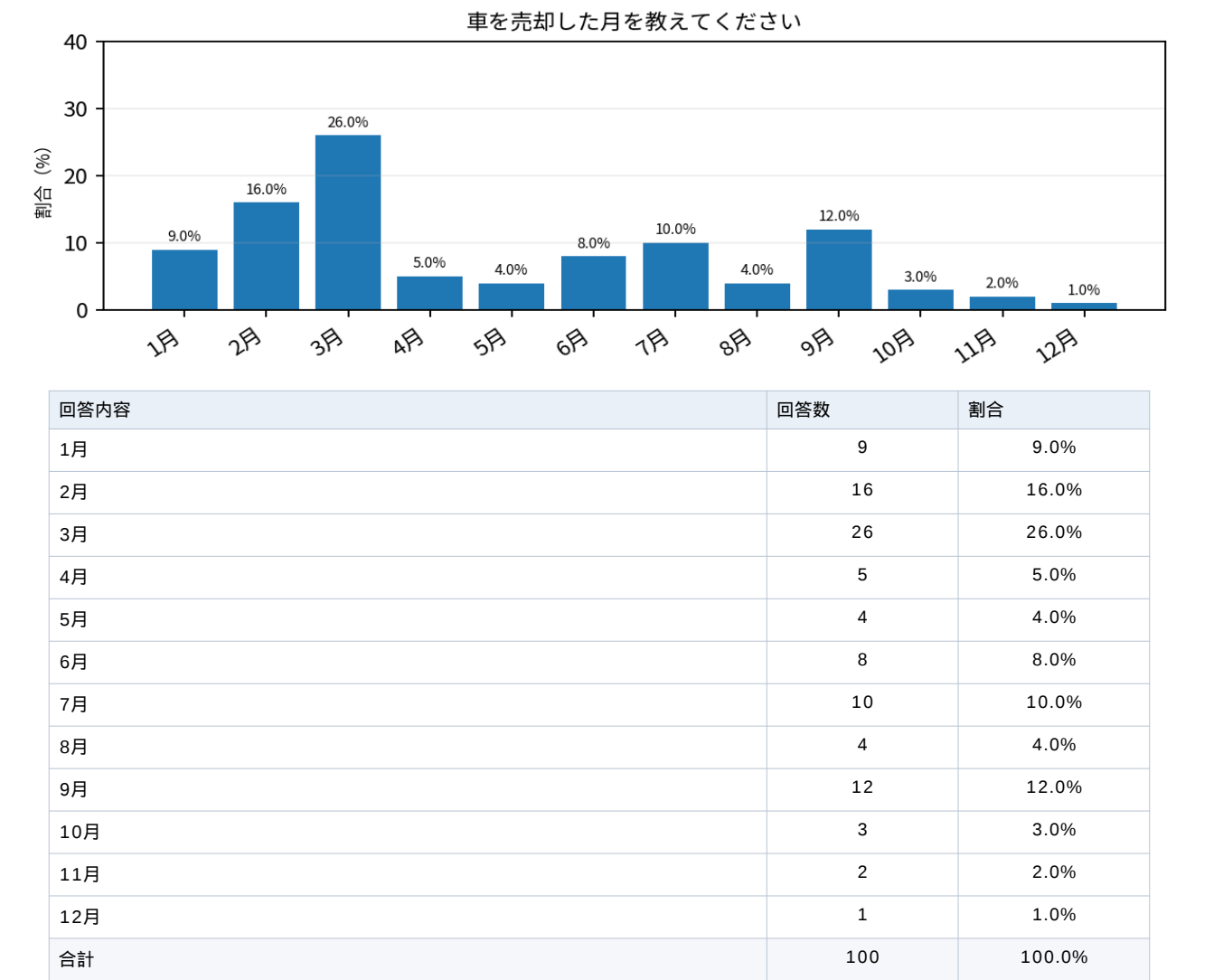


アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q1. 車を売却した月を教えてください



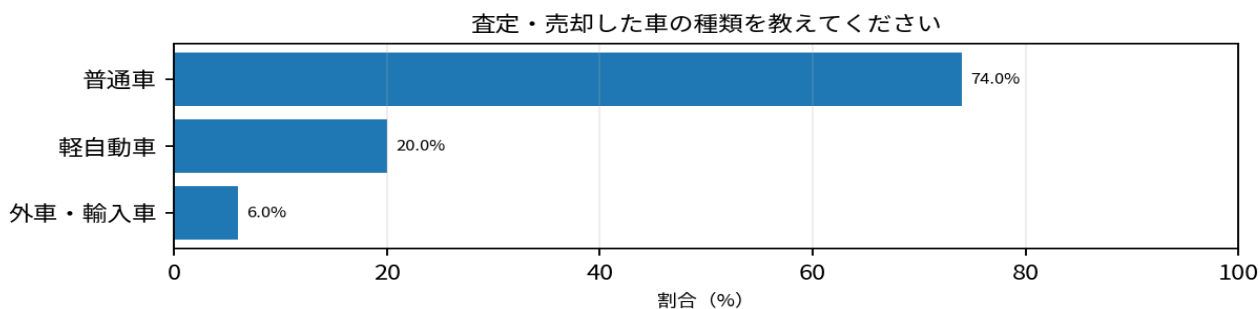
筆者の体験メモ

3月の決算期、中古車市場の需要が最大になる時期に合わせて店舗へ伺いました。アップルは「オリコン顧客満足度調査」でも評価が高いため、繁忙期であっても丁寧な対応が期待できると考え、この時期の売却を決意しました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q2. 査定・売却した車の種類を教えてください



回答内容	回答数	割合
普通車	74	74.0%
軽自動車	20	20.0%
外車・輸入車	6	6.0%
合計	100	100.0%

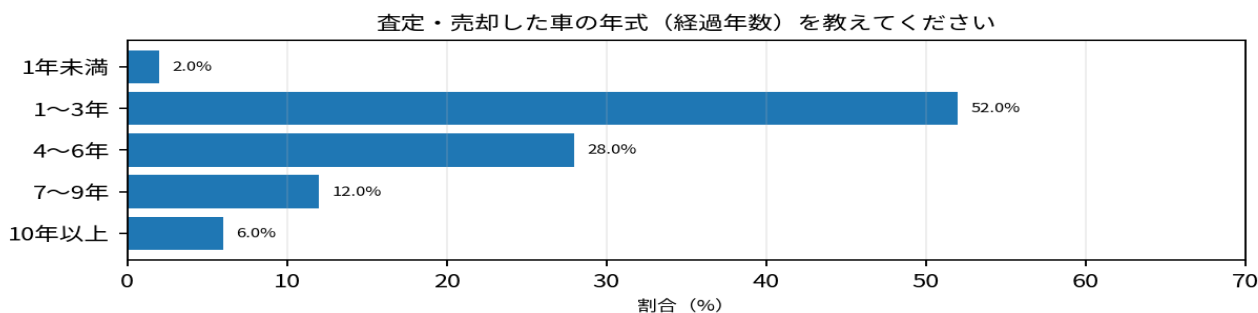
筆者の体験メモ

売却したのは人気の普通車ハイブリッドモデルです。アップルは海外への輸出ルートも持っているため、国内で需要の多い普通車はもちろん、走行距離が伸びた車両であっても、輸出需要を見越した高い評価を期待して持ち込みました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q3. 査定・売却した車の年式（経過年数）を教えてください



