

# 車買取の業者選びに関する簡単アンケート調査結果

## ■ アンケート調査概要

調査目的	車買取業者選びについての研究成果報告のため
調査対象	車買取業者を利用して車買取した経験のある男女100名
調査方法	クラウドワークス
調査実施期間	2024年2月11日から2024年2月17日

## ■ アンケート項目

質問1:性別を選択してください

質問2:年代を選択してください

質問3:車買取を行なった時期を教えてください（例：2023年4月）

質問4:あなたが売った車のメーカーを教えてください

質問5:あなたが売った車の車名（車種）を教えてください

質問6:あなたが実際に利用した車買取業者の名前を教えてください

質問7:あなたが車買取業者を選ぶ際に最も重要視したことはなんですか？

質問8:7の質問で「その他」と回答した方は、その中で重要視したことを教えてください

質問9:選択した業者との間で何かトラブルがあった場合は教えてください

質問10:選択した車買取業者の良かった点を教えてください

## ■ アンケート結果

【質問1:性別を選択してください】

性別	回答者
男性	45名
女性	27名

【質問2:年代を選択してください】

年代	回答者
20代	10名
30代	27名
40代	21名
50代	10名
60代以上	4名

【質問3:車買取を行なった時期を教えてください（例：2023年4月）】

買取時期	回答者
2000年～2004年	0名
2005年～2009年	1名
2010年～2014年	5名
2015年～2019年	10名
2020年～2024年	55名

【質問4:あなたが売った車のメーカーを教えてください】

売却車メーカー	回答者
トヨタ自動車	30名
日産自動車	11名
ホンダ	7名

スズキ	6名
ダイハツ	5名
三菱自動車	4名
マツダ	3名
スバル	3名
BMWミニ	2名
フォード	1名

【質問5:あなたが売った車の車名（車種）を教えてください】

売却車種	回答者
アクア	3
シエンタ	3
フィット	3
エクストレイル	2
エブリイワゴン	2
カローラフィールダー	2
スペーシア	2
セルシオ	2
パッソ	2
ハリアー	2
プリウス	2
ムーブ	2
モコ	2
b B	1
CX-3	1
CX-5	1
ekワゴン	1
Nワゴンカスタム	1
S660	1
アイシス	1
アルファード	1
イスト	1
インサイト	1
ウイッシュ	1
ヴォクシー	1
エルグランド	1
オーリス	1
カローラルミオン	1
キャラバン	1
キューブ	1
クロスオーバー	1
スカイライン	1
スターレット	1
ステップワゴン	1
スペイド	1

セレナ	1
タントカスタム	1
デミオ	1
デリカD5	1
ノートe power	1
ハスラー	1
フェスティバ	1
フォレスター	1
マーチ	1
ミニカトップ	1
ミニクーパーS	1
ミライース	1
ムーブカスタム	1
ラフェスタ	1
ランクス	1
ランサーエボリューション	1
ランドクルーザープラド	1
リーフ	1
ルクラ	1
レガシイB4	1
ワゴンR	1

【質問6:あなたが実際に利用した車買取業者の名前を教えてください】

買取業者	回答者
オートバックス	9
アップル	9
ビッグモーター	8
ネクステージ	8
ガリバー	7
ビックモーター	4
カーセブン	3
カーネクスト	2
ケーユー	2
日産自動車販売	1
高橋モーターズ	1
旧車王	1
ユーポス	1
バディカ	1
ハッピー	1
ハイシャル	1
トヨタカローラ	1
ティーバイティー	1
ジョイカル	1
ジャック神戸	1
ジャックス	1

ジャック	1
シーボーイ・カーセブン・アップル・ラビット・ガリバー・ネクステージ・ビッグモータ	1
サカイオートブラザース	1
オートセンター	1
アラジンファクトリー	1
アップル・ガリバー・カーセブン	1
TSC	1
JAC	1

