアンケート調査
- ▶調査対象 不動産賃貸会社（仲介会社・管理仲介会社）の仲介営業担当
- ▶サンプル数・対象エリア 113人（首都圏60人・ほかエリア53人）  
東京(34人)・神奈川(20人)・千葉(4人)・埼玉(2人)・  
大阪(12人)・京都(1人)・愛知(1人)・広島(34人)・岡山(2人)・福岡(3人)
- ▶1人あたりの  
月間平均仲介件数（客付力） 全体平均8.0件 首都圏平均9.1件

# サマリー

## A. 管理会社からの申込書の回収方法

### 1) 管理会社からの回収方法の実態

1. 仲介会社が管理会社から取り寄せる主な方法はFAXが9割と断トツで多い。
2. 全ての申込のうち7割をFAXで取り寄せている。この傾向は全国平均より首都圏の方が強い。
3. FAXで取り寄せる不満として「文字が潰れて紙が汚い」が高い。

⇒ 申込業務における業務効率化（IT化）は果たされていない。

### 2) FAX利用の理由の実態

1. 「管理会社がFAXでしか対応していない」が半数を占め、仲介会社自身がFAXが楽、という理由も高い。
2. 仲介会社は毎月様々な管理会社と取引しているため、特定管理会社の申込書をストックしても意味が無く、毎回取り寄せるという悪循環が続いている。
3. 申込書に対する不満として、フォーマット・ルールなどがバラバラで統一されていないことが上げられる。

⇒ 一義的には管理会社-仲介会社間の仲介業務の構造が最大の要因（互いに多対多で毎回取引相手が異なる）であるが、これらの課題を一気に解決できる仕組みが構築できれば、低生産性の申込業務の業務効率が劇的に向上する。

## B. 申込人からの申込書の回収方法

### 1) 申込人からの回収方法の実態

1. 内覧後そのまま店舗に直帰し、申込人から申込書を記入してもらっている割合は7割。
2. 上記の理由の7割は、はやく申込（部屋止め）をして競合他社に先を越されないようにするため。

⇒ 申込書の入力業務・申込（部屋止め）が現地で可能になることで仲介会社の業務効率は劇的に向上する。

## C. 申込書の記入

### 1) 申込書の記入量の実態

- 1.1 申込につき平均3枚記入している。
2. 家賃保証申込が必須の割合は8割。
3. 申込人が申込書の記入を完了するまでに約20分。
4. 申込人は入居申込枚数（記入量）に「あきらめ」と「不満」を持っている。

⇒ 申込人の申込書の入力時間を短縮できれば、申込人・仲介担当者にとって効率的になり満足度向上も図れる。

### 2) 申込書の記入後の実態

1. 申込人は、申込書の初回入力で7割しか記入できない。
2. 申込の入力不備の解消は2～3日を必要とする。
3. 申込の入力不備の解消は「代筆」と「申込人の記入」で半々。「代筆」の割合が高い。
4. 申込書の物件概要の入力はほぼ不動産会社が行っている。

⇒ 申込書の申込業務は当日で完了しないため、効率的に不備解消ができれば仲介業者の生産性は向上する。

## D. 入居審査

### 1) 入居審査の実態

- ・ 管理会社の審査対応に関する不満は、「遅さ」。
- ・ 審査所要日数は、現在3日で、希望は1日早く、1日余分に経過すると遅いと感じる。
- ・ 審査対応の遅い管理会社の物件は「あえて紹介しない」と回答した割合は25%にのぼる。
- ・ 物件担当者が休みでも他のメンバーが対応してくれる割合は5割。

⇒ 仲介会社にとってスピードは重要な要素。

# A. 管理会社からの申込書の回収方法

# Q. 管理会社からの申込書の主な取り寄せ方法は？

～ A. 管理会社からの申込書の回収方法 ～



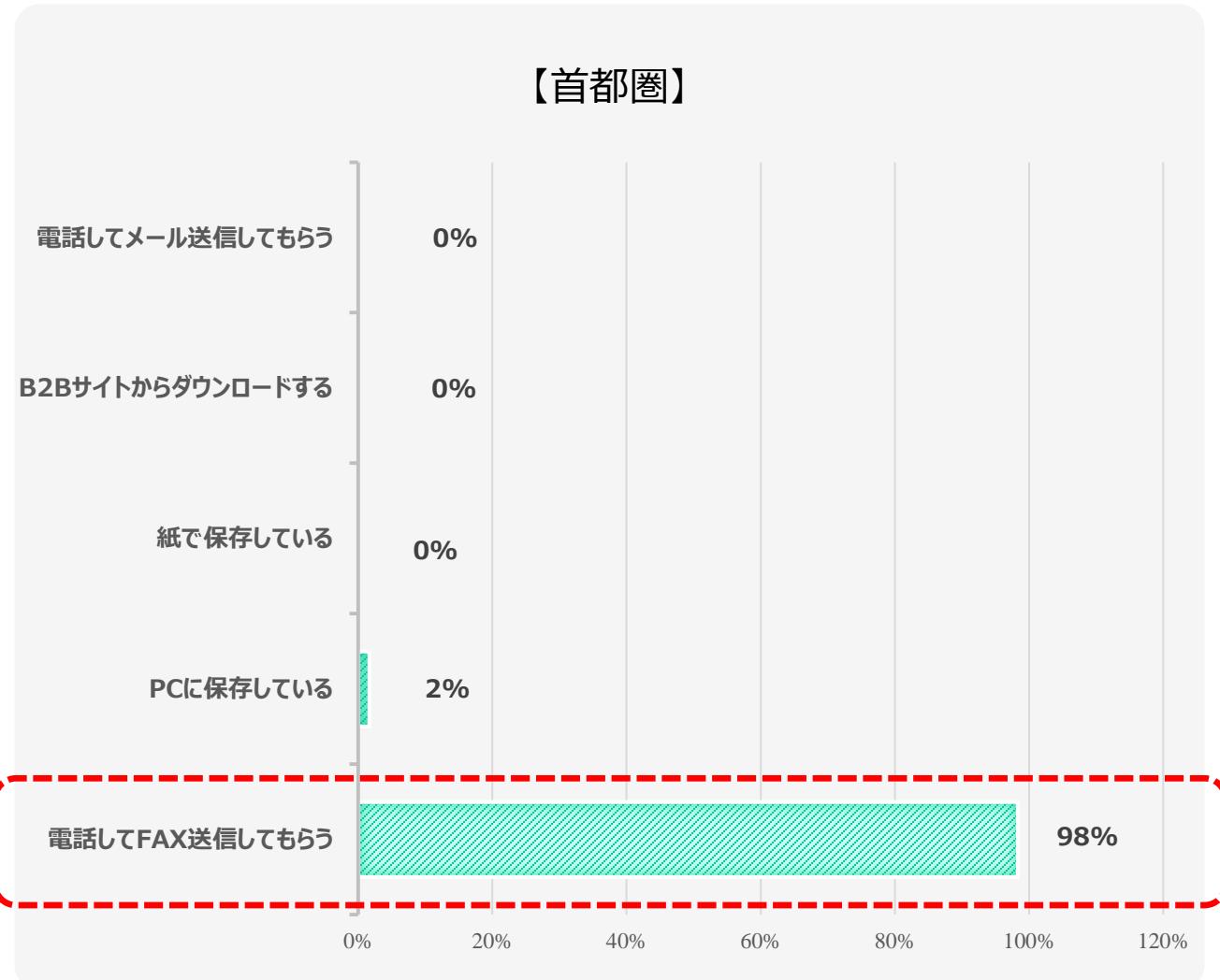
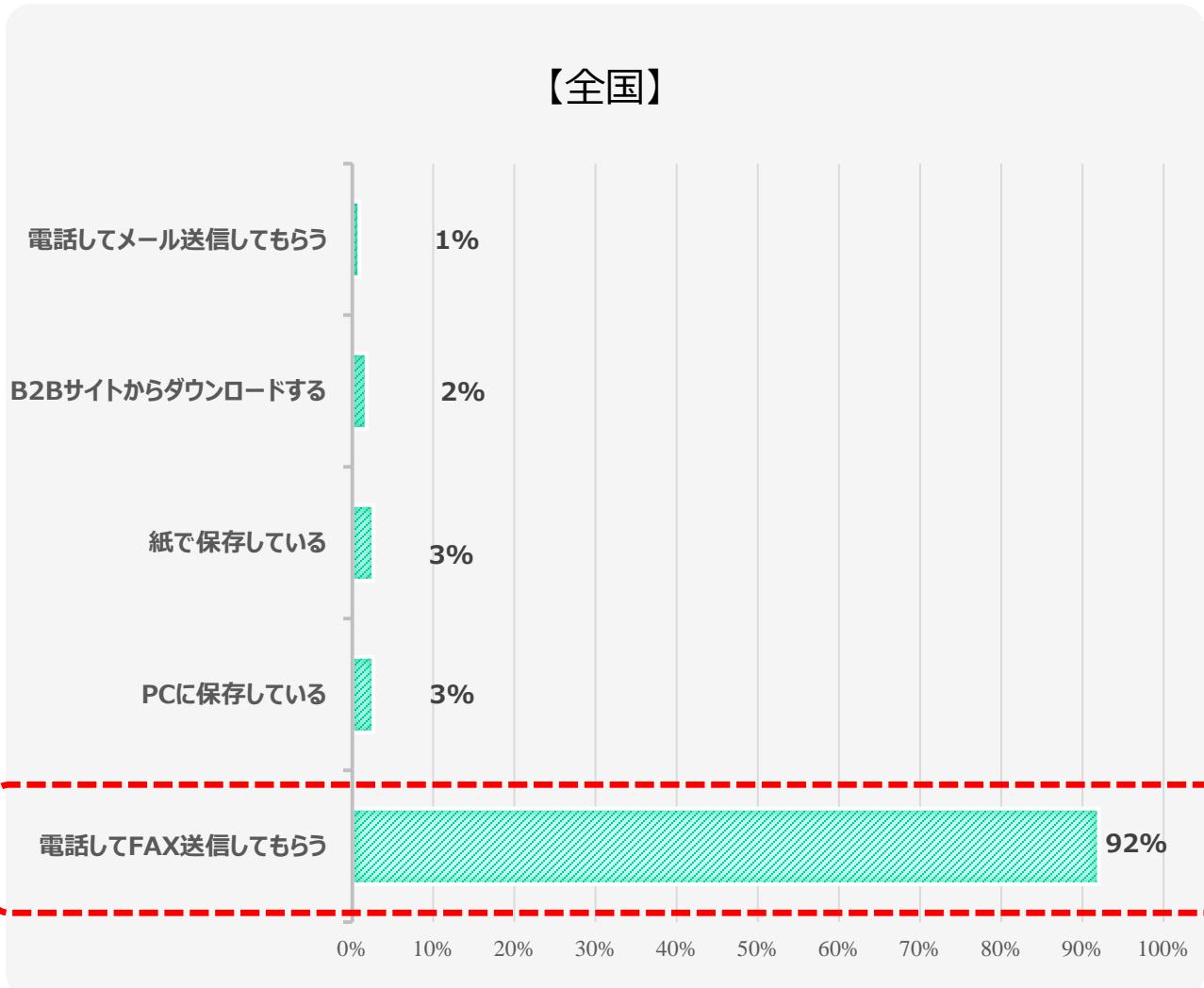
## 結果

| 申込書の主な取り寄せ方法はFAX。首都圏の方がFAX依存度が高い。

## 所感

| FAXへの依存度が非常に高いことが確認できる。

※選択式、単一選択



# Q. 申込書をFAXで何割取り寄せてますか？



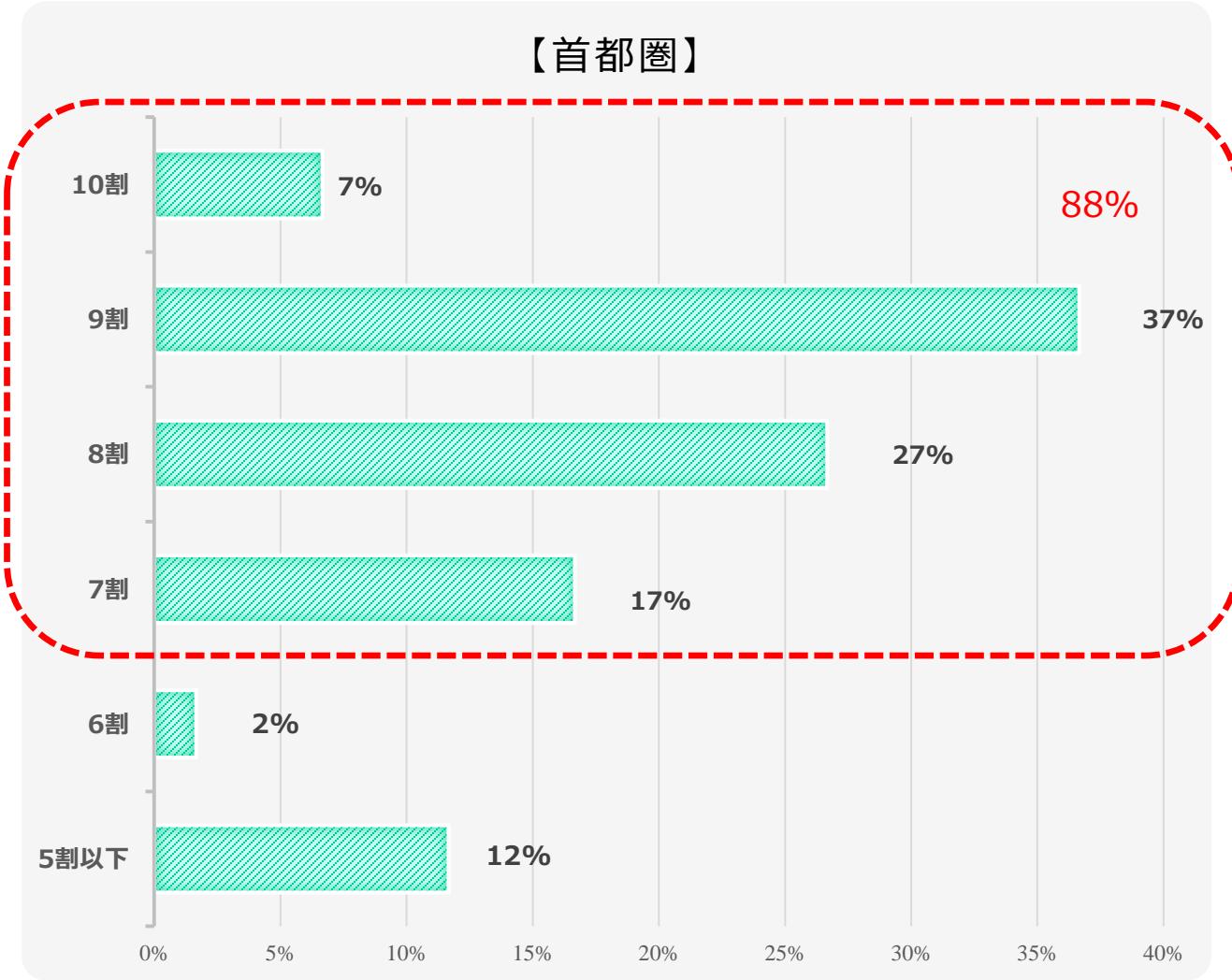
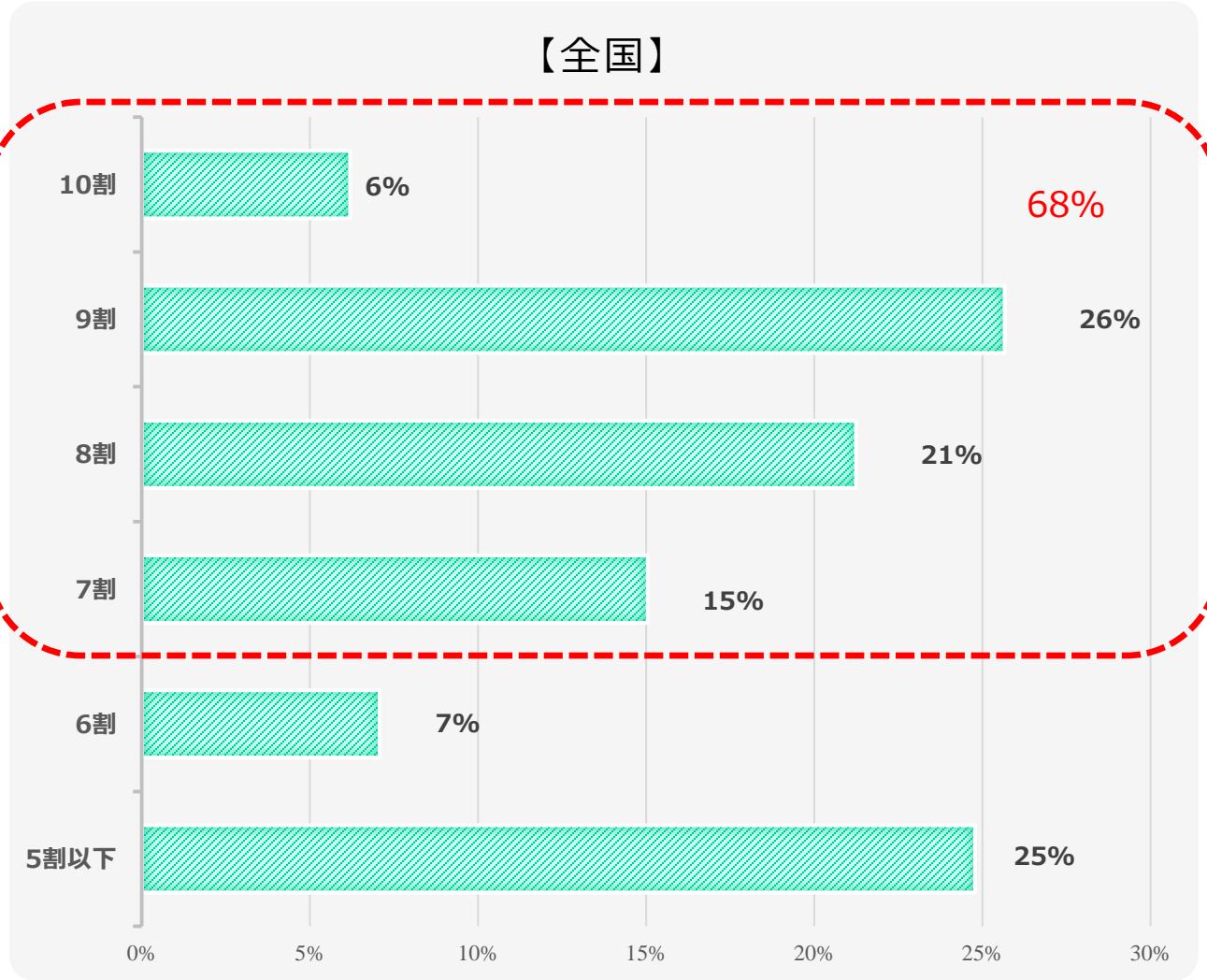
## 結果