回答内容	回答数	割合
1年未満	2	2.0%
1～3年	52	52.0%
4～6年	28	28.0%
7～9年	12	12.0%
10年以上	6	6.0%
合計	100	100.0%

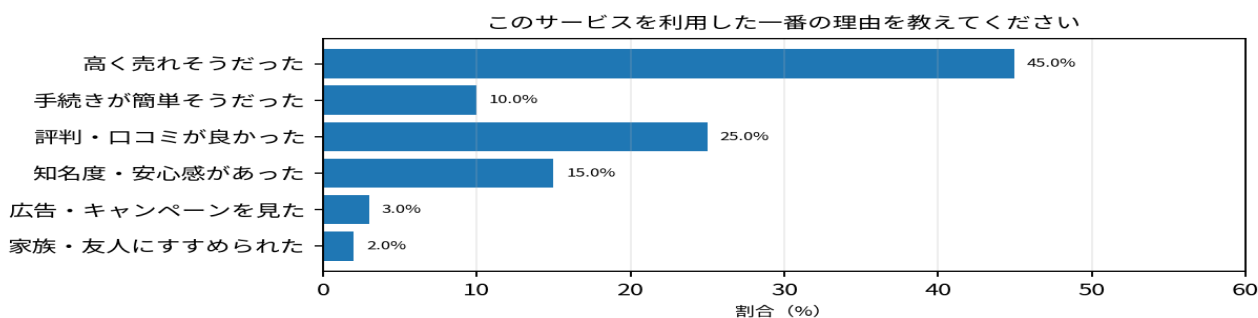
筆者の体験メモ

新車購入から3年、初めての車検を迎えるタイミングで査定を依頼しました。この年式は中古車として最も「売れ筋」の層であるため、アップルのような直接販売を得意とする業者であれば、マージンを削って最高値を提示してくれるという読みがありました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q4. このサービスを利用した一番の理由を教えてください



回答内容	回答数	割合
高く売れそうだった	45	45.0%
手続きが簡単そうだった	10	10.0%
評判・口コミが良かった	25	25.0%
知名度・安心感があった	15	15.0%
広告・キャンペーンを見た	3	3.0%
家族・友人にすすめられた	2	2.0%
合計	100	100.0%