【質問7:あなたが車買取業者を選ぶ際に最も重要視したことはなんですか？】

買取業者を選んだ理由	回答者
高額買取してくれるから	46名
評判が良いから	8名
スピード感	7名
接客・サービスが良いから	5名
その他	6名

【質問8:7の質問で「その他」と回答した方は、その他で重要視したことを教えてください】

前の質問で「その他」の理由	回答者
家が近いから	2名
付き合い	1名
時間がなかったので、速さ	1名
信頼感	1名
次に購入した車がケイユーだったから	1名

【質問9:選択した業者との間で何かトラブルがあった場合は教えてください】

回答（原文ママ）

<p>・初めて会った時からかなり対応が良かったと思っている。とにかく丁寧でこういう業者の印象が元々良いことがなかったのも、そこを踏まえるととんでもなく良い業者に思っていたというのはある。とにかく客との接触において全て良かったし、日の打ちどころがなかった。値段の査定については、特に懇切丁寧に教えてくれて、車に関してあまり詳しくない自分にとってはとても安心感が出るような話し方だったし、かなりトレーニングなりを積んでいると思っている。あとはキャンペーンをやっていたのでそこのコンボで非常に良い査定してもらったように感じた。自分の評価がかなり低かったのがかなり高く査定してくれていたのも良かったと思っている。</p>
<p>・親の代からお世話になっている整備士達で、割と高値で売れるように色々と探してくれたいらしい。査定にそこまで期待してなかったが、予想以上だった。「頑張って、この値段にしかならんかった」と申し訳なさそうに言われたが、予想より高値だったので、こちらは大満足。あらかじめ電話していたので、「〇日の〇時前後が話できるよ」と待ち時間もなくて助かった。乗り換えの話もして、中古を考えているとこちらの提示する金額よりも安く、実際に来た車もグレードの高いものでとても満足した。ずっと細やかな対応をしてくれるし、こちらの話、要望をしっかりと聞いてくれ、予想よりもいい金額と車体の提示をしてくれるので、そこ以外を利用する気にならないです。</p>
<p>・私が利用した車買取業者の良かった点は、まず迅速かつ公正な査定をしてくれたからです。信頼できる業者は適切な査定を提供し、柔軟な価格交渉を行ってくれます。また、親切な対応や手続きの簡便さも私たちに好印象を与え、信頼もグッと高くなります。顧客のニーズに合わせたサービス提供やスムーズな手続き、迅速な支払いも顧客満足度を高めるポイントです。これらを踏まえて、僕が利用した「カーセブン」は、顧客のニーズに合わせた柔軟な対応や、専門知識を持ったスタッフによる丁寧なアドバイスも聞くことができました。また、買取後のアフターサービスや顧客のフィードバックに対する改善への積極的な取り組みも説明してもらって大変満足でした。</p>

・大手の会社なのでまず安心して信頼性があると思いました。以前乗っていた車もトヨタカローラで買取りして頂いて、特に問題もなく、予定査定額よりも上げていただいて買い取って貰えたので今回もお願いしました。車に疎い私にも丁寧に説明いただきました。一応他の会社にも査定額を出していただきましたが、トヨタカローラさんが1番金額も高いし安心だと思ってお願いすることにしました。次に乗る車もトヨタカローラさんで探してもらったので査定額も予定より上げてもらえてオプションも付けてくれました。新しい車購入から買取りまで一貫して行えるのであちこち行く手間もなく助かりました。待合室も綺麗だし長時間待つこともはなしあいがあることもたりましたが清潔感のある空間だったのでくになりませんでした。

・まずは、家から近い一番大きな店舗だったので利用しやすかった。新しい店舗で綺麗で清潔感があり、自動車の展示(?)してある台数がとても多かった。スタッフの数も多かった。査定の時間もそれほど長くない、提供された飲み物を飲み、家族と話している間に終わった。提示された金額も予想していたくらいだった。が、トヨタのディーラーさんに下取り、新車購入を予定していると伝えたら(本当にその予定だった)査定金額に色をつけてくれた。最初の金額より5万ほど上積みしてくれた。また、その自動車を家まで取りに来てくれた時の営業マンの態度は、かなり真面目でしっかりとしていた。買い取り後のしつこいセールスなどはなく、後腐れなく全て終了した。個人的な印象だが、営業マンからタバコの匂いがしなかったのも好印象。

[※その他の回答はこちら※](#)

【質問10:選択した車買取業者の良かった点を教えてください】

回答 (原文ママ)

・気になったところはこれが丁寧すぎるのではないかなと思ったところだ。本来この手の業者はかなり接客が悪い印象があるので、そこに疑問を持ってしまったというはある。見積りに来ただけでコーヒーから店長が出てきて懇切丁寧に教えることがあるのか?正直客がいなかったのか、かなり経営が厳しいという感じもあったのでそういう疑いの目を持ってしまっているのはあると思う。ただ、改善してほしいところがそこしかないのも事実。

・昔からお世話になっていて、地元でも親しみやすさからよく利用されてる人も多いからか、ルーズな一面がある。書類とかでも「印が足りなかった」や「書いてもらう書類、ひとつずつわすれてた」など、抜けていることがある。時間がある時は家まで来て対応してくれるが、たまに来店して書き直すことも。うっかりミスが多いので、そこだけ直してもらえたらありがたいが、大変お世話になっているので、それくらい許すか。という気持ちになってしまう。

・そこまで不満な点はなかったのですが、強いて上げるのであれば、私は車を売ろうとしたときは複数の会社で査定を出すのですが、思ったより査定の時間が長くもう少し早ければ満足度も高かったのかなと思いました。また、査定まで待っている時間のアンケートであったり、手続きの簡素化、売却後のアフターフォローがもう少しあればよかったのかなと思いました。これは店舗によってそれぞれ違うと思いますが、接客するスタッフによっては馴れ馴れしい方夫いるようです。

・正直車の知識はあまりなくて、車種や価値にも疎いので高く買取ってくれればそれでいいかなという感じなので大手という信頼性もあるし特に改善して欲しい点はありません。むしろよく分からない事も親切に教えていただいたし、もっと得するようにアドバイスをいただいたりと私としては良かったと思います。今中古車取扱の会社で大手でもニュースになっているところもありますが、そういった不誠実なところも無さそうだしみなさん対応よかったです。

・最初の対応の事だが、冷やかしと思われたのか、若い営業マンがチャラチャラした感じでタメ口で話しかけてきた。主人も軽い感じで話していたから、それで良しと思ったのだろうか。見積りをしてもらい、一旦帰宅し営業マンから電話があった時に、あまりにもくだけたラフな話し方だった為、主人が注意したところ、態度急変でキチッと対応してくれるようになった。最初からキチン丁寧に対応してほしかった。後は何も悪いところが見当たらないだけに残念。

[※その他の回答はこちら※](#)