| 全体平均7.0割 – 首都圏平均7.8割。全申込のうち7～8割をFAXで取り寄せている。

## 所感

| 異常に高い割合であり、申込業務における業務効率化（IT化）は果たされていない。

※記入式



# Q. 申込書をなぜFAXで取り寄せているのですか？



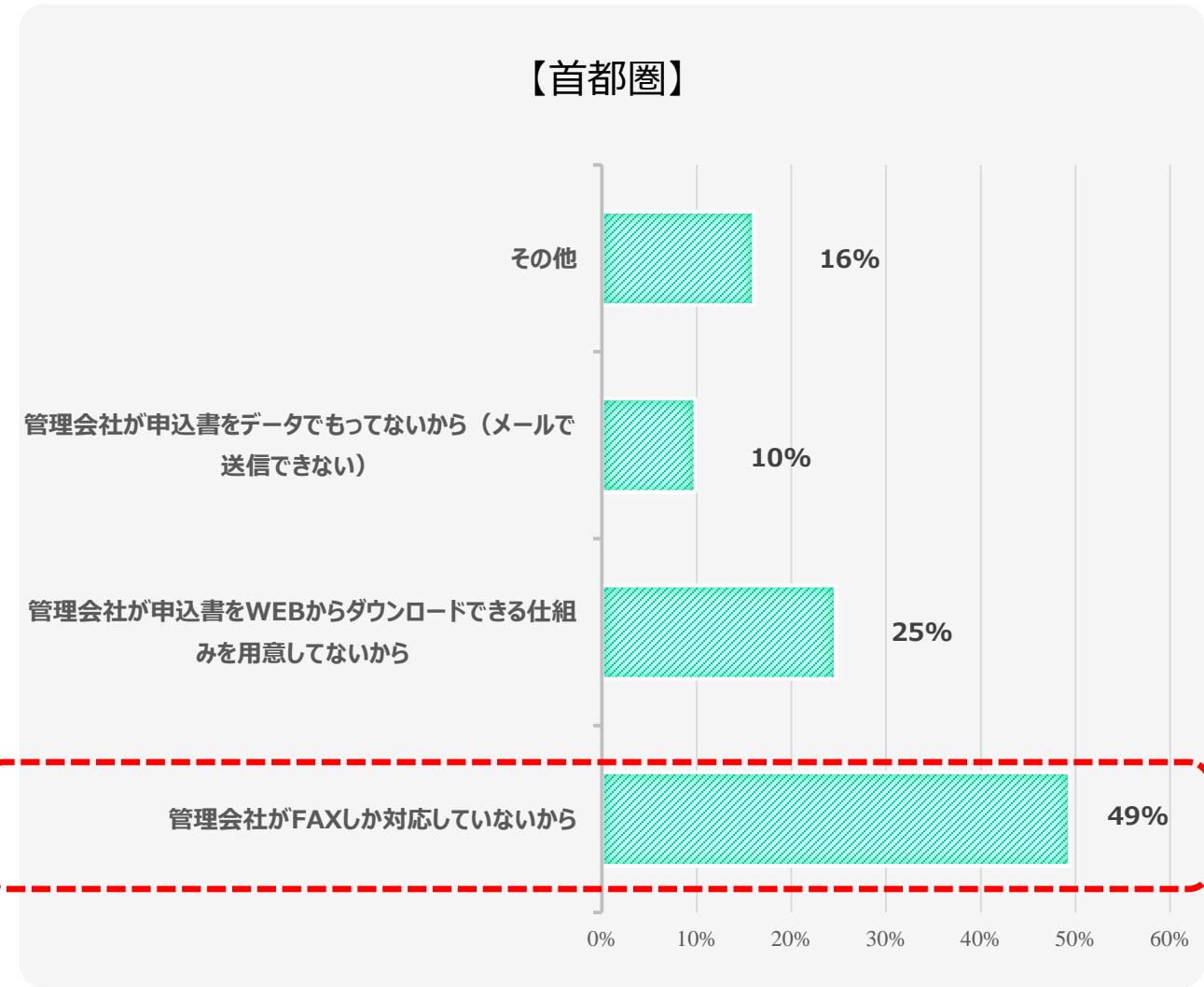
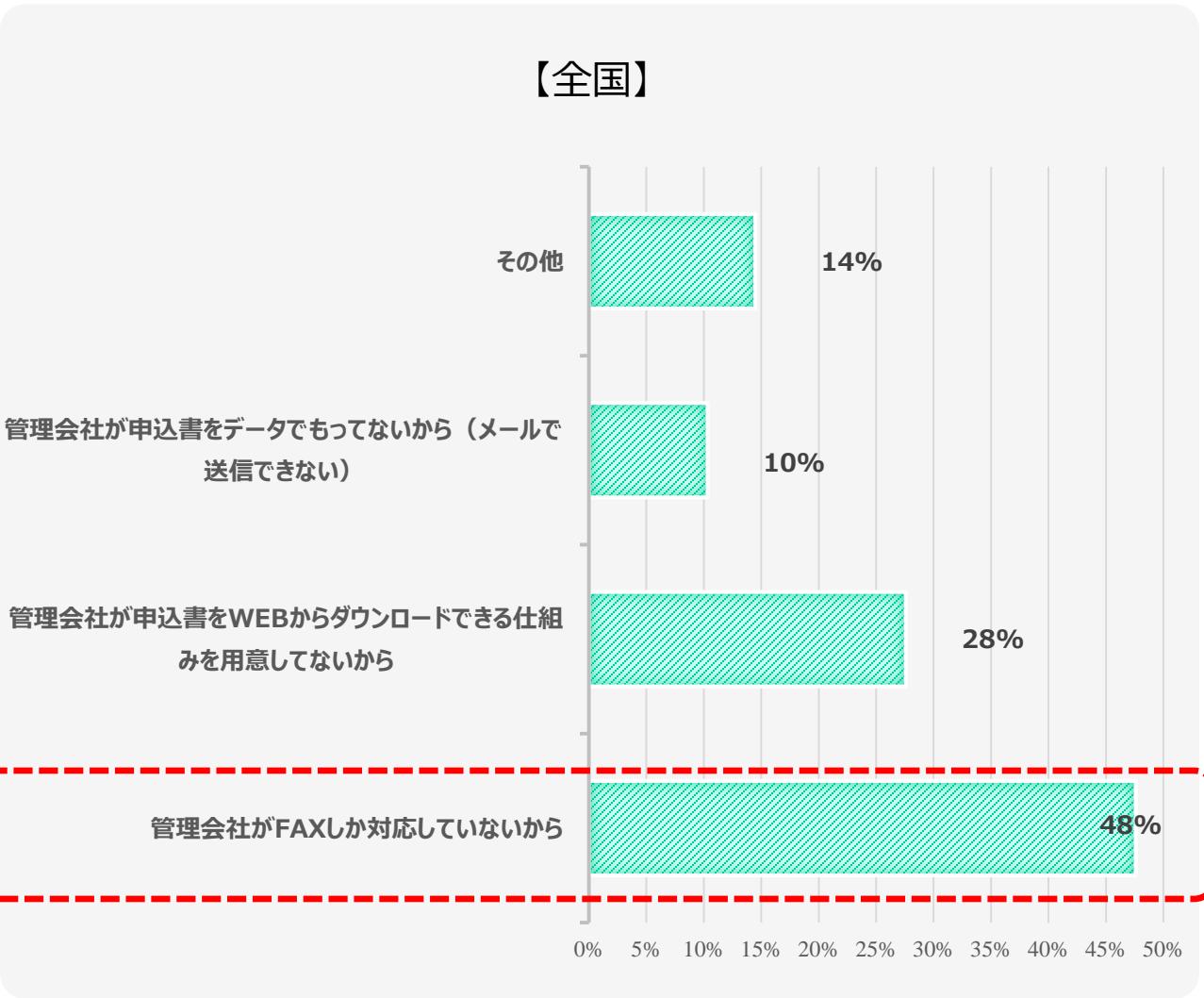
## 結果

「管理会社がFAXでしか対応していない（紙でしか管理していない）から」が半数を占める。また、仲介会社自身がFAXが楽、という理由も高い。

## 所感

管理会社の体制（FAX・紙しか対応していない）と仲介会社の利便性により、申込業務におけるFAX文化が依然として残っている。

※選択式、複数選択可



## 「その他」の回答

1		楽	簡単だから
2		楽	僕自身アナログなので
3		楽	メールアドレスの確認のやり取りの手間
4		楽	FAXの方が楽だから。
5		楽	手間がかからないから
6	52%	楽	手間がかからないから
7		楽	FAX番号を伝えるだけで良いから
8		楽	手っ取り早い
9		楽	面倒だから
10		楽	早いから
11		楽	さがす手間をはぶく為。
12		慣習	慣習
13		慣習	慣例だから
14	45%	慣習	電話にて直接取り寄せるため
15		慣習	特にこちらがFAXを希望しているのではないが、申込書要請するとFAXで送られてくるため。
16		慣習	仲介会社においている申込書に記入し送付して頂いているからです。
17		確実	直接伝えたほうが確実だから
18	14%	確実	申込書到着時刻が印字されるから
19		確実	確実だから。その都度、申込書の書式が違ったりするから
20	10%	他業務との関連	申込の予告にもなるから
21		他業務との関連	取寄せる際に空室確認も合わせてする為。

# Q. 申込書をFAXで取り寄せた場合の最も高い不満は？

～ A. 管理会社からの申込書の回収方法



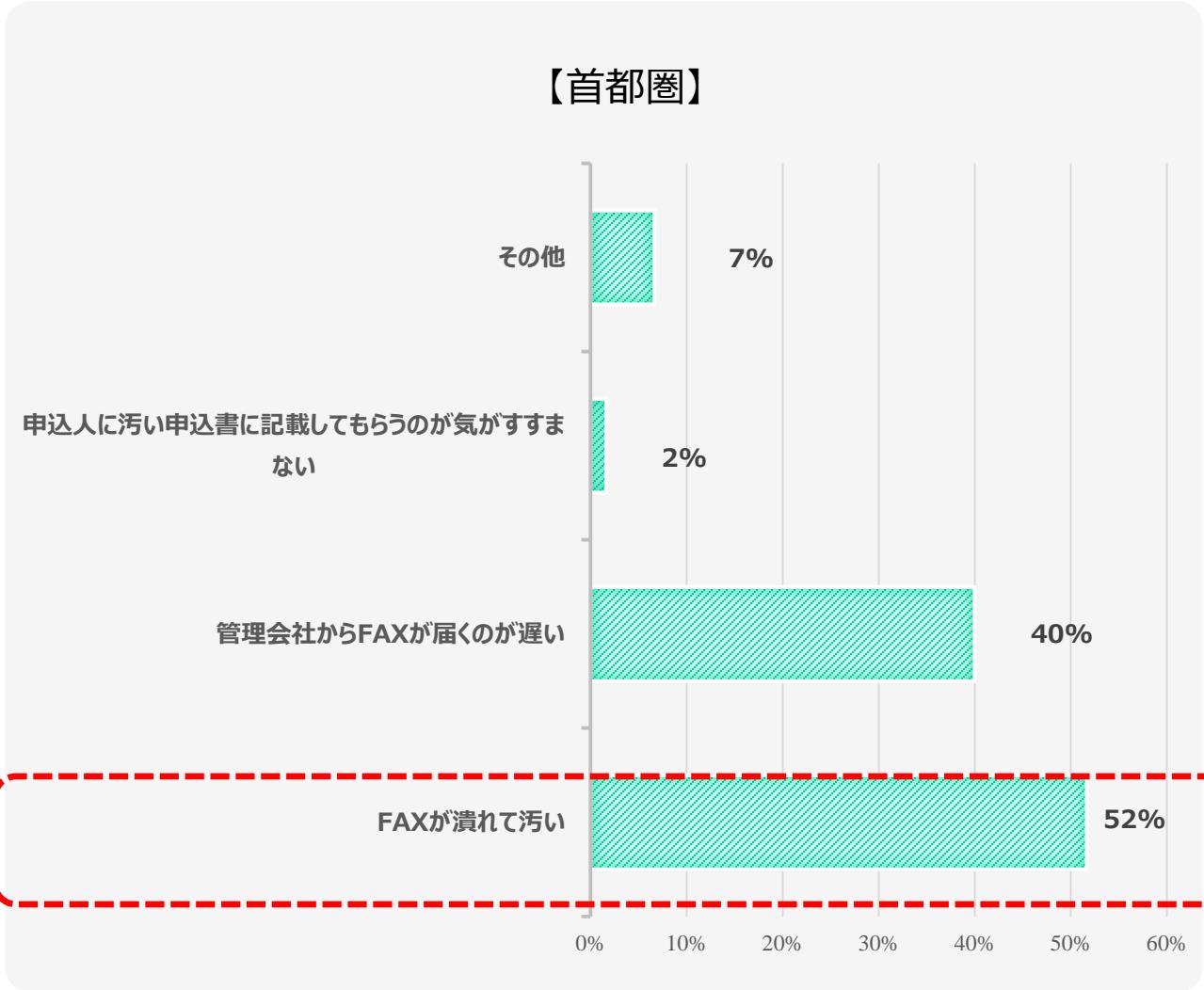
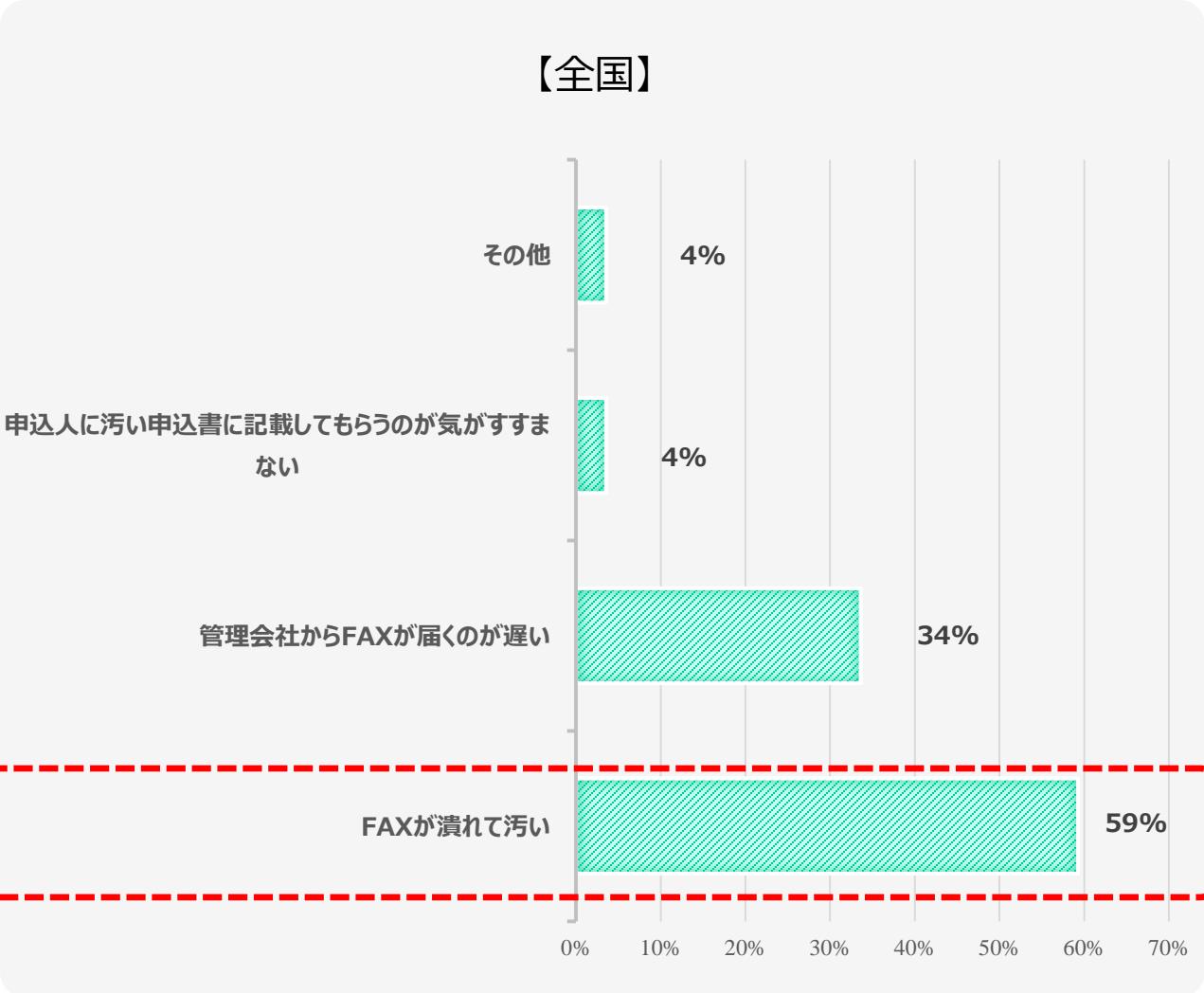
## 結果