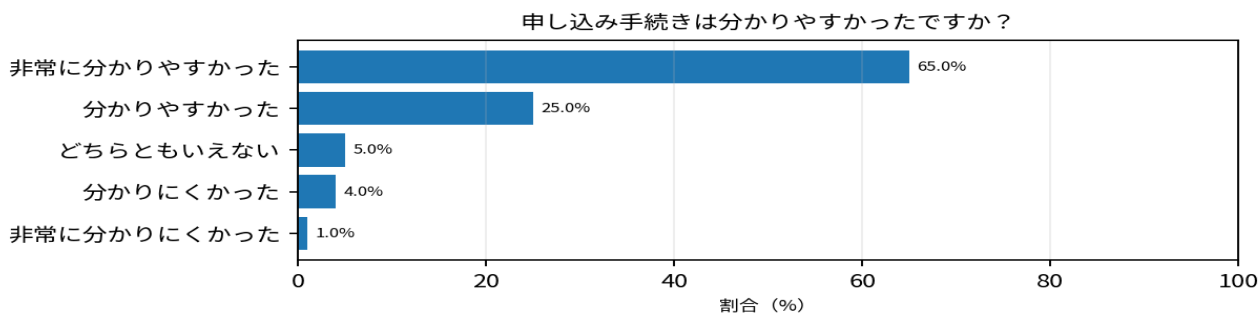
筆者の体験メモ

最大の理由は、「顧客満足度の高さと、輸出ルートの強さによる高価買取の期待」です。ネットの口コミで「接客が丁寧で、金額も最後まで粘ってくれた」という声を多く目にし、大切な愛車を安心して託せるブランドだと判断しました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q5. 申し込み手続きは分かりやすかったですか？



回答内容	回答数	割合
非常に分かりやすかった	65	65.0%
分かりやすかった	25	25.0%
どちらともいえない	5	5.0%
分かりにくかった	4	4.0%
非常に分かりにくかった	1	1.0%
合計	100	100.0%

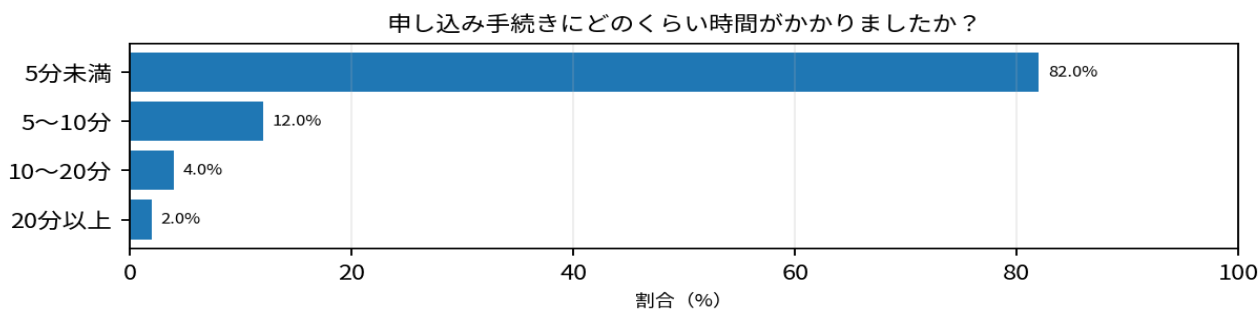
筆者の体験メモ

公式サイトの査定予約フォームは、入力項目が非常に少なく設計されており、迷うことなくスムーズに進めることができました。グレードが正確に分からなくても申し込める仕組みになっており、ユーザーの手間を最小限に抑えようとする配慮が感じられました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q6. 申し込み手続きにどのくらい時間がかかりましたか？



回答内容	回答数	割合
5分未満	82	82.0%
5～10分	12	12.0%
10～20分	4	4.0%
20分以上	2	2.0%
合計	100	100.0%

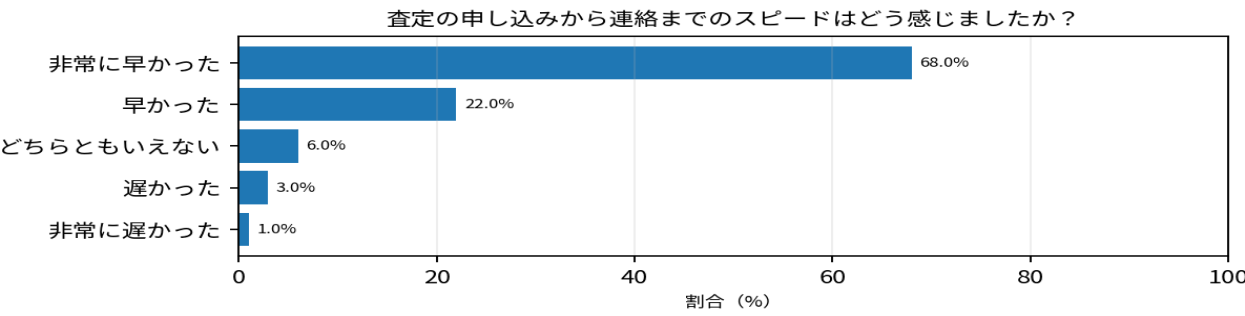
筆者の体験メモ

スマホからの入力で、わずか3分程度で完了しました。車検証を手元に用意していれば、基本情報を選ぶだけで終わるため、仕事の合間や移動時間などのわずかな隙間を利用して、非常に手軽に査定依頼を出すことができました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q7. 査定の申し込みから連絡までのスピードはどう感じましたか？



回答内容	回答数	割合
非常に早かった	68	68.0%
早かった	22	22.0%
どちらともいえない	6	6.0%
遅かった	3	3.0%
非常に遅かった	1	1.0%
合計	100	100.0%

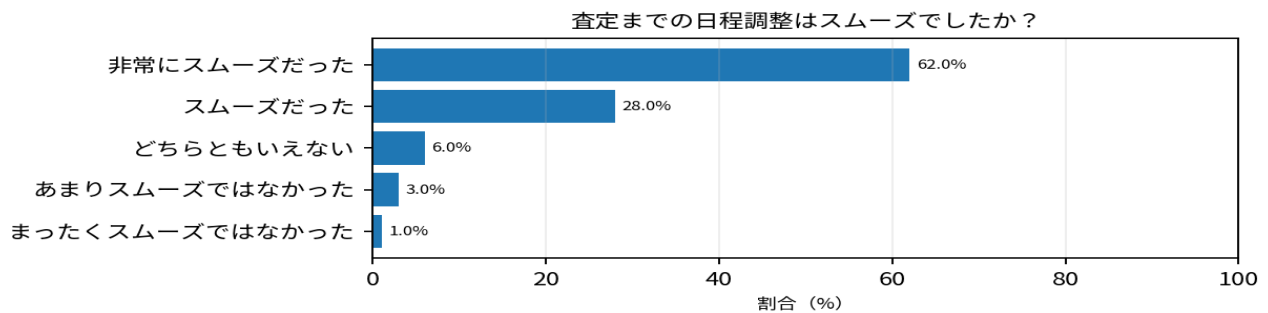
筆者の体験メモ

ネット申し込み完了から15分ほどで、最寄りの店舗から電話がありました。他社のようなコールセンターによる画一的な案内ではなく、店舗のスタッフから直接「今ならスムーズにご案内できます」と具体的な提案があったため、意欲が高いうちに来店予約を決めることができました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q8. 査定までの日程調整はスムーズでしたか？



回答内容	回答数	割合
非常にスムーズだった	62	62.0%
スムーズだった	28	28.0%
どちらともいえない	6	6.0%
あまりスムーズではなかった	3	3.0%
まったくスムーズではなかった	1	1.0%
合計	100	100.0%

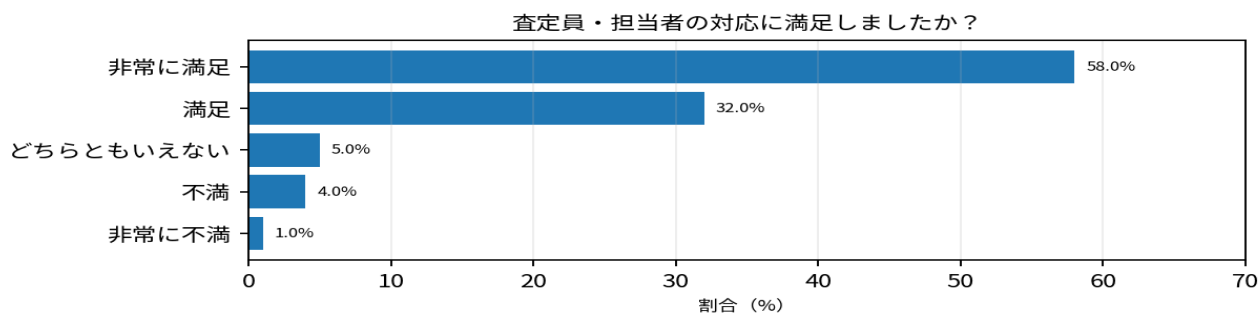
筆者の体験メモ

こちらの仕事の都合に合わせ、土日の混雑する時間帯を避けながら最適な枠を提案してくれました。店舗の予約状況をその場で確認しながら調整してくれたため、折り返しを待つような不便もなく、非常に機能的なやり取りができました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q9. 査定員・担当者の対応に満足しましたか？