「潰れて汚い」が半数以上を占め、続いて「届くのが遅い」と続く。

## 所感

潰れて汚いと思っている申込書を申込人に記載してもらっている。

※選択式、単一選択



# Q.なぜ申込書をストックせず、毎回取り寄せるのですか？

～ A. 管理会社からの申込書の回収方法



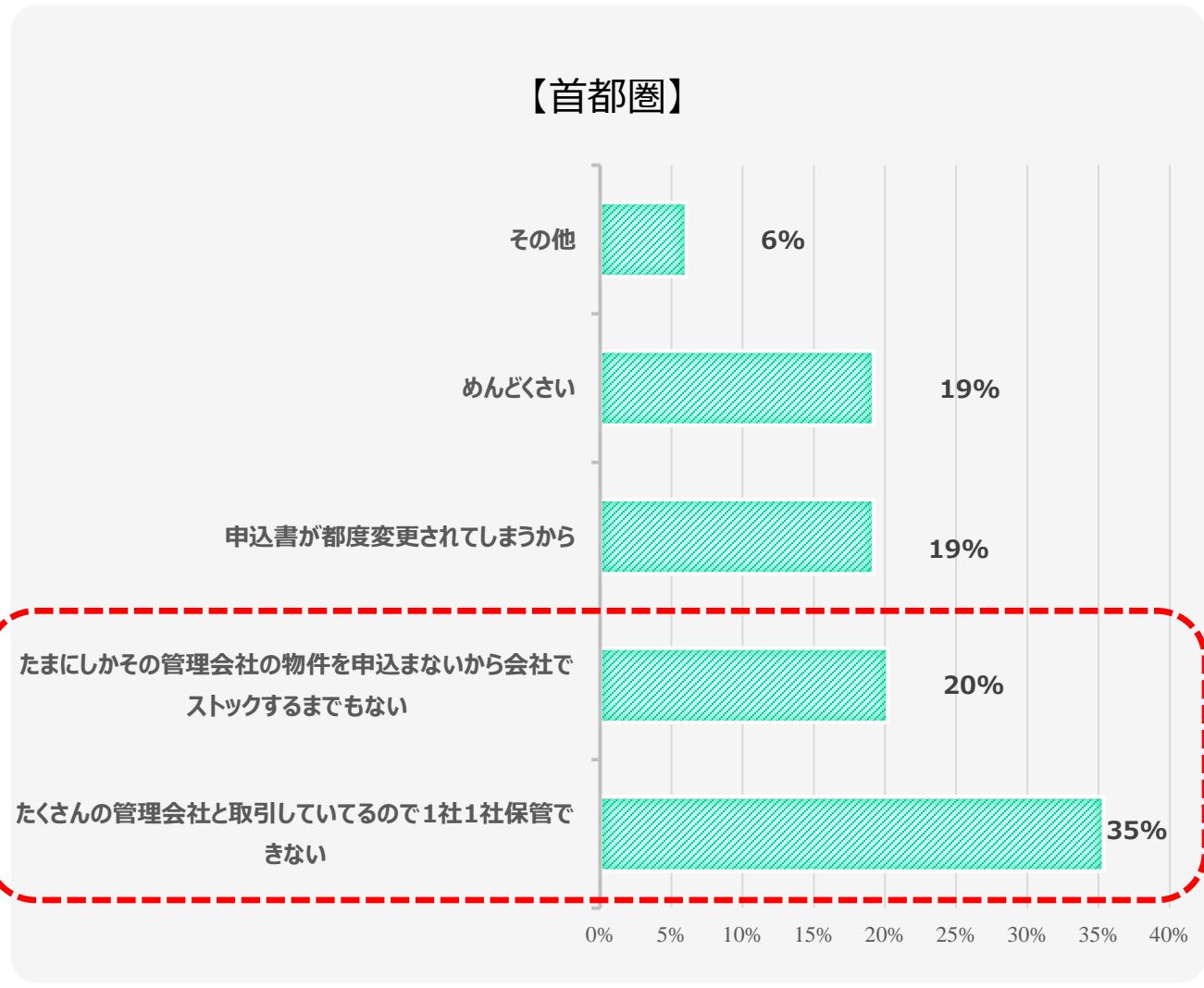
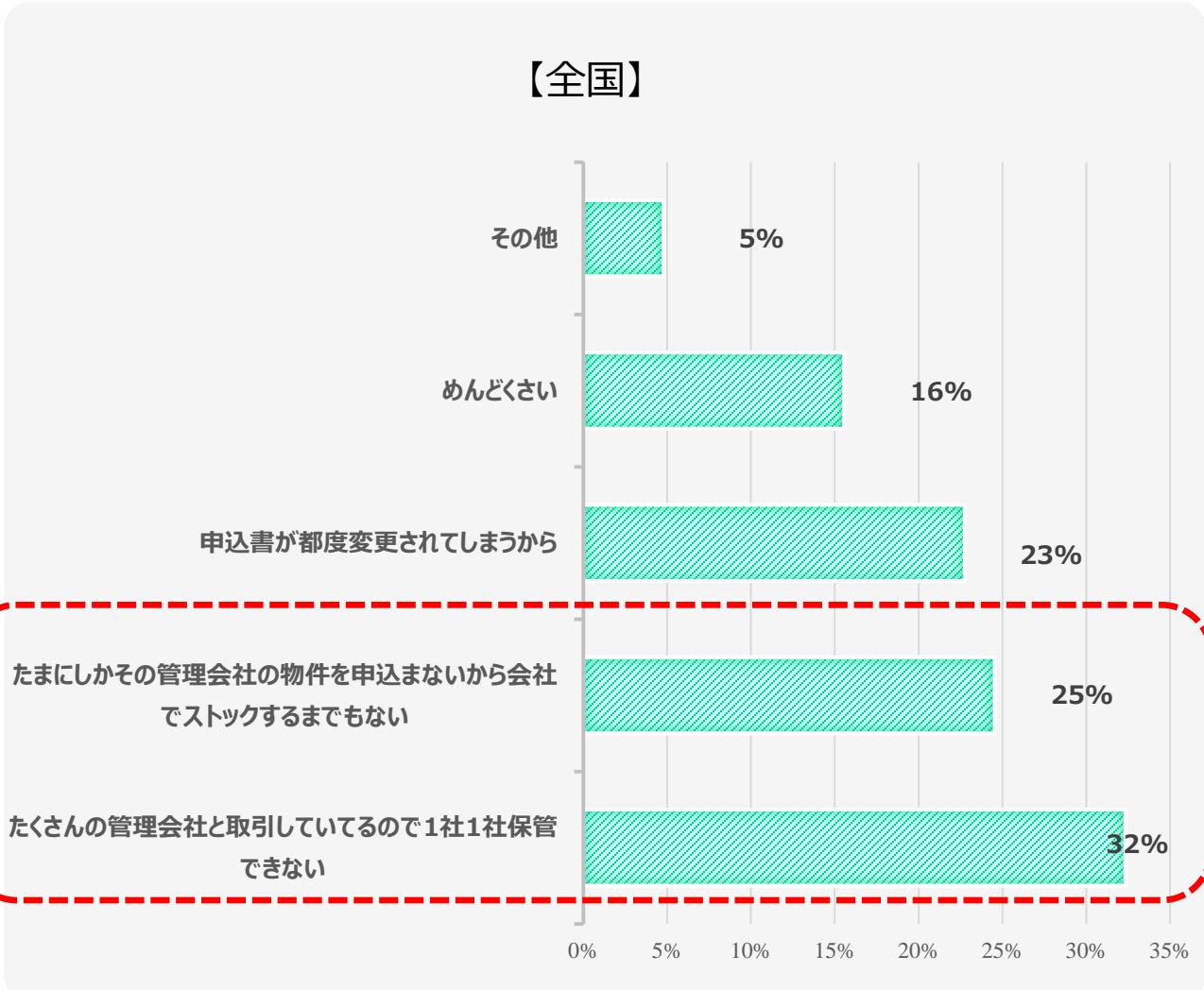
## 結果

「申込書をストックする意味がそもそも無い」が過半を占め、管理会社起因（書式変更・物件毎の書式が異なる）が次に続く。

## 所感

仲介業務の構造が起因。仲介会社は毎月様々な管理会社と取引しているため、特定管理会社の申込書をストックしても意味が無く、毎回取り寄せるという悪循環が続いている。

※選択式、複数選択可



# Q.なぜ申込書をストックせず、毎回取り寄せるのですか？



## 「その他」の回答

1	50%	書式	物件事に送る申込み書の種類があるから
2		書式	物件によって書類内容が異なる為
3		書式	申込書の変更があるといけないので
4		書式	物件による場合もあるので、都度の方がいい。
5	13%	他業務との関連	申込みの意思表示をする為
6	38%	ストックしている	可能な分はストックしている
7		ストックしている	なし
8		ストックしている	ストックあるので不便はない

# Q. 管理会社に対する申込書の不満は？



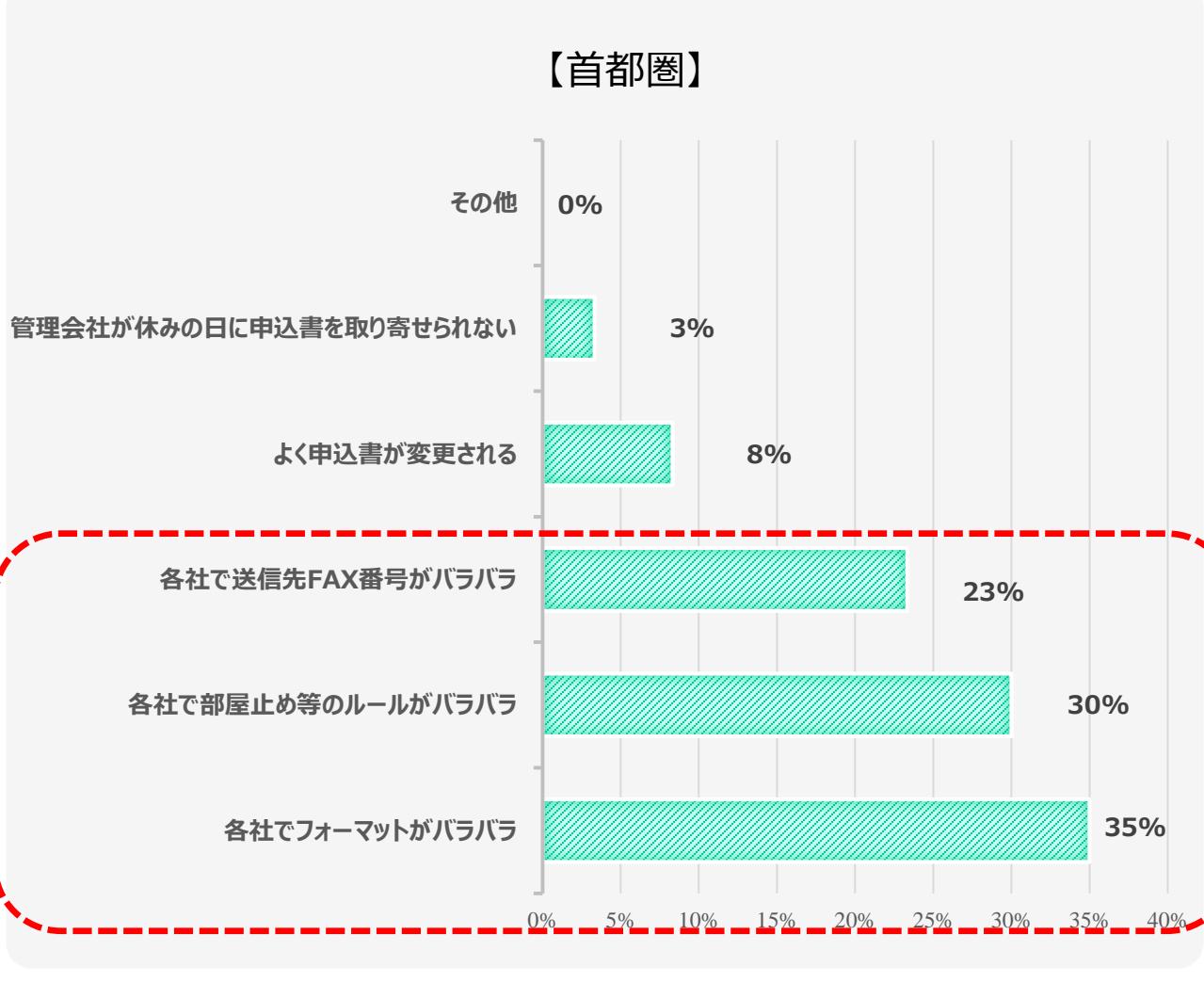
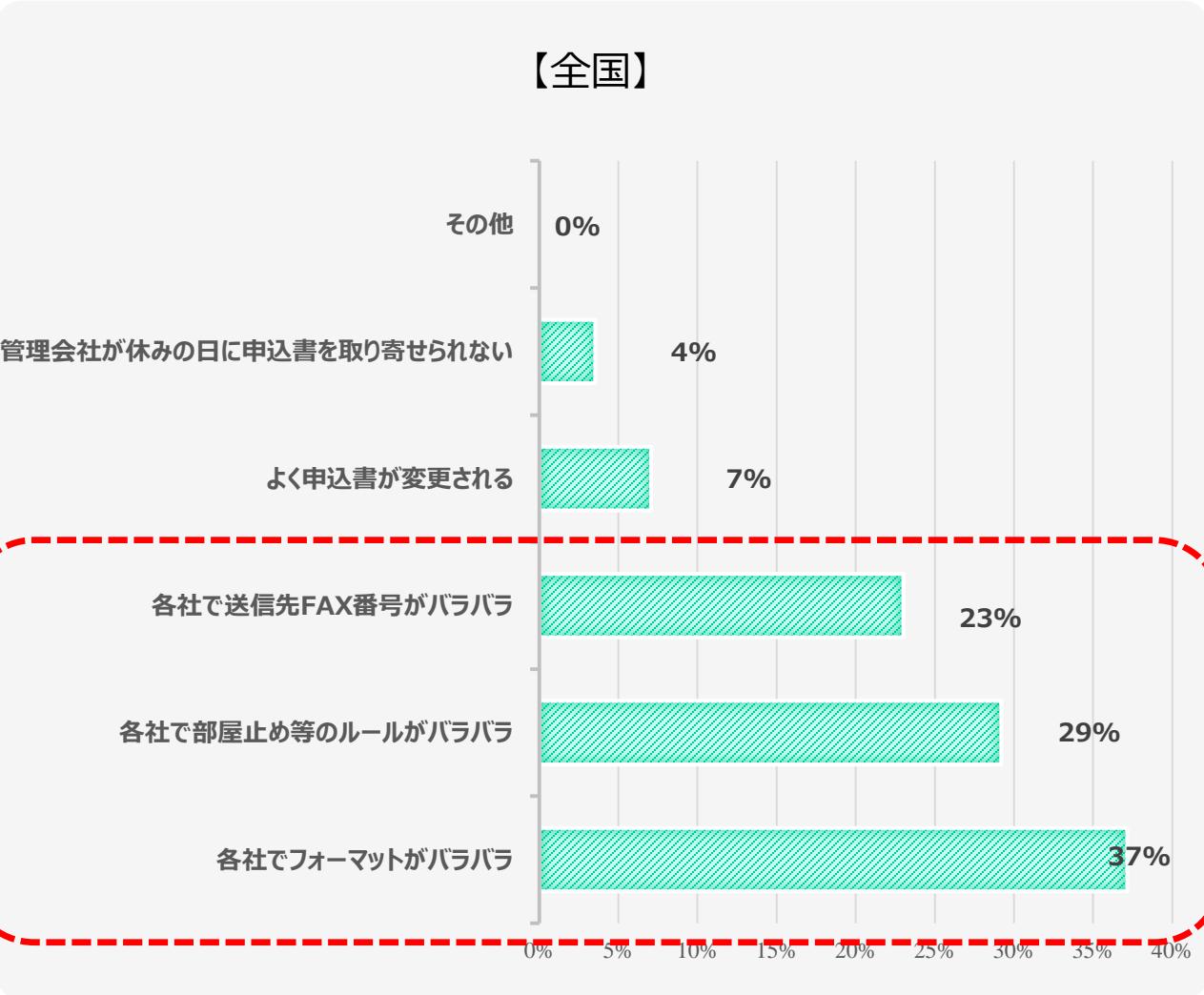
## 結果

| 申込書の不満として、バラバラで統一されていないことが上げられる。  
「フォーマット」 → 「ルール」 → 「FAX番号」の順に並ぶ。

## 所感

| 100社管理会社があれば100社バラバラの対応を求められ、業務の非効率が存在している。

※選択式、複数選択可



## B. 申込者からの申込書の回収方法

# Q. 申込書を回収するタイミングで最も多いものは？



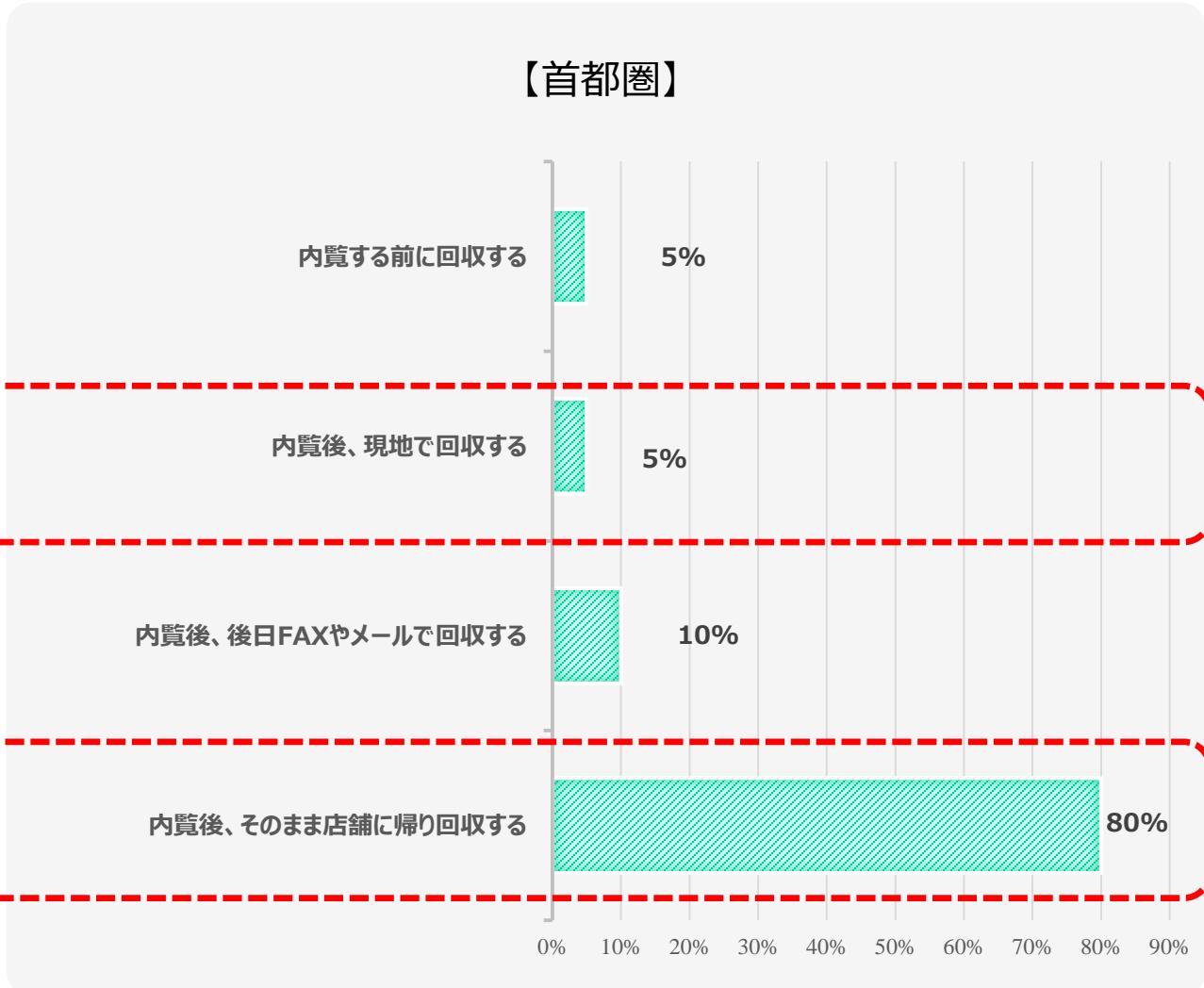
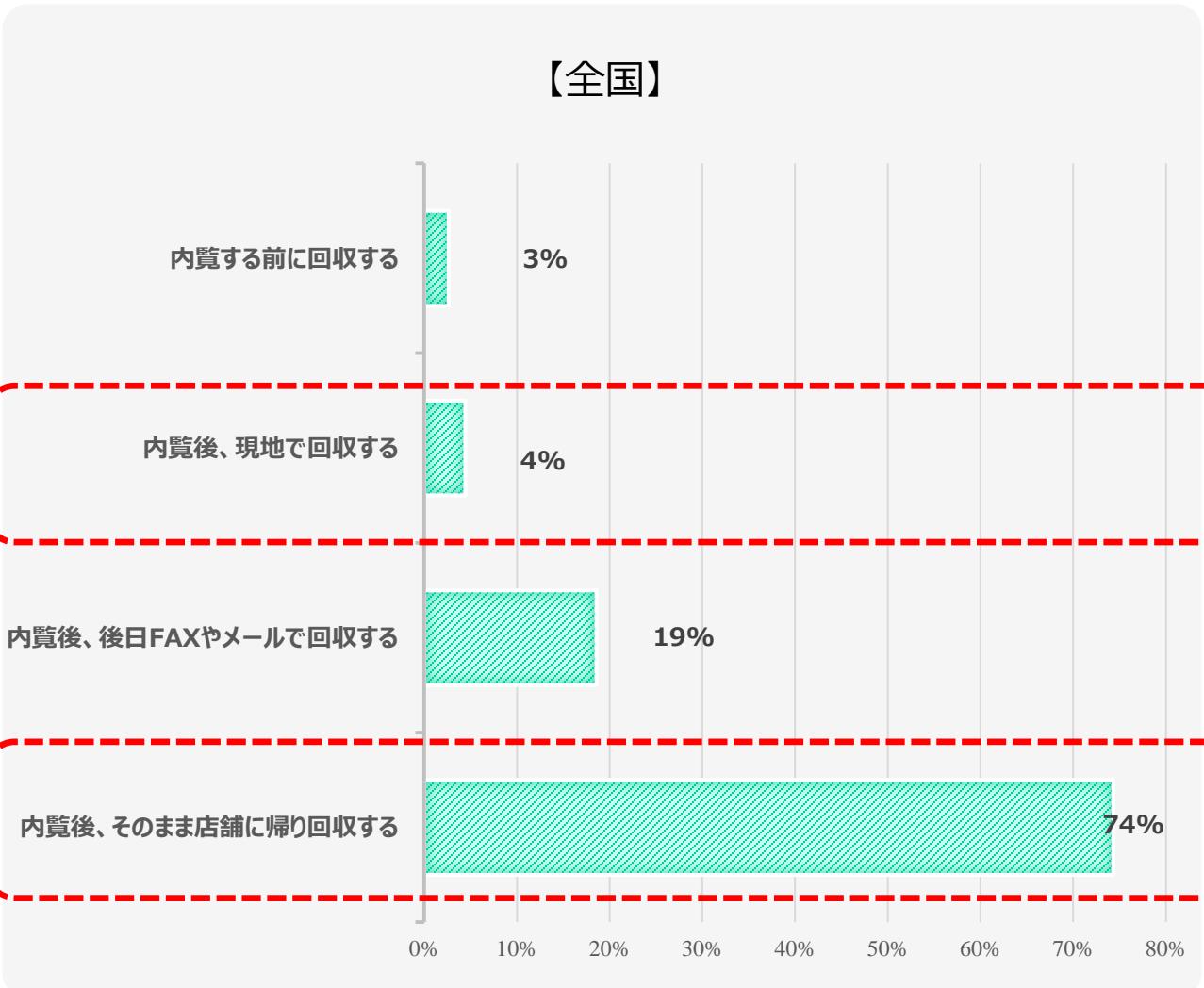
## 結果