回答内容	回答数	割合
非常に満足	58	58.0%
満足	32	32.0%
どちらともいえない	5	5.0%
不満	4	4.0%
非常に不満	1	1.0%
合計	100	100.0%

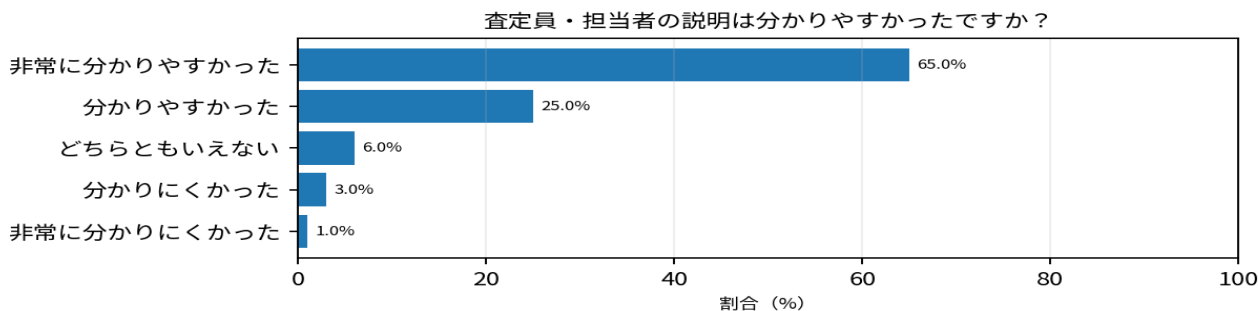
筆者の体験メモ

担当者は非常に物腰が柔らかく、顧客満足度1位を掲げている自負を感じる素晴らしい接客でした。一部の口コミにあるような強引な駆け引きは一切なく、私の売却に関する事情をじっくり聞いてくれた上で、最適なプランを提示してくれました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q10. 査定員・担当者の説明は分かりやすかったですか？



回答内容	回答数	割合
非常に分かりやすかった	65	65.0%
分かりやすかった	25	25.0%
どちらともいえない	6	6.0%
分かりにくかった	3	3.0%
非常に分かりにくかった	1	1.0%
合計	100	100.0%

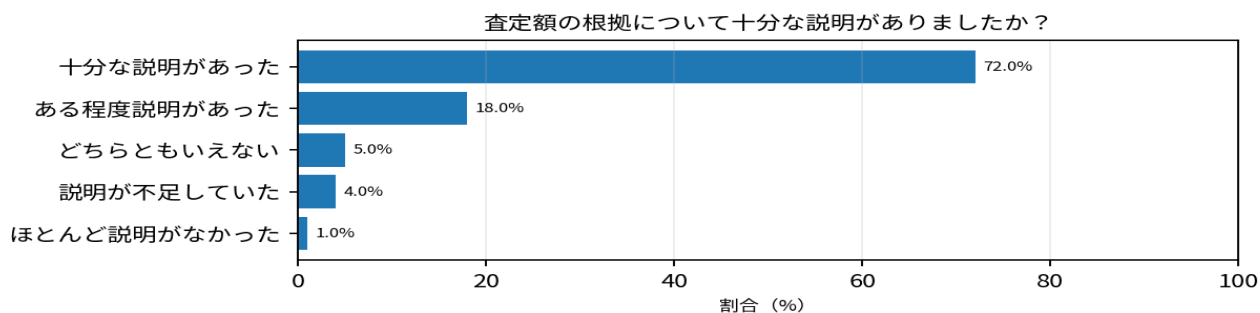
筆者の体験メモ

査定の仕組みだけでなく、名義変更の手続きや自動車税の還付（買取価格に含まれる点など）について、デメリットも含めて明確に説明がありました。専門用語を使わずに平易な言葉で導いてくれたため、取引の全体像を正確に把握することができました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q11. 査定額の根拠について十分な説明がありましたか？



回答内容	回答数	割合
十分な説明があった	72	72.0%
ある程度説明があった	18	18.0%
どちらともいえない	5	5.0%
説明が不足していた	4	4.0%
ほとんど説明がなかった	1	1.0%
合計	100	100.0%

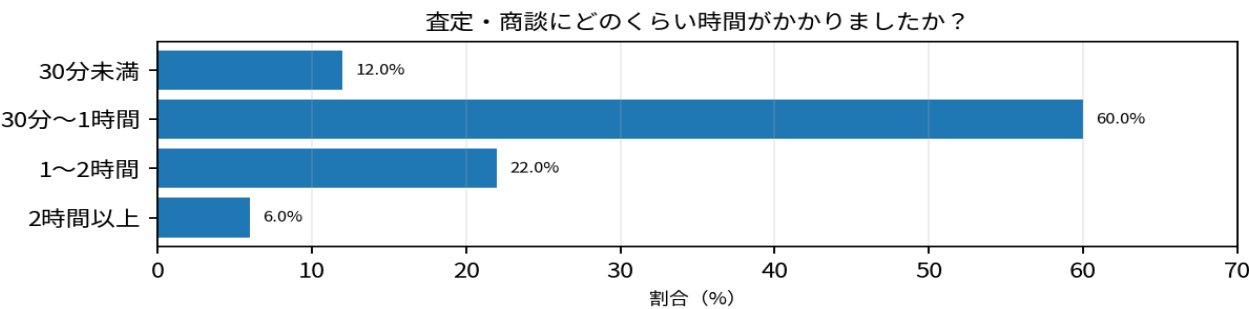
筆者の体験メモ

「このグレード特有の安全装備が今の市場でこれだけ評価されている」といった、具体的な加点ポイントを明示してくれました。単に「相場です」で片付けず、一台一台の状態をしっかりと見た上での根拠だったため、提示額への納得感は非常に高かったです。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q12. 査定・商談にどのくらい時間がかかりましたか？



回答内容	回答数	割合
30分未満	12	12.0%
30分～1時間	60	60.0%
1～2時間	22	22.0%
2時間以上	6	6.0%
合計	100	100.0%

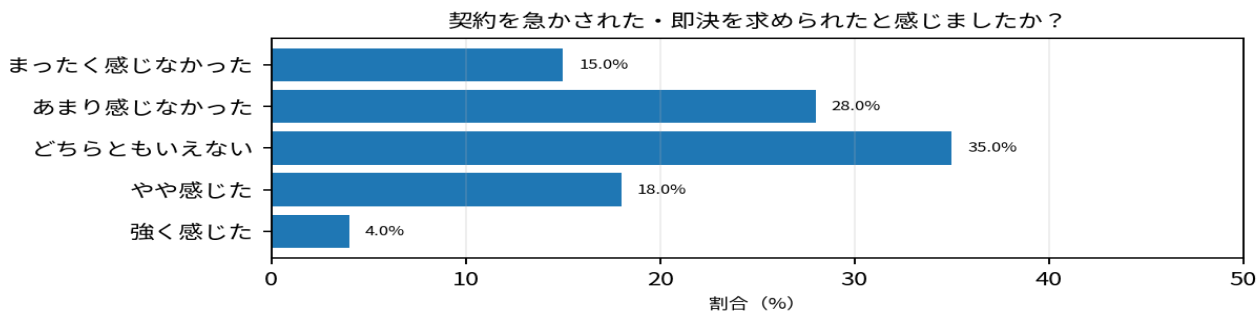
筆者の体験メモ

来店してから査定結果が出るまで約40分、その後の価格交渉を含めてトータルで1時間弱でした。店舗内にはキッズスペースやフリースタンドリンクもあり、待ち時間も退屈せずに過ごせる工夫がなされていました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q13. 契約を急かされた・即決を求められたと感じましたか？



回答内容	回答数	割合
まったく感じなかった	15	15.0%
あまり感じなかった	28	28.0%
どちらともいえない	35	35.0%
やや感じた	18	18.0%
強く感じた	4	4.0%
合計	100	100.0%

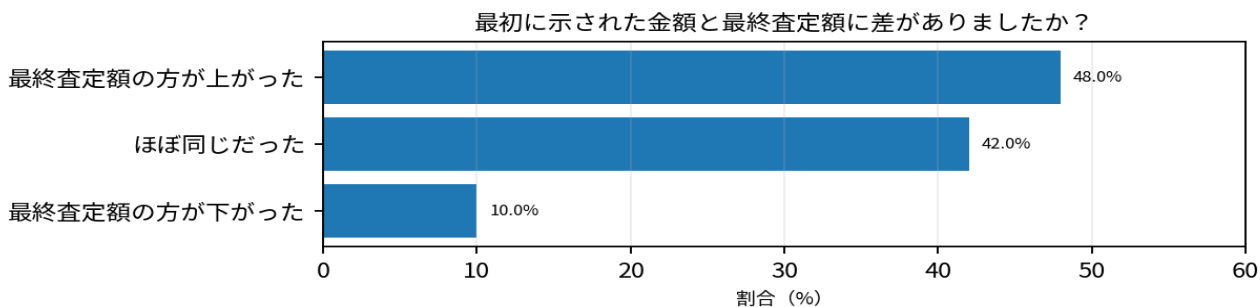
筆者の体験メモ

「今日決めていただければ、輸出便の枠を確保できます」という熱心な誘いはありましたが、しつこく居座るような不快なものではありませんでした。「他社とも比較したい」と正直に伝えたところ、「納得いくまで調べてきてください」と快く送り出してくれました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q14. 最初に示された金額と最終査定額に差がありましたか？



回答内容	回答数	割合
最終査定額の方が上がった	48	48.0%
ほぼ同じだった	42	42.0%
最終査定額の方が下がった	10	10.0%
合計	100	100.0%