| 申込人からの申込書の回収は、当日、しかも一度店舗に帰り7～8割回収している。後日回収は10～20%、当日現地回収は5%以下。

## 所感

| 申込書の記入業務が現地で可能になることで、仲介会社の業務効率は劇的に向上する。今はその仕組みが無いだけ。

※選択式、単一選択



# Q.内覧後、そのまま店舗に帰り回収する割合は何割？



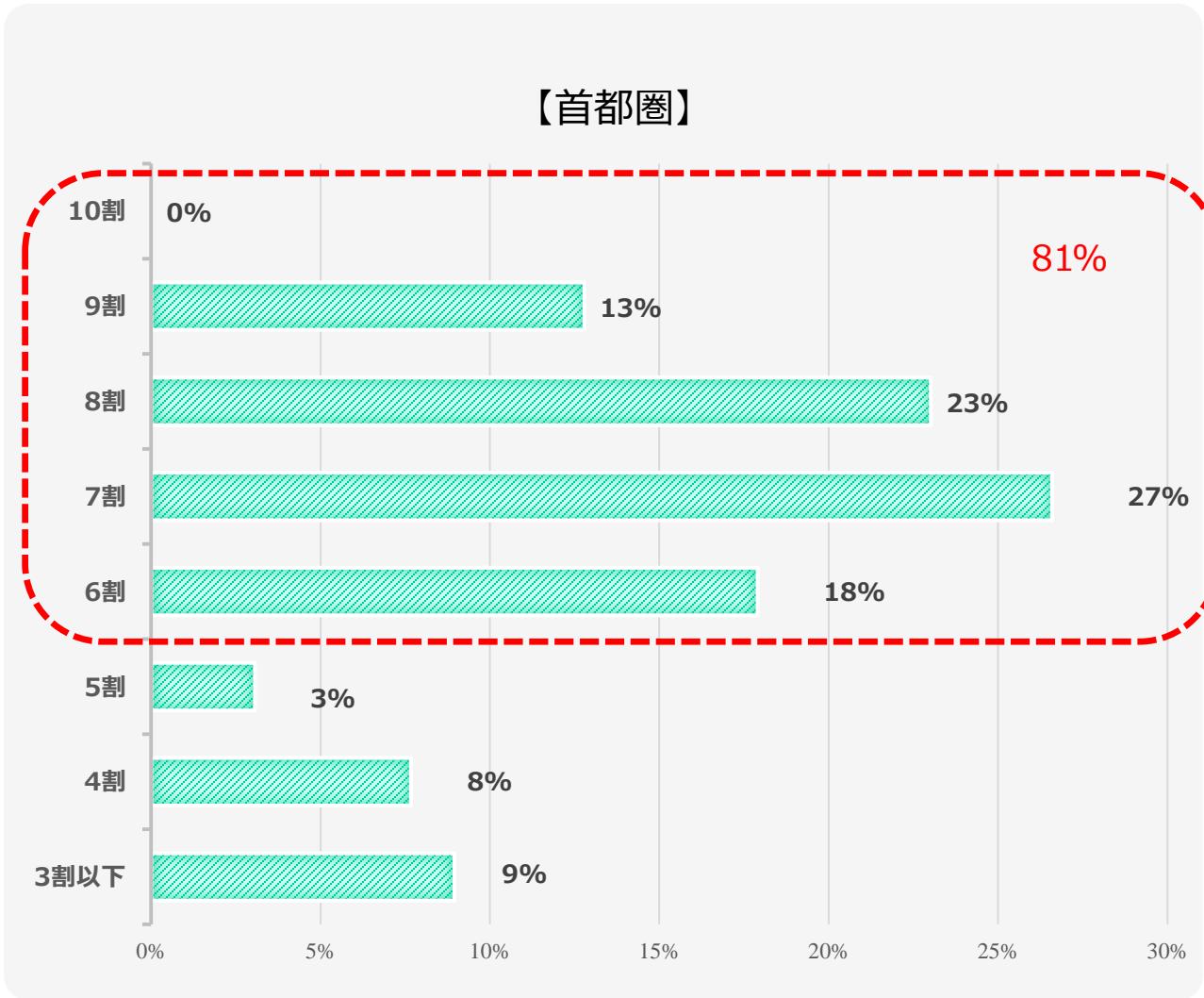
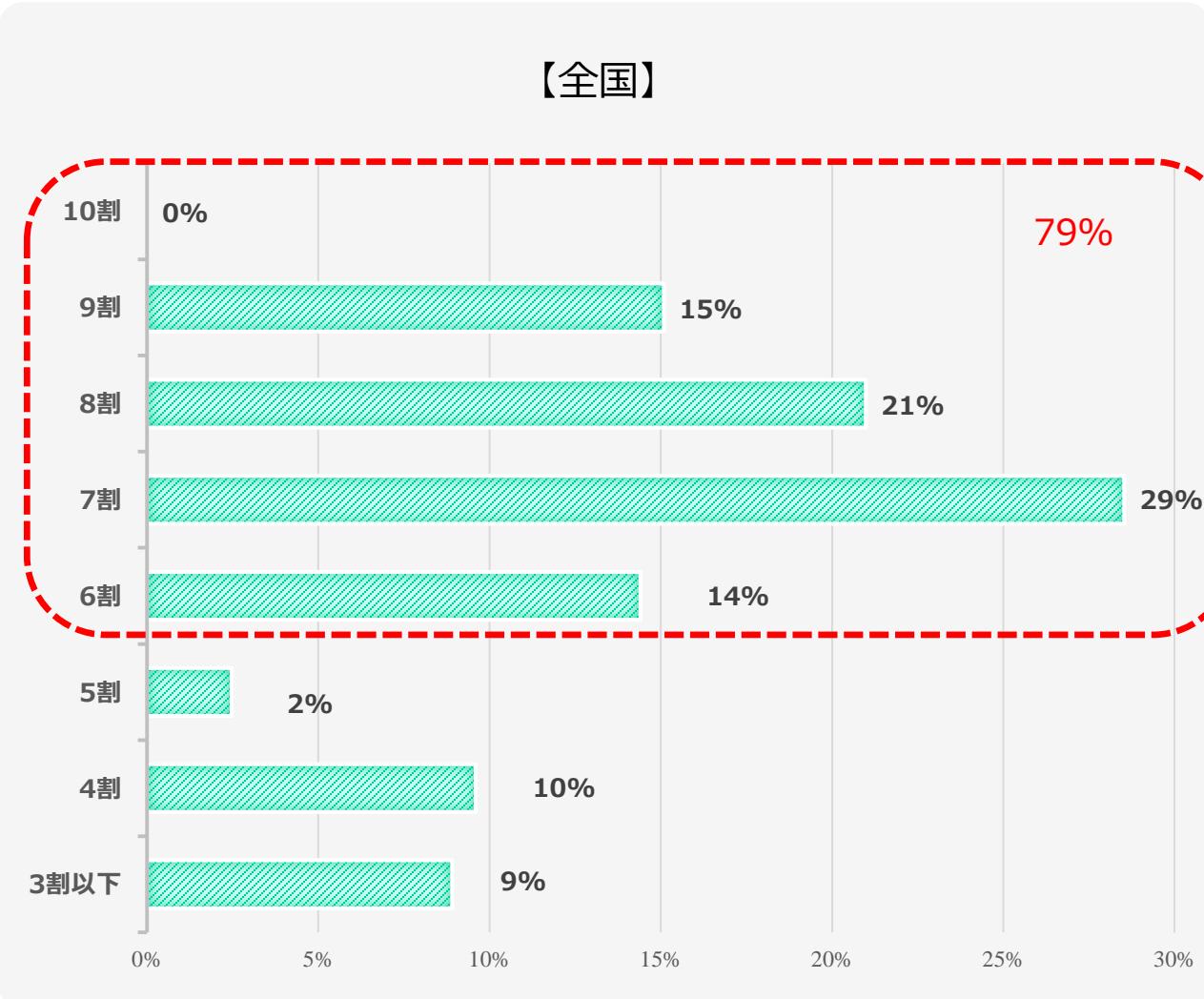
## 結果

| 全体平均 6.5割 – 首都圏平均6.5割。内覧後そのまま店舗に直帰して申込書を回収している。

## 所感

| 申込書の記入業務が現地で可能になることで、仲介会社の業務効率は劇的に向上する。  
今はその仕組みが無いだけ。

※記入式



# Q. 「内覧後、そのまま店舗に帰り回収する」最も高い理由は？

～ B. 申込者からの申込書の回収方法 ～



## 結果

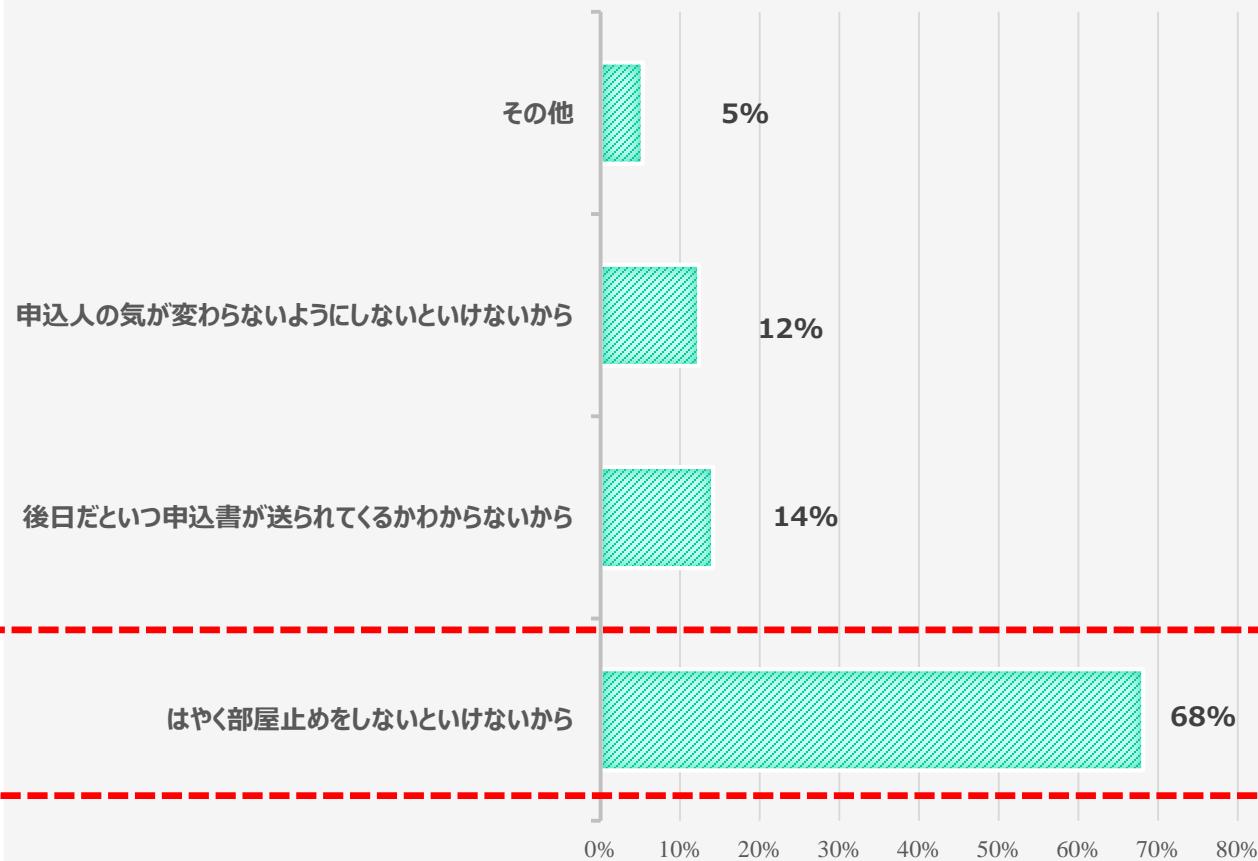
「はやく部屋止めをして他社に先を越されないようにする競合他社理由が7割、申込者理由が2割と、圧倒的に競合他社起因によるもの。」

## 所感

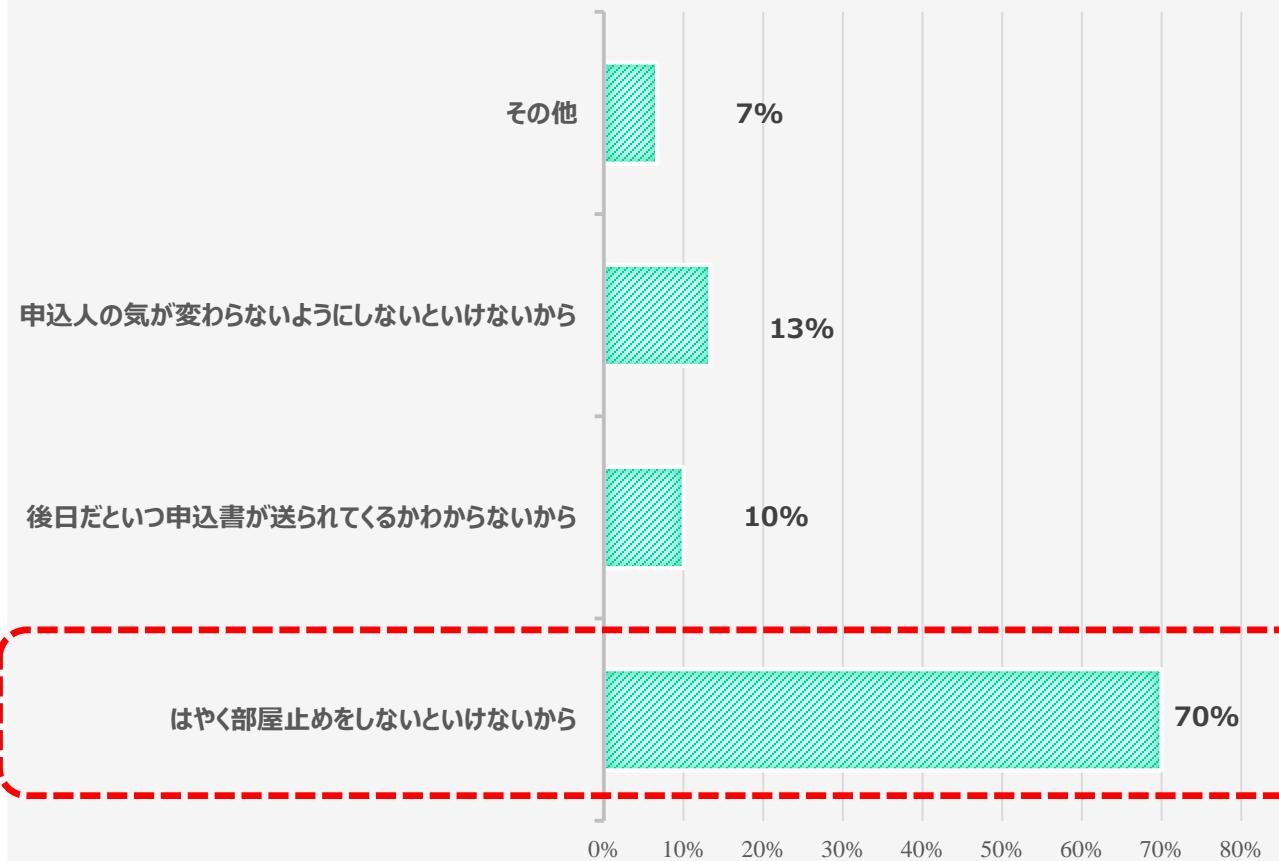
「申込書の部屋止めが現地で可能になることで、仲介会社の業務効率は劇的に向上する。今はその仕組みが無いだけ。」