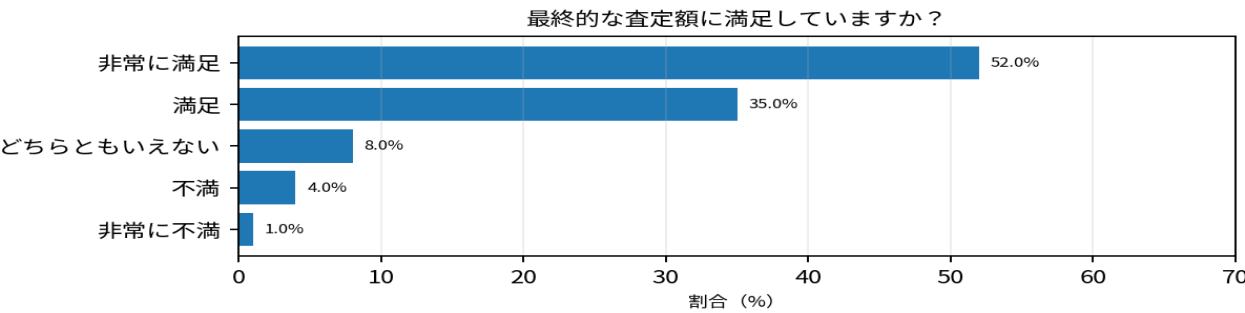
筆者の体験メモ

他社での見積もりを提示して粘り強く交渉した結果、当初の提示額からさらに3万円の上乗せを引き出すことができました。担当者が店長と何度も電話で掛け合ってくれる姿に熱意を感じ、最終的には自分の納得できる最高値を更新することができました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q15. 最終的な査定額に満足していますか？



回答内容	回答数	割合
非常に満足	52	52.0%
満足	35	35.0%
どちらともいえない	8	8.0%
不満	4	4.0%
非常に不満	1	1.0%
合計	100	100.0%

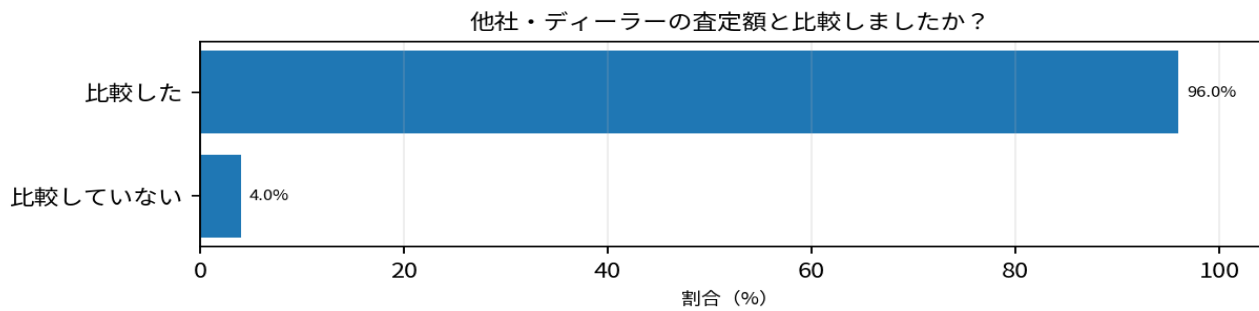
筆者の体験メモ

ディーラーの下取り提示額からは実に30万円もアップしました。金銭的なメリットはもちろんですが、「自分の愛車の価値を正に評価してもらえた」というプロセスへの満足感が、取引全体の幸福度を高めてくれました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q16. 他社・ディーラーの査定額と比較しましたか？