※選択式、単一選択

### 【全国】



### 【首都圏】



# C. 申込書の記入

# Q. 1申込につき平均何枚記入してもらっていますか？

## 結果

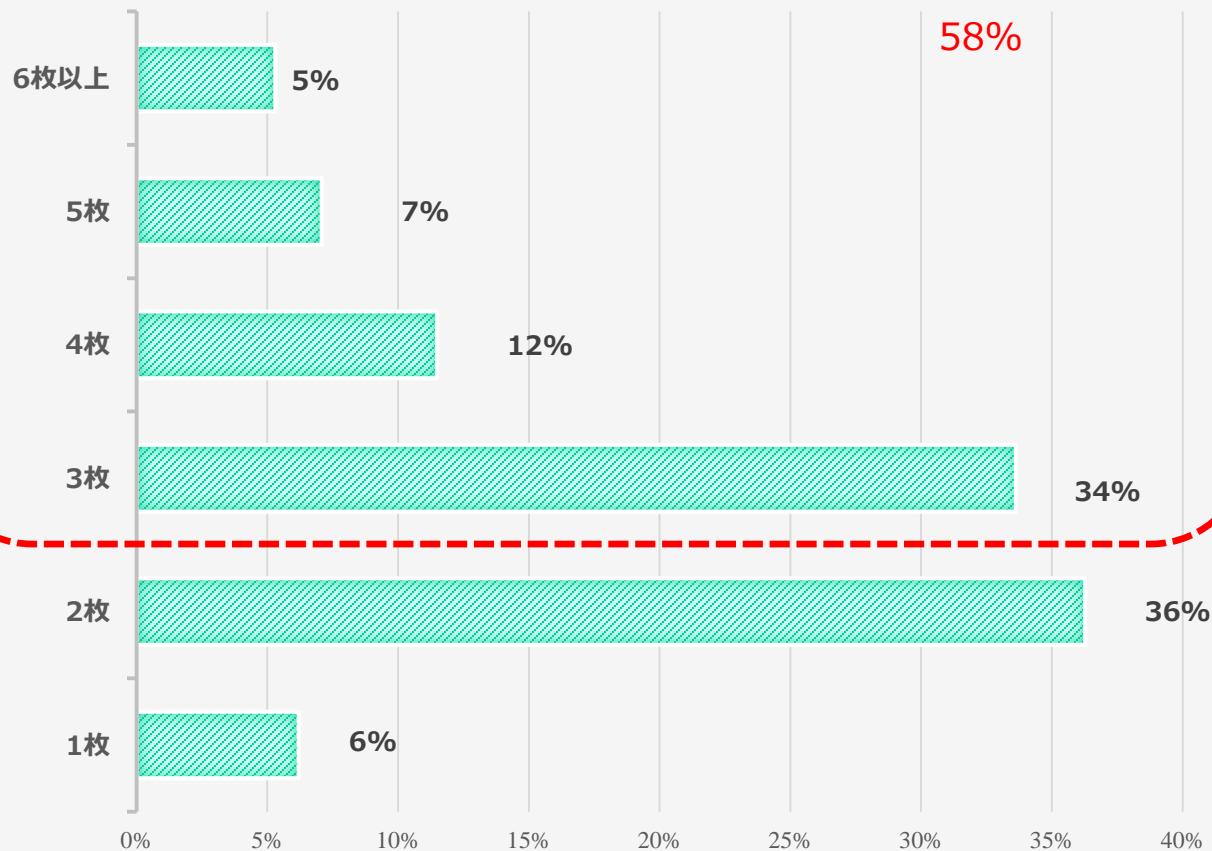
｜ 3枚以上の記入が約6割。全体平均3.1枚 - 首都圏平均3.3枚。

## 所感

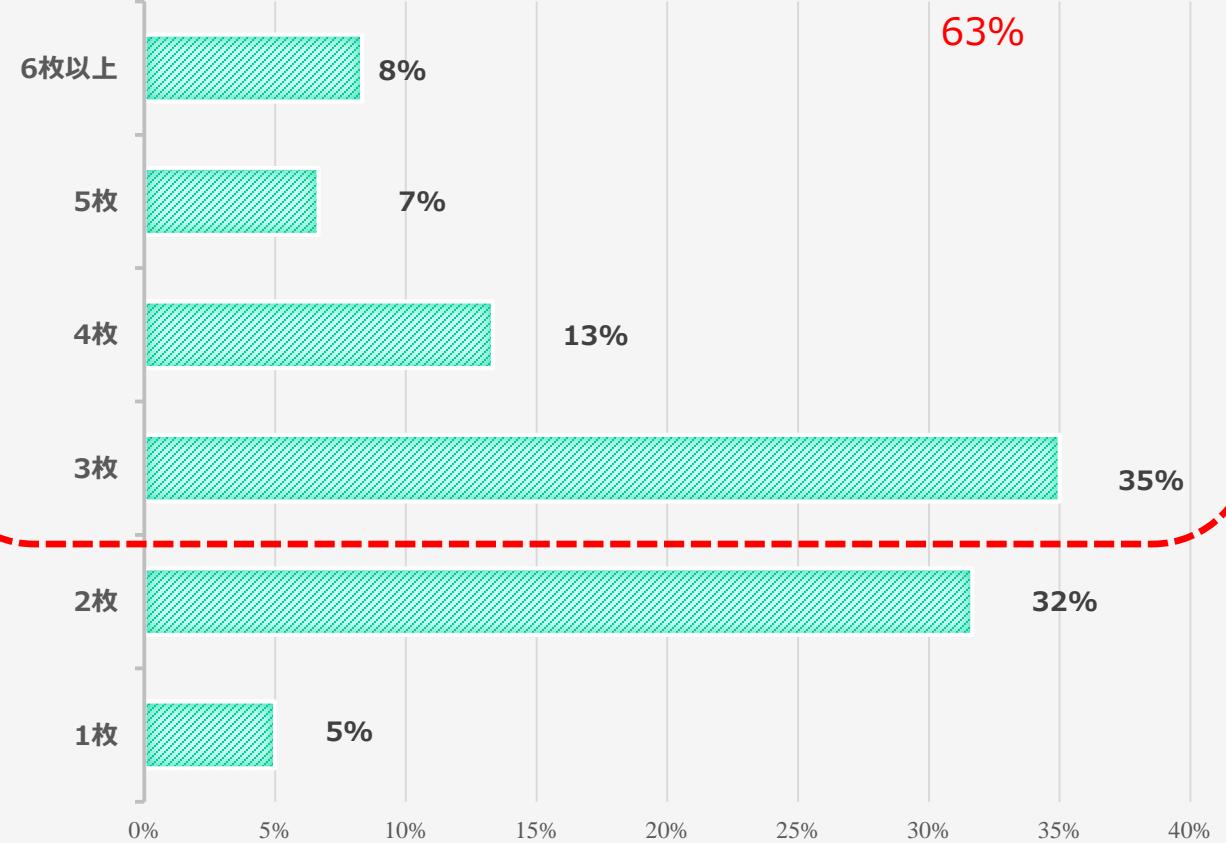
｜ 入居申込に係る書類は3枚以上の書類を記入し、はじめて完了する。

※記入式

### 【全国】



### 【首都圏】



# Q.家賃保証申込が必須の申込割合はどれくらいですか？

## 結果

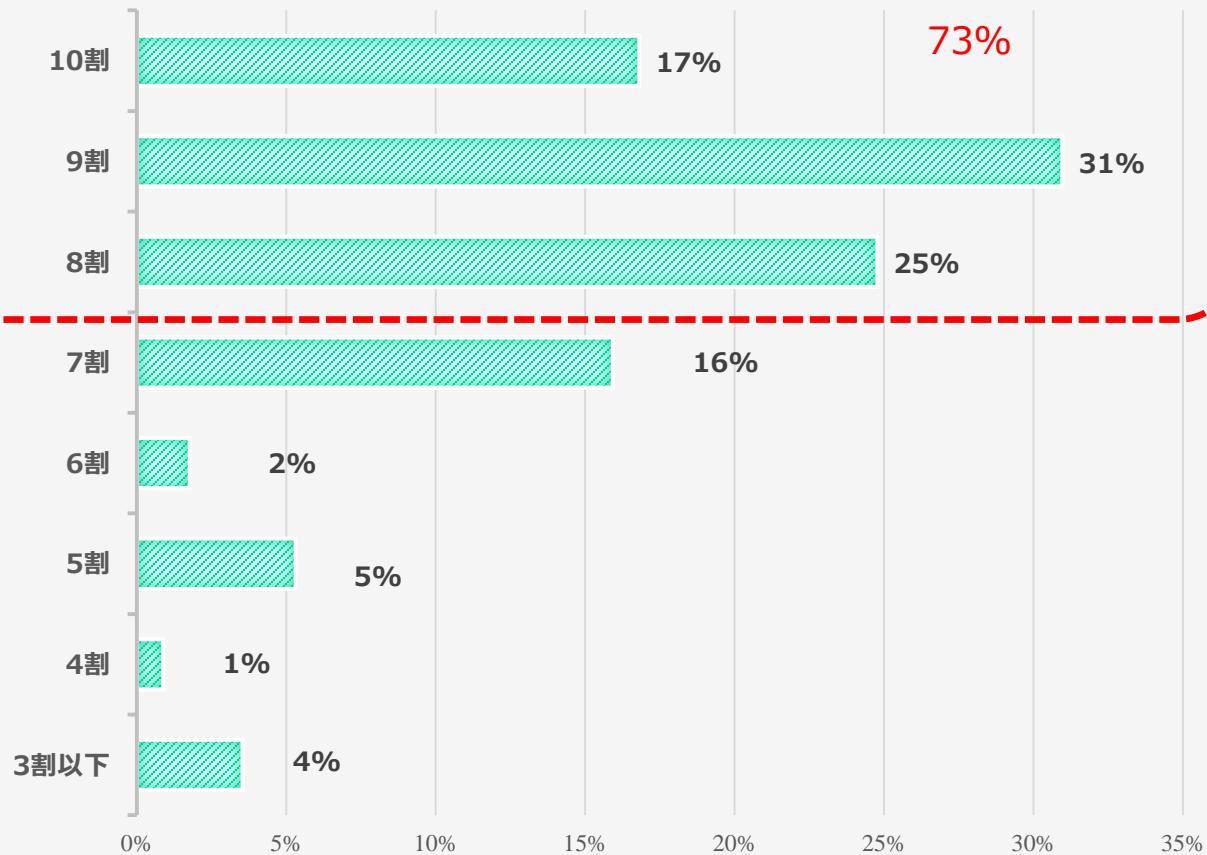
| 全体平均8.0割 – 首都圏平均7.9割 家賃保証会社の申込はもはや必須。

## 所感

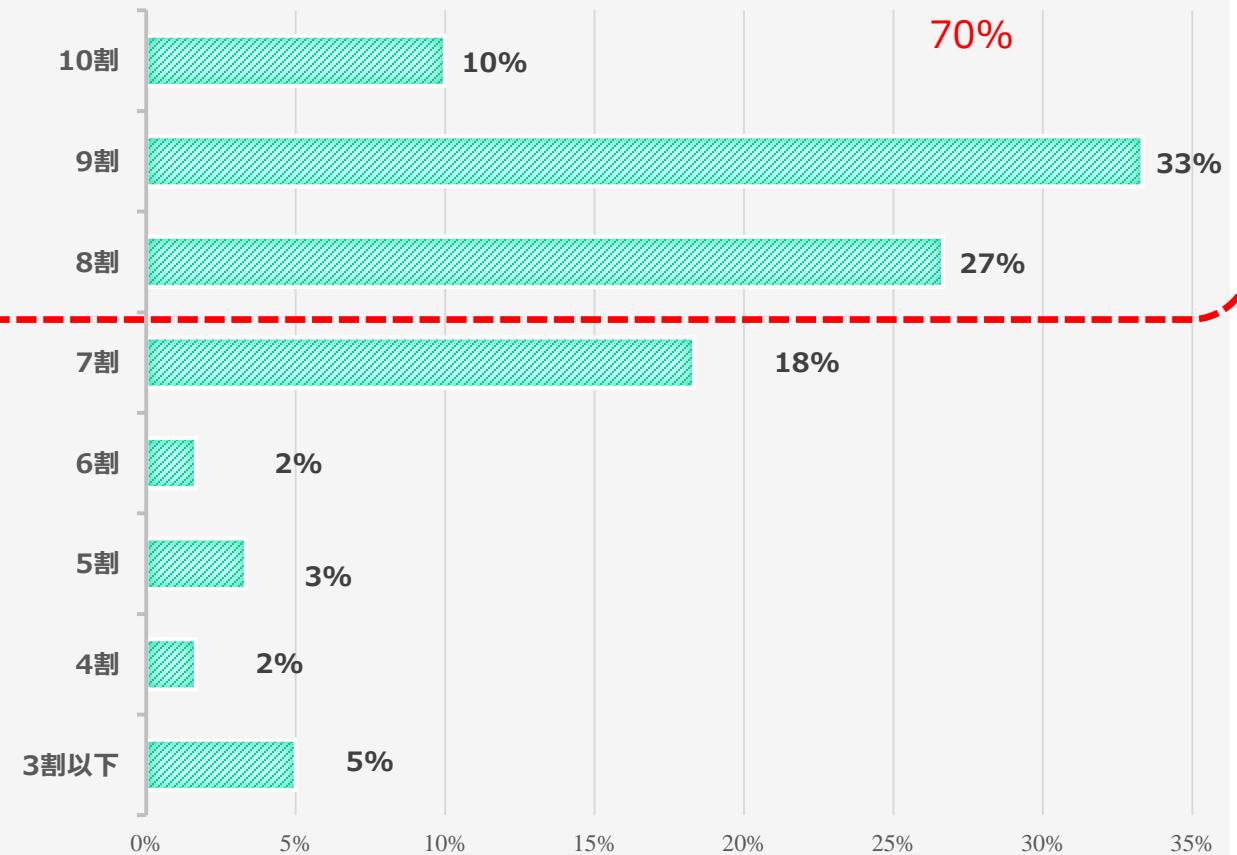
| 入居申込に係る書類の1つに、家賃保証会社の書類は必須。

※記入式

### 【全国】



### 【首都圏】



# Q. 申込人が申込書の記入を完了するまでに何分かかりますか？

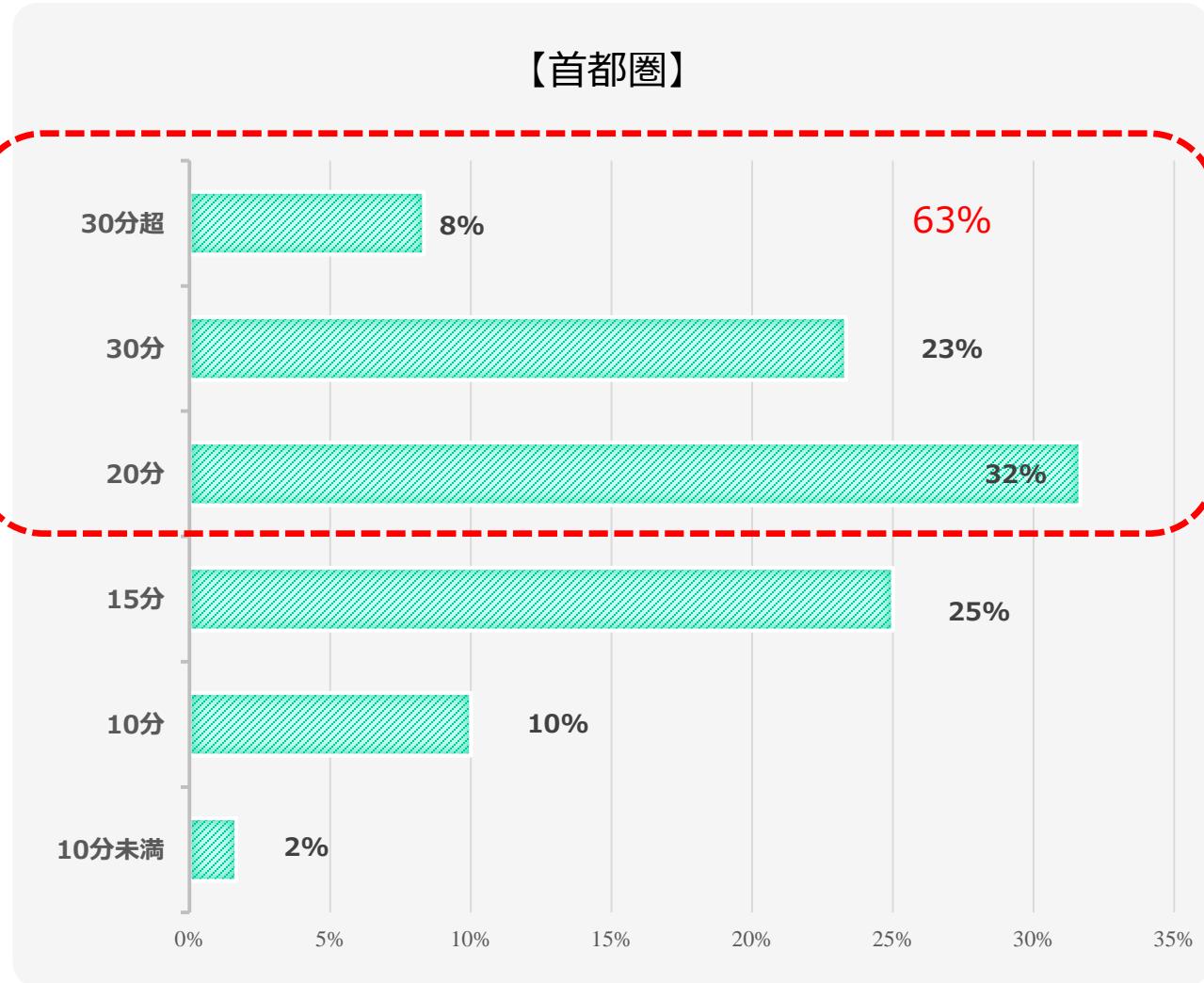
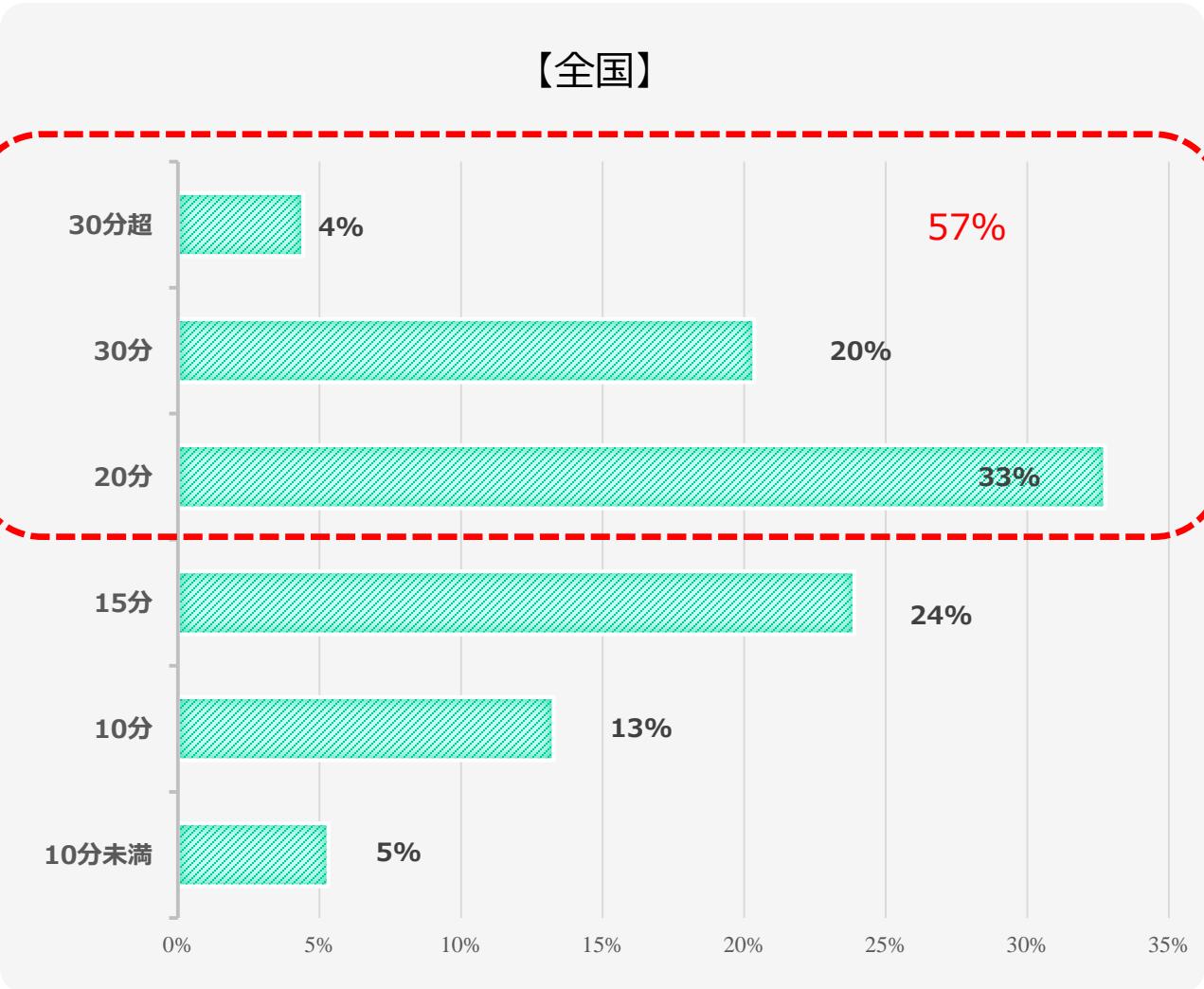
## 結果

| 全体平均19.7分 - 首都圏平均21.9分 申込書の記入完了には約20分が必要。

## 所感

| 入居申込に係る書類は平均3枚。これにより記入完了まで20分が必要。

※記入式



# Q. 申込人は申込枚数についてどう思われていると思いますか？

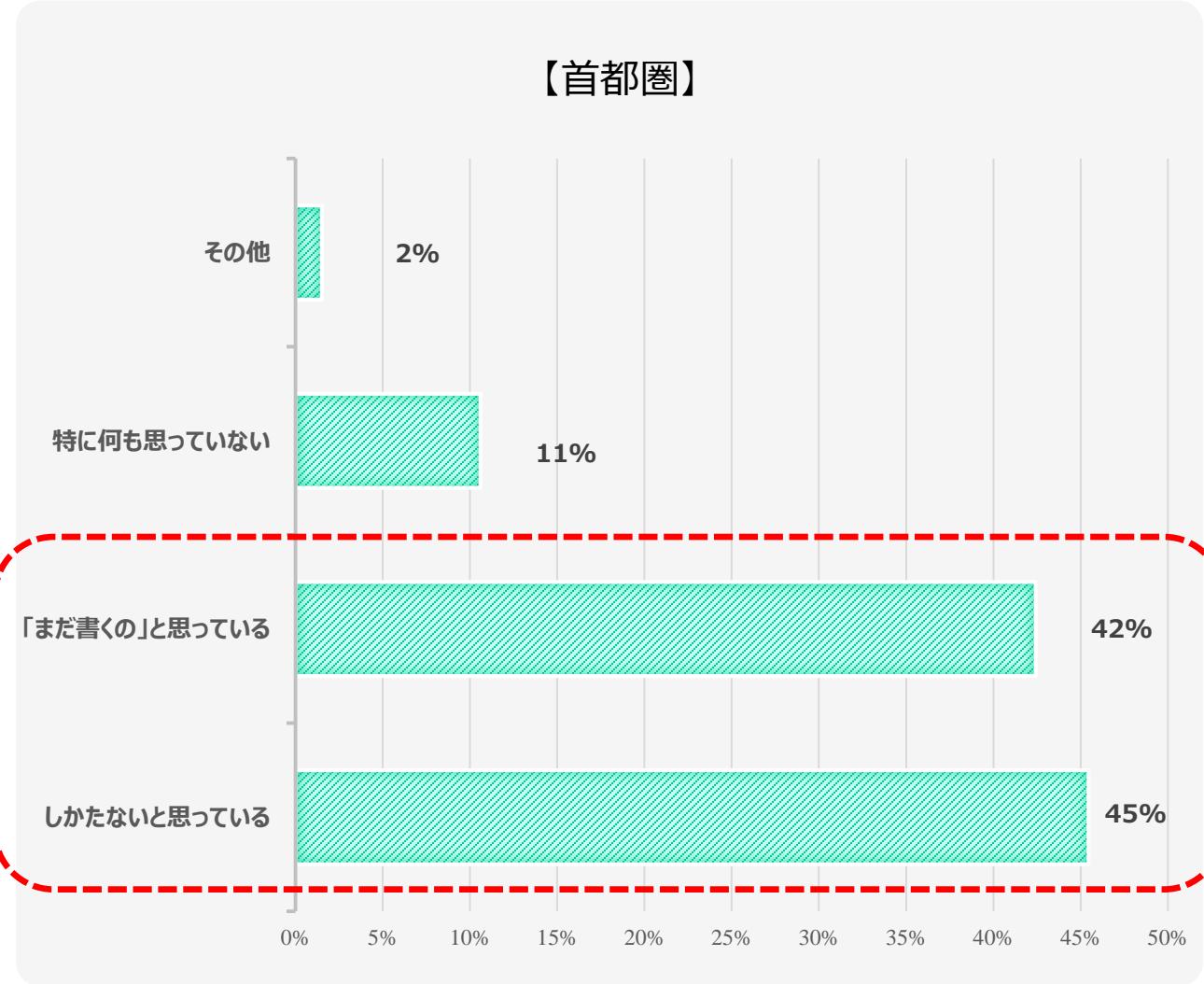
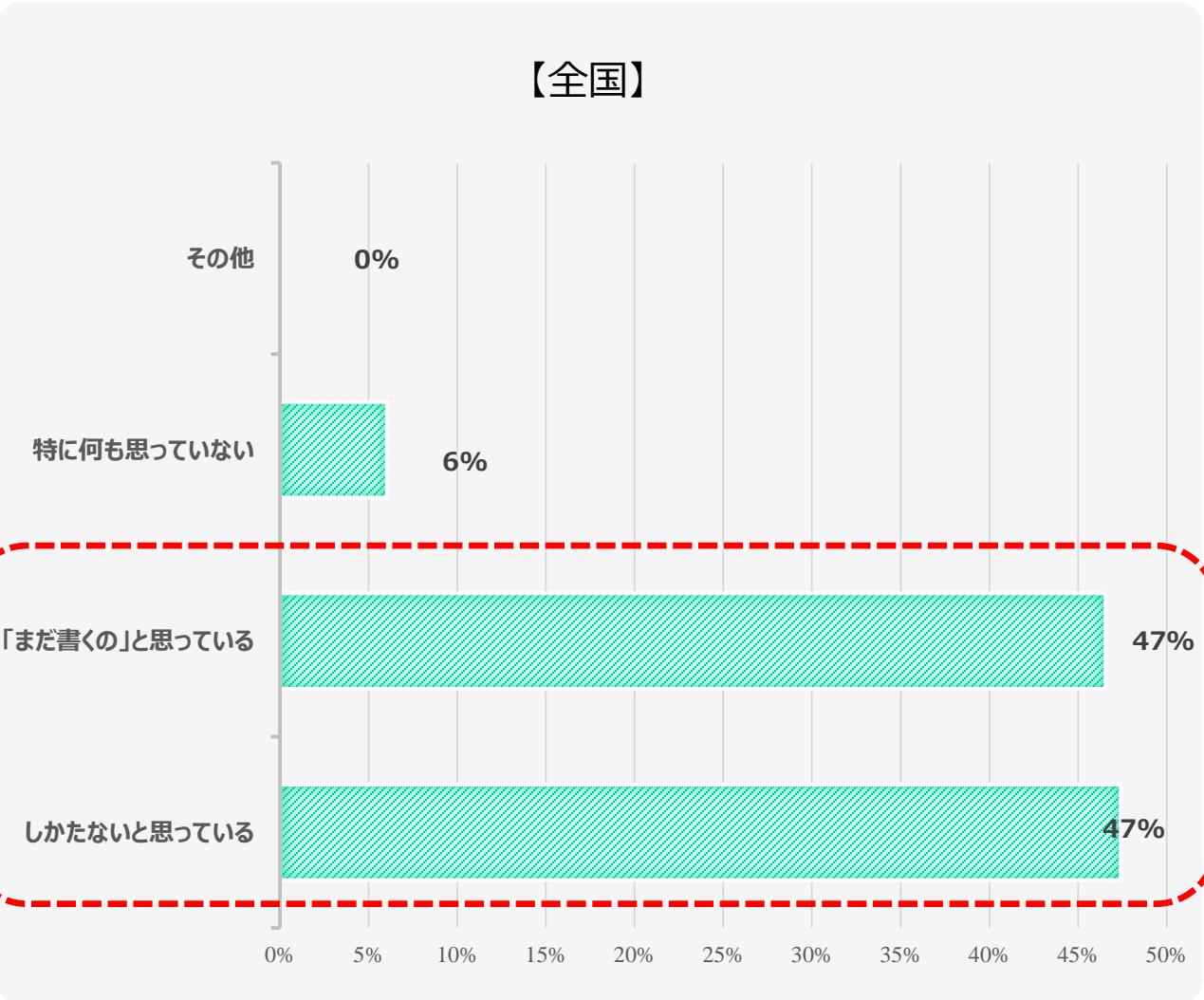
## 結果

| 申込人は入居申込枚数（記入量）に「あきらめ」と「不満」を持っている。

## 所感

| 入居申込に係る書類は平均3枚。  
これを軽減できる仕組みがあれば、申込人の「あきらめ」と「不満」を軽減できる。

※選択式、複数選択可



# Q.申込人は、申込書の初回入力で何割記入できますか？

## 結果

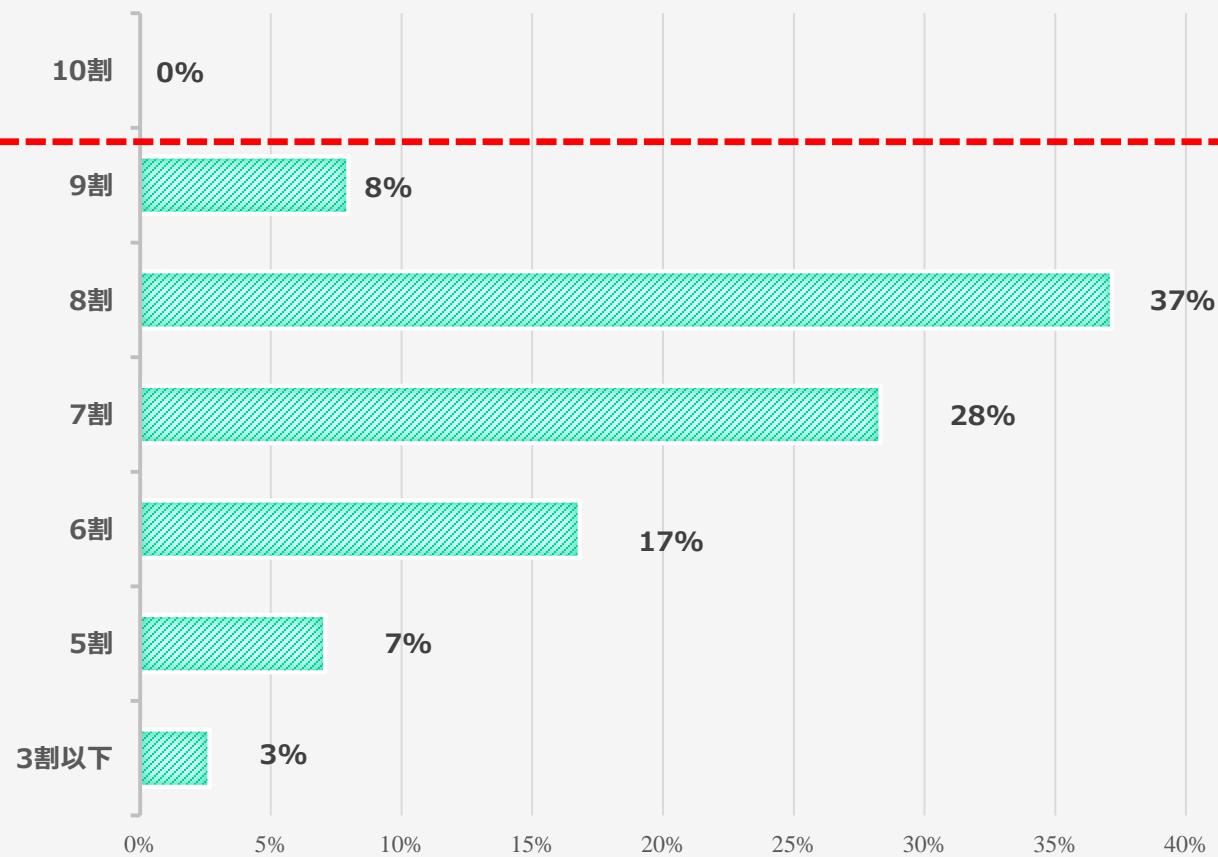
| 全体平均7.1割 - 首都圏平均7.0割 申込記入はその場で100%記入完了させることはできない。

## 所感

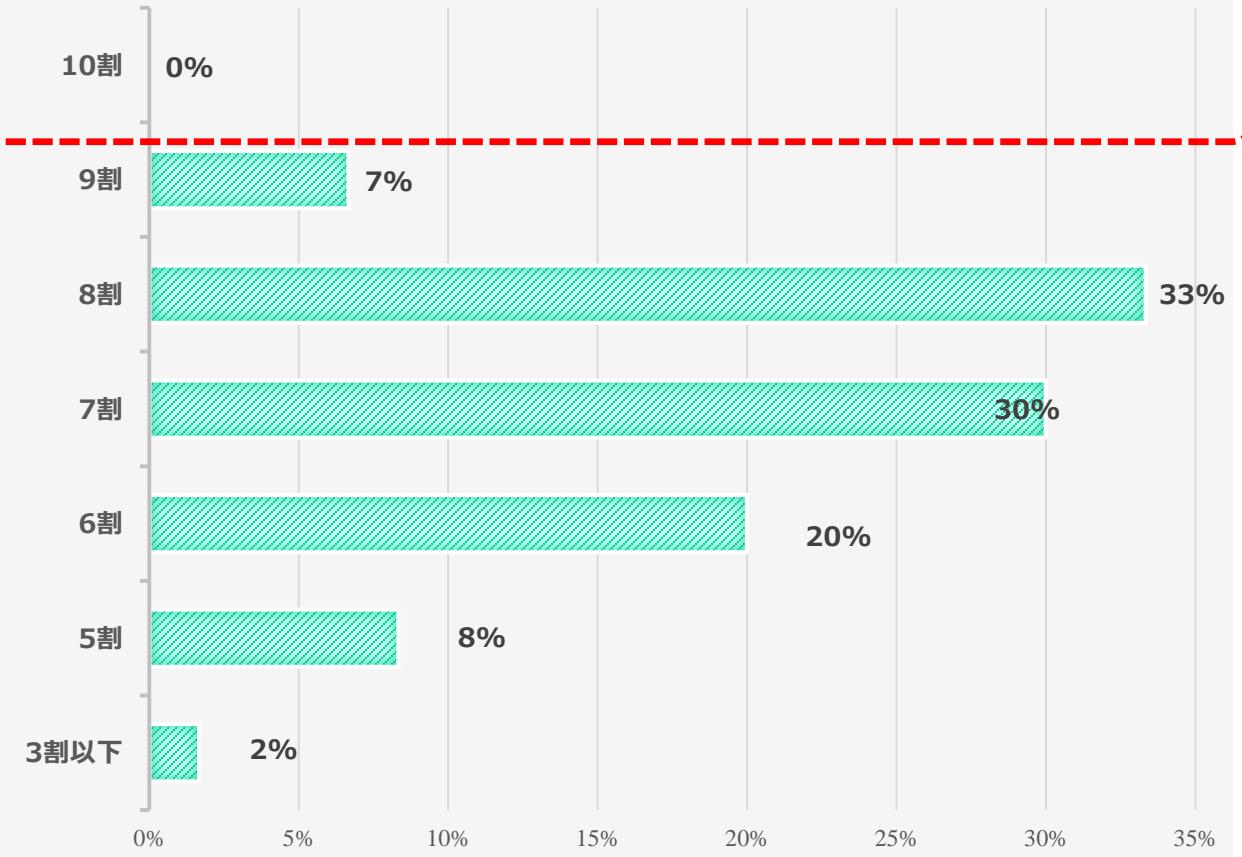
| 入居申込業務はその場では完了せず、後日入力不備を解決する業務が続く。

※記入式

### 【全国】



### 【首都圏】



# Q. 申込の入力不備の完了は何日で完了しますか？

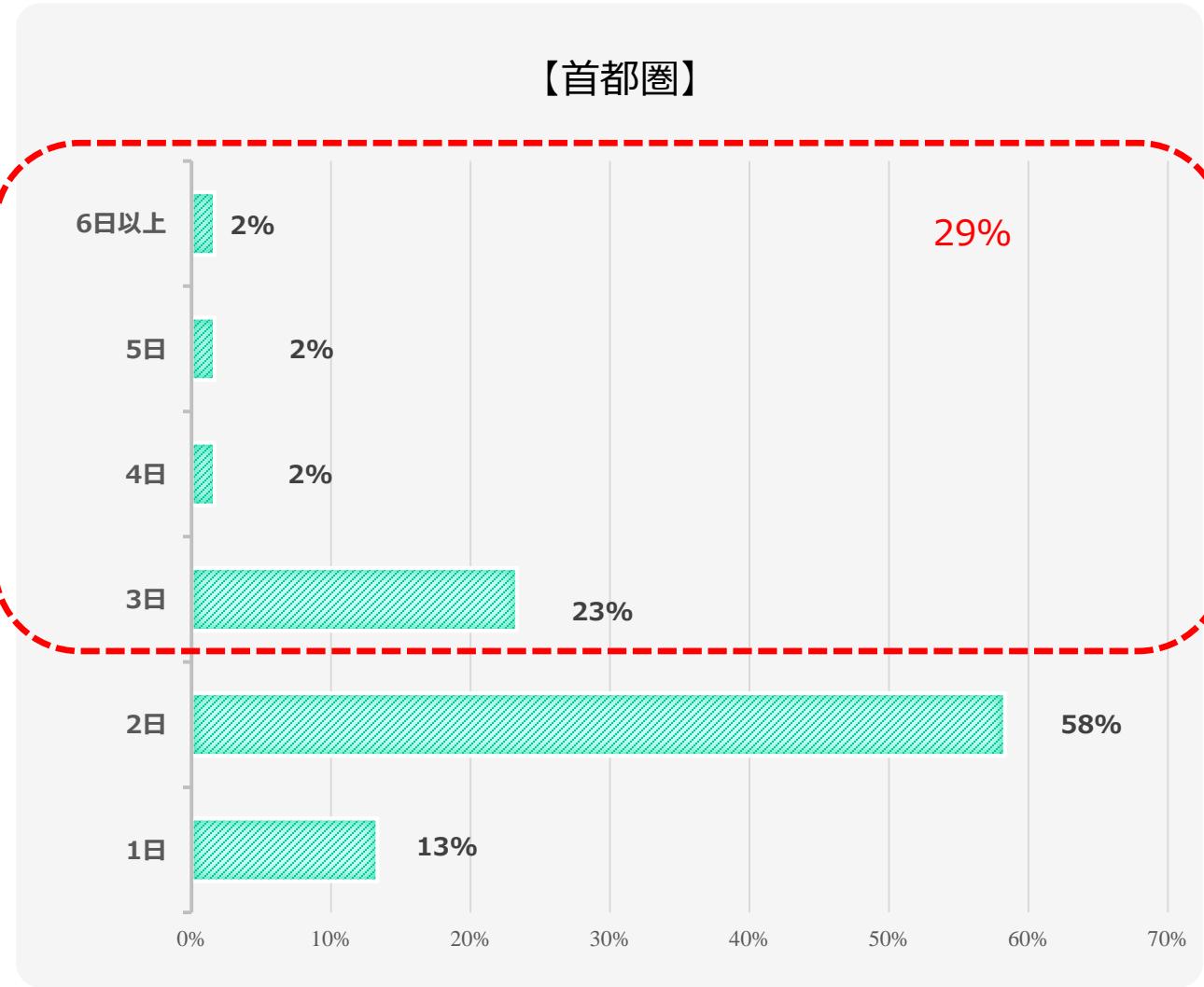
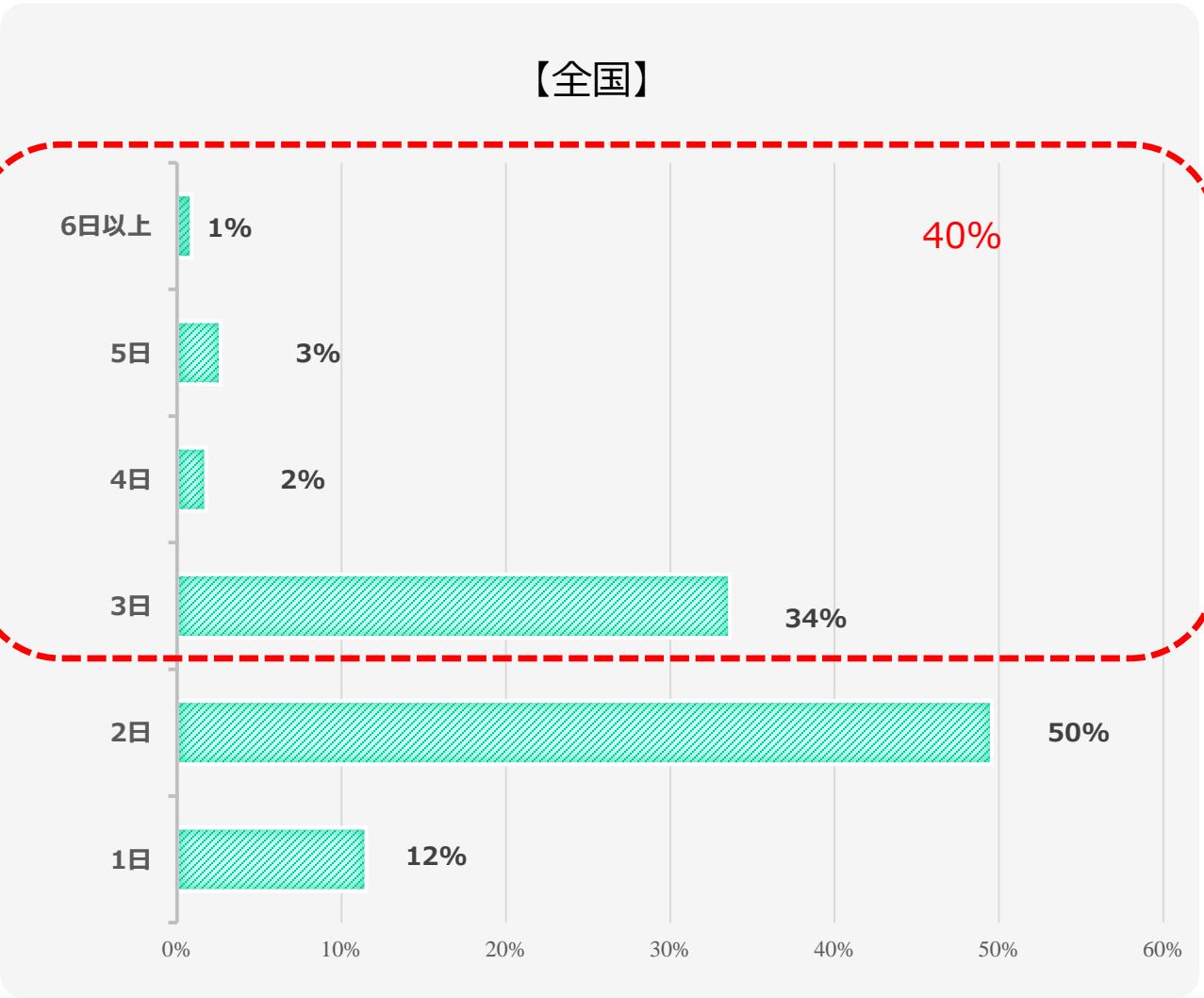
## 結果

| 全体平均2.4日 - 首都圏平均2.3割 入力不備は平均2日で解消させるが3日以上かかることもある。

## 所感

| 入力不備を解決する業務は1件当たりの業務量は小さいが、後日に長引く場合がある。

※記入式 ※当日含む。(1日 = 当日、2日 = 翌日)



# Q. 申込の入力不備はどのように解決していますか？

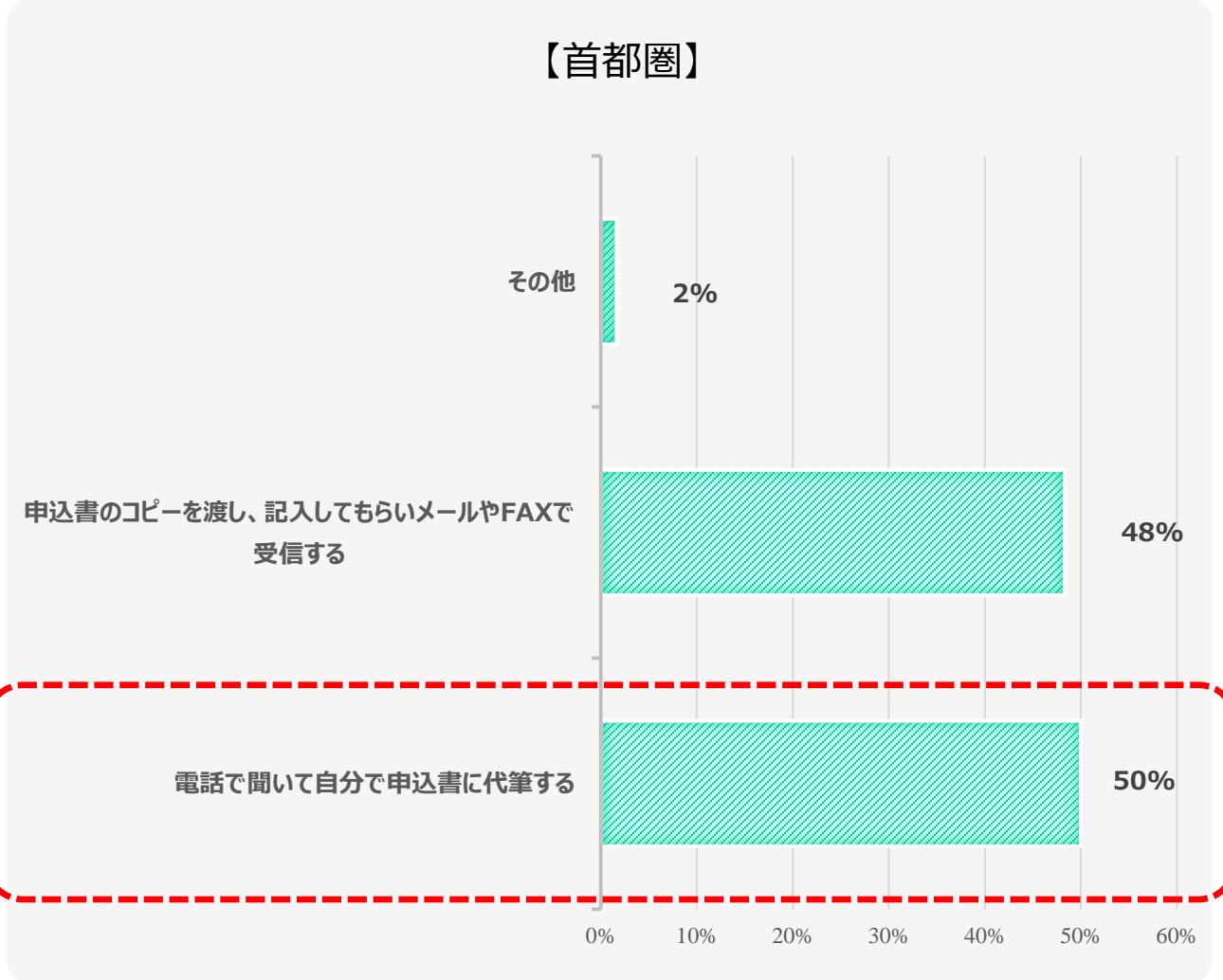
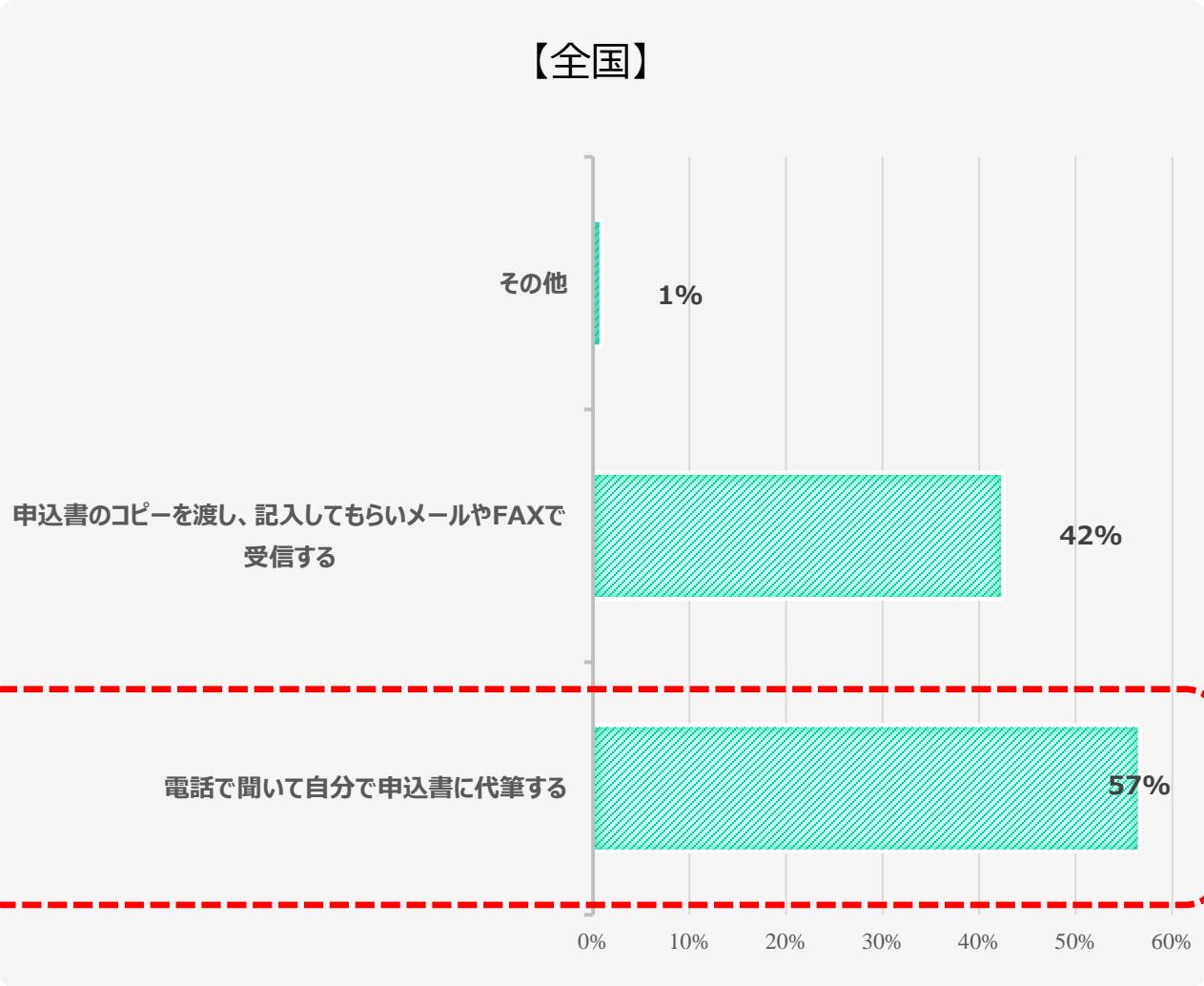
## 結果

｜ 入力不備解消は、代筆と申込人の記入で半々だが、代筆の割合が少し高い。

## 所感

｜ 入力不備の解消においては、実態は代筆が半分を占めている。

※選択式、単一選択



# Q. 申込書の物件概要の入力はどちらが入力しますか？

## 結果

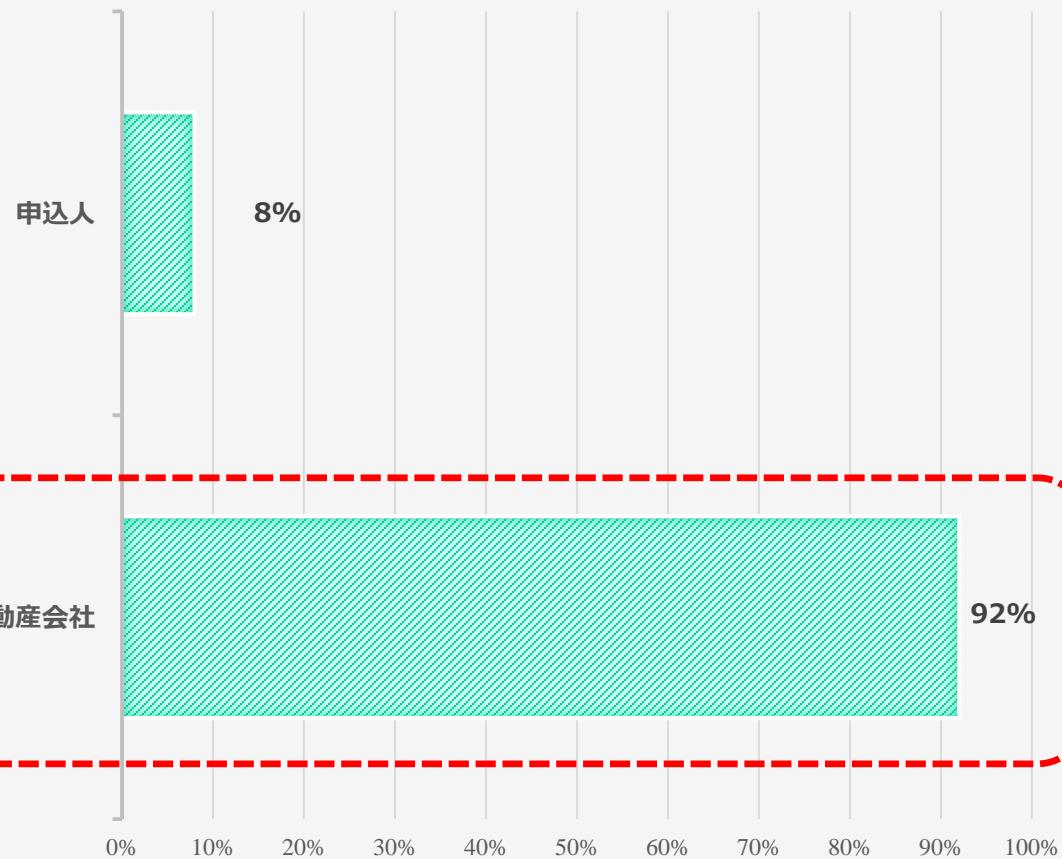
| 申込書の物件概要の記入はほぼ仲介会社が行っている。

## 所感

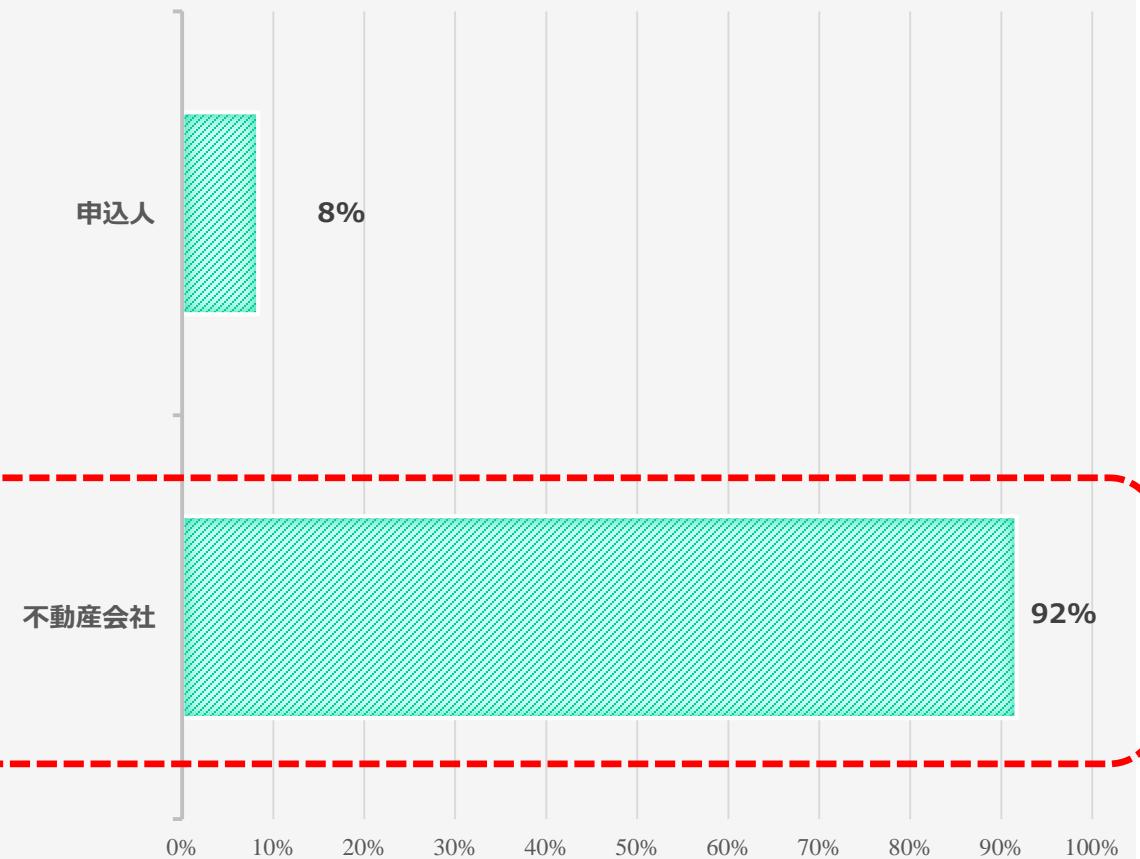
| 物件概要が既に記入されてあると仲介会社にとって非常に便利。

※選択式、単一選択

### 【全国】



### 【首都圏】



# D. 入居審査

# Q. 管理会社の審査対応に関する不満1位は？

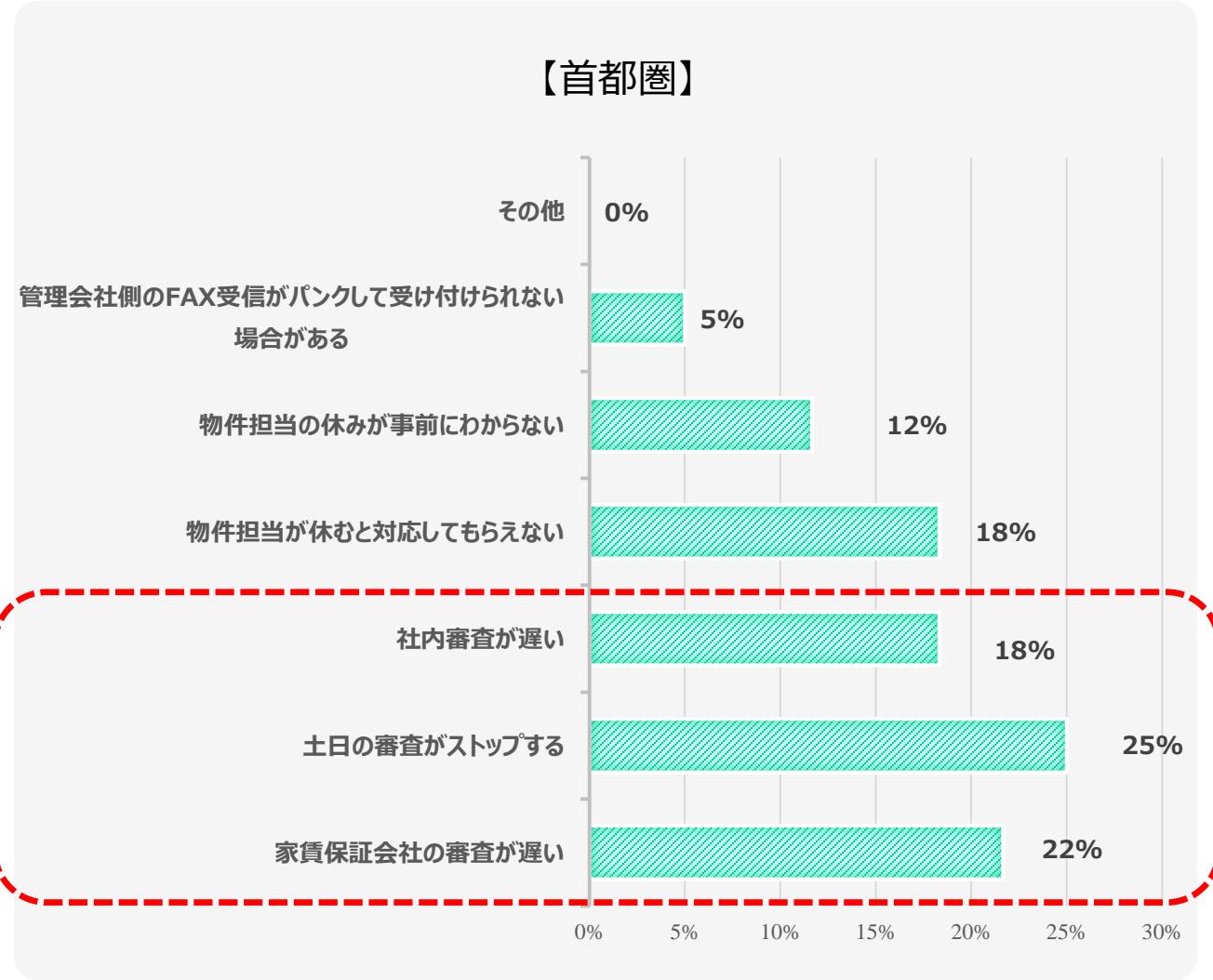
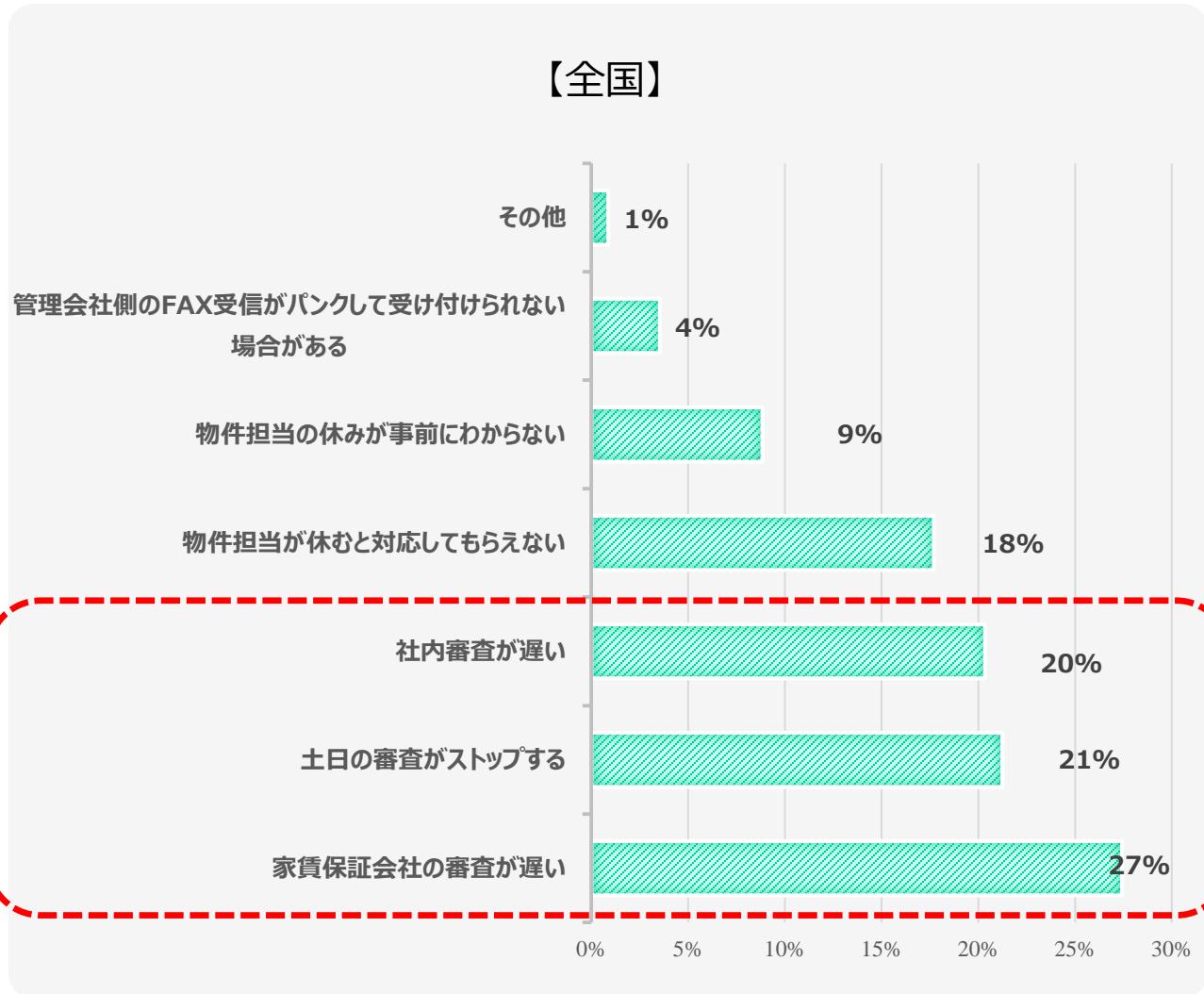
**結果**

| 審査の遅さに起因するものが高い。

**所感**

| 家賃保証会社の審査、社内審査のスピード化に繋がる仕組みが構築できれば仲介会社は便利。

※選択式、単一選択



## 結果

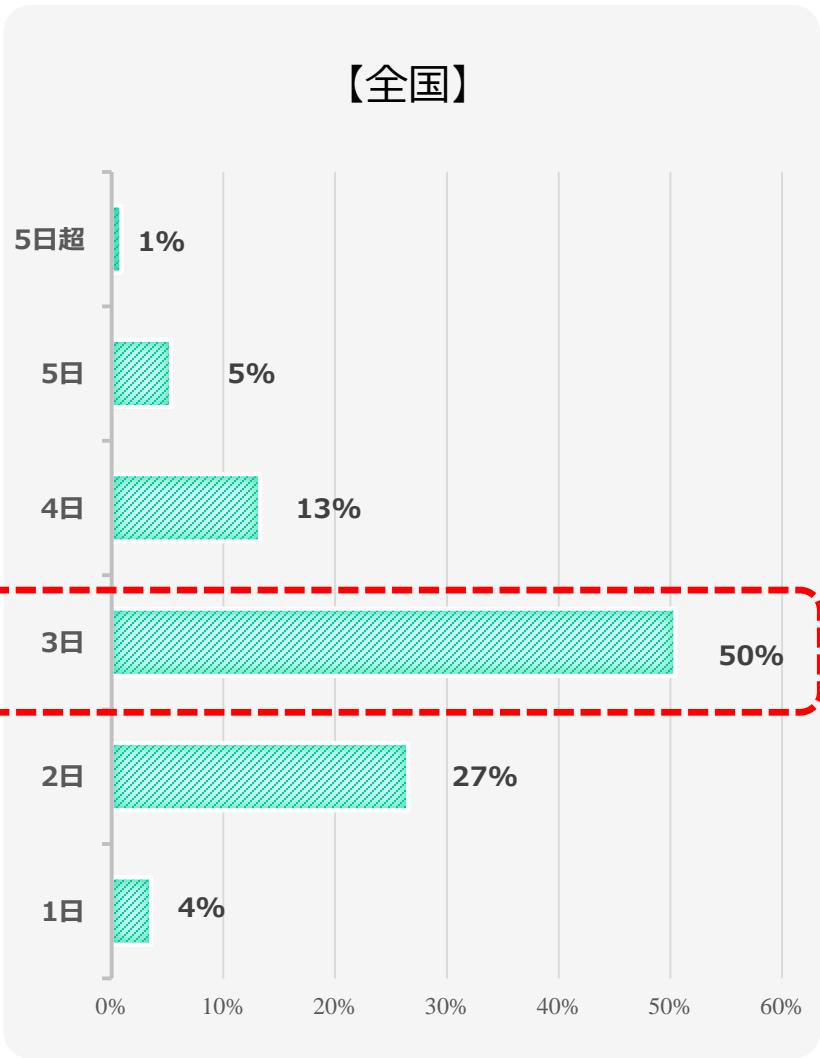
審査結果の返答	全体平均2.9日 - 首都圏平均3.0日
遅いと感じる審査結果の返答日数	全体平均4.1日 - 首都圏平均4.2日
希望の審査結果の返答日数	全体平均2.0日 - 首都圏平均2.0日

## 所感

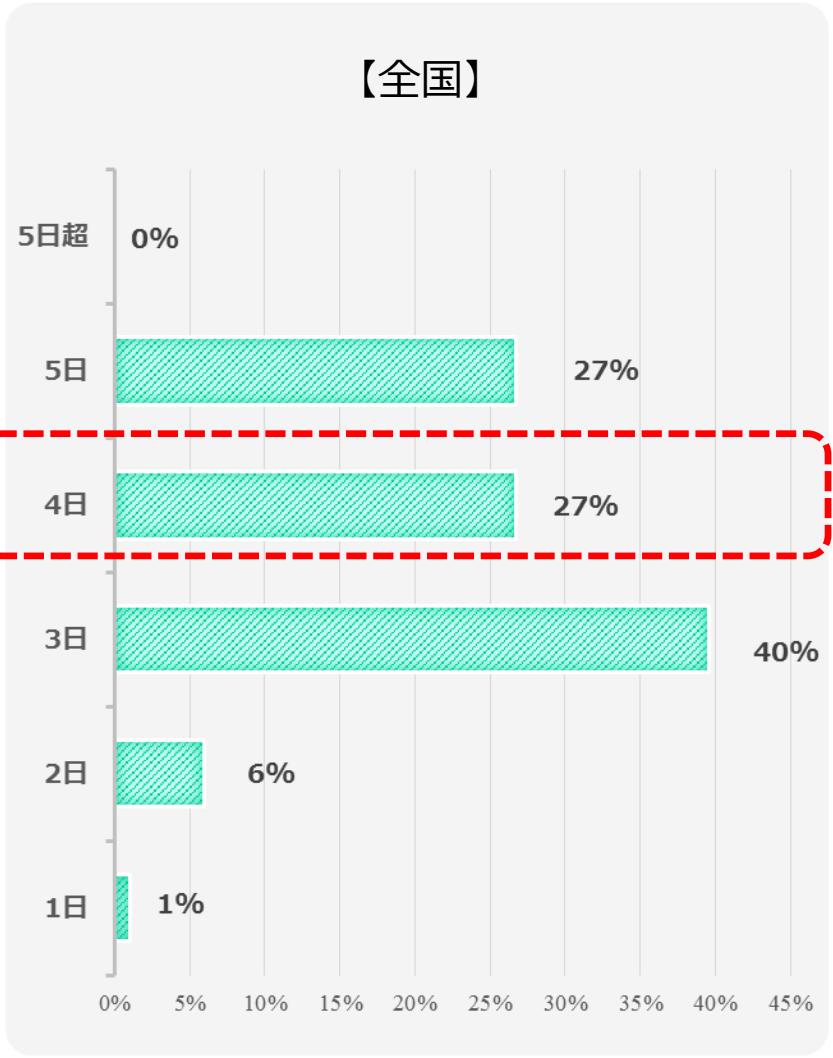
審査所要日数は、現在3日で、希望は1日早く、1日余分に経過すると遅いと感じる。

### Q. 平均何日で返ってきますか？

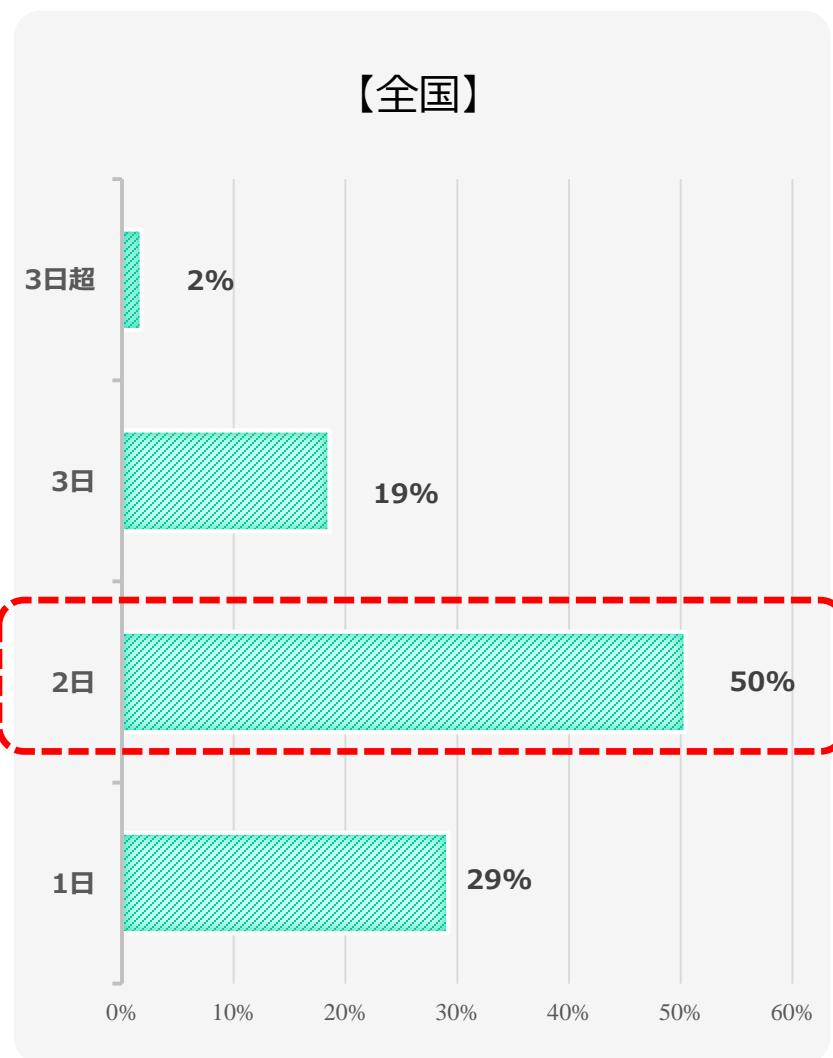
※記入式 ※当日含む。(1日=当日、2日=翌日)



### Q. 何日かかると「遅い」と感じますか？



### Q. 何日目が希望ですか？



# Q. 審査対応の遅い管理会社の物件の紹介はどのようにしますか？

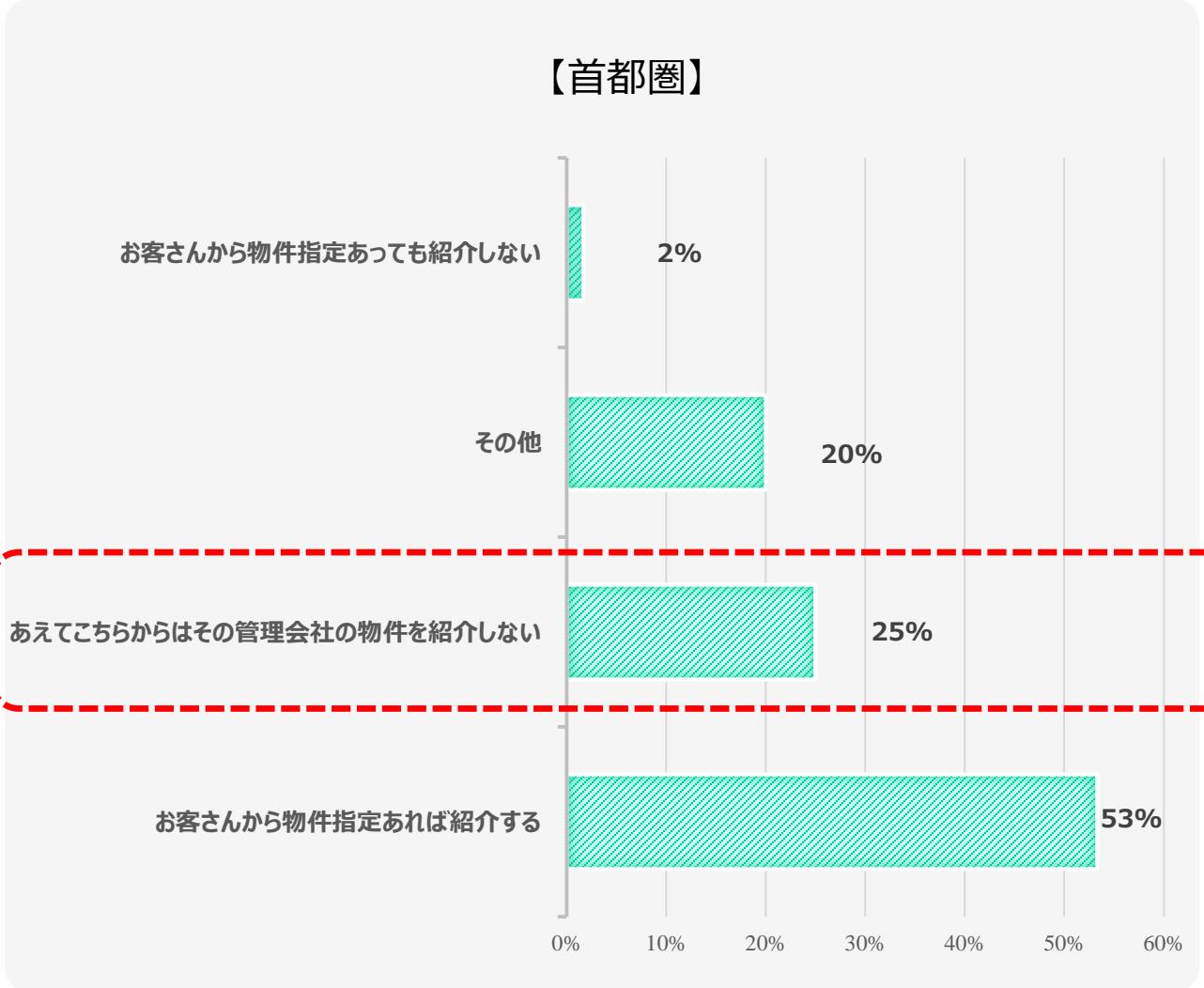
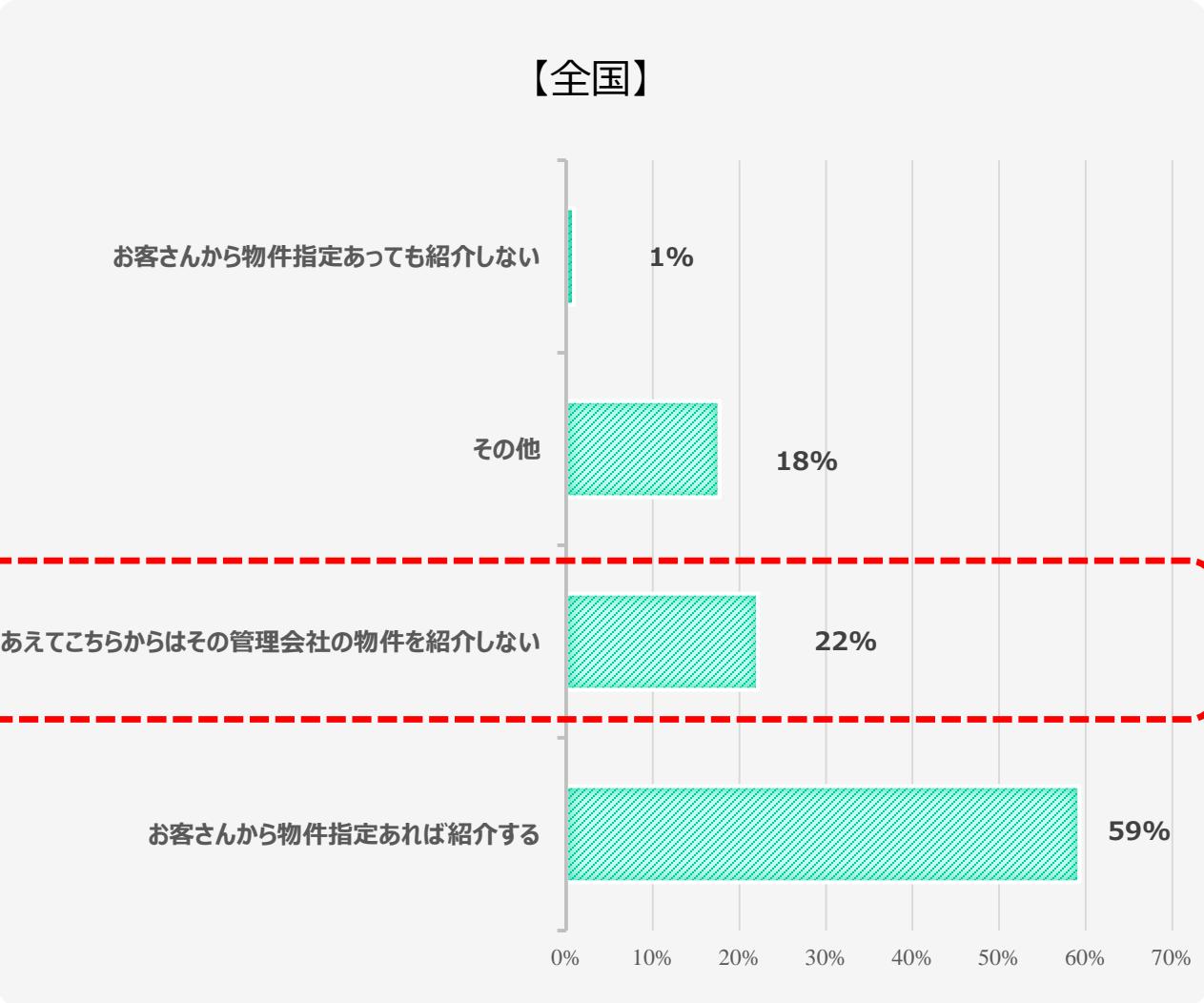
## 結果

「あえてこちらからはその管理会社の物件を紹介しない」が22%～25%。

## 所感

審査が遅いと仲介会社から物件を紹介してもらえないリスクがある。それだけ仲介会社にとりスピードは重要な要素。

※選択式、単一選択



# Q.物件担当者が休みでも他の方が対応してくれる割合は？

## 結果

| 地場管理平均4.8割 - 大手管理平均5.3割。

## 所感

| 半数は物件担当以外が対応している。

～地場管理の場合～

～大手管理の場合～

※記入式