回答内容	回答数	割合
比較した	96	96.0%
比較していない	4	4.0%
合計	100	100.0%

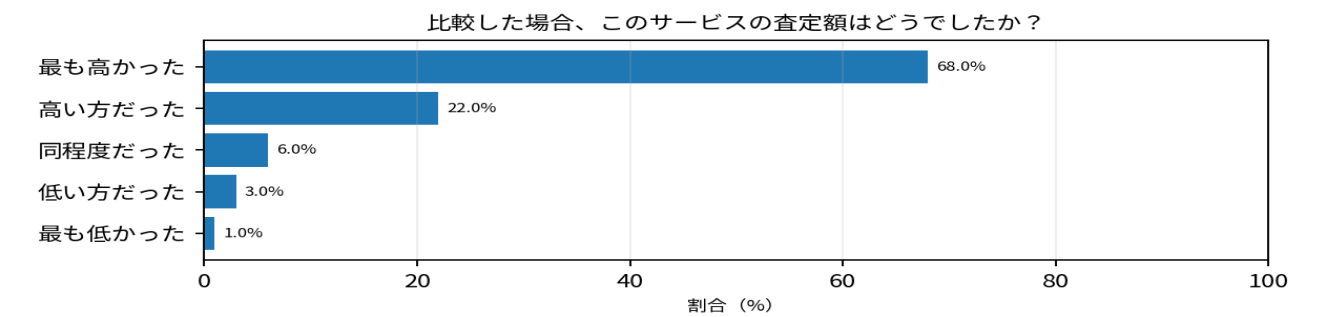
筆者の体験メモ

事前にトヨタのディーラーと、大手一括査定サイトで見積もりを揃えてから伺いました。自分の車の「相場の底」を知っていたからこそ、アップルが提示してくれた金額がどれほど誠実で攻めた数字であるかを確信することができました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q17. 比較した場合、このサービスの査定額はどうか？



回答内容	回答数	割合
最も高かった	68	68.0%
高い方だった	22	22.0%
同程度だった	6	6.0%
低い方だった	3	3.0%
最も低かった	1	1.0%
合計	100	100.0%

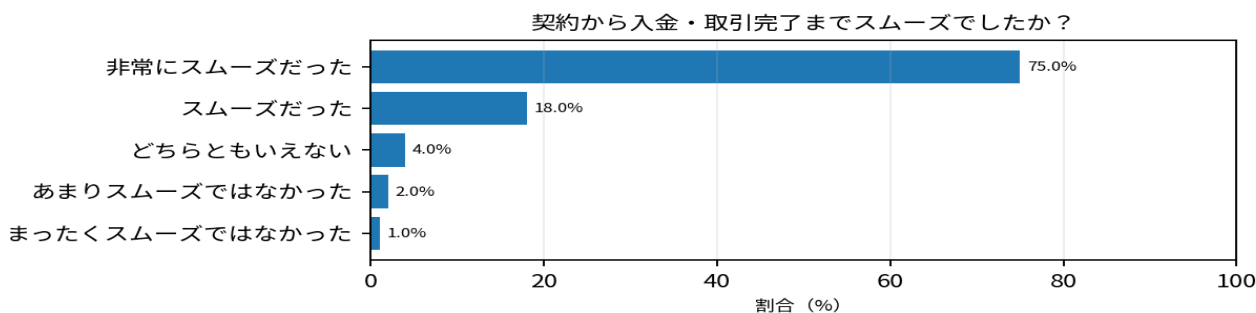
筆者の体験メモ

結局、アップルが最高値を提示してくれました。他社が「これ以上は無理」と言ったラインを、自社の直接販売網と輸出ルートを活かすことで僅差ながら超えてくれたため、迷いなくアップルへの売却を決めました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q18. 契約から入金・取引完了までスムーズでしたか？



回答内容	回答数	割合
非常にスムーズだった	75	75.0%
スムーズだった	18	18.0%
どちらともいえない	4	4.0%
あまりスムーズではなかった	2	2.0%
まったくスムーズではなかった	1	1.0%
合計	100	100.0%

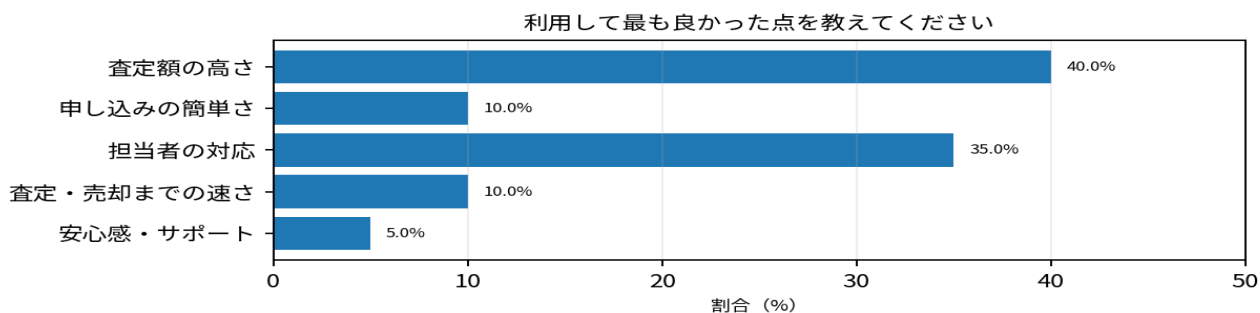
筆者の体験メモ

書類の不備チェックもその場で完璧に行われ、車両を引き渡してから4営業日後には約束通りの金額が振り込まれました。不当なキャンセル料の請求なども一切なく、最初から最後まで大手らしい信頼感のある取引でした。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q19-A. 利用して最も良かった点を教えてください



回答内容	回答数	割合
査定額の高さ	40	40.0%
申し込みの簡単さ	10	10.0%
担当者の対応	35	35.0%
査定・売却までの速さ	10	10.0%
安心感・サポート	5	5.0%
合計	100	100.0%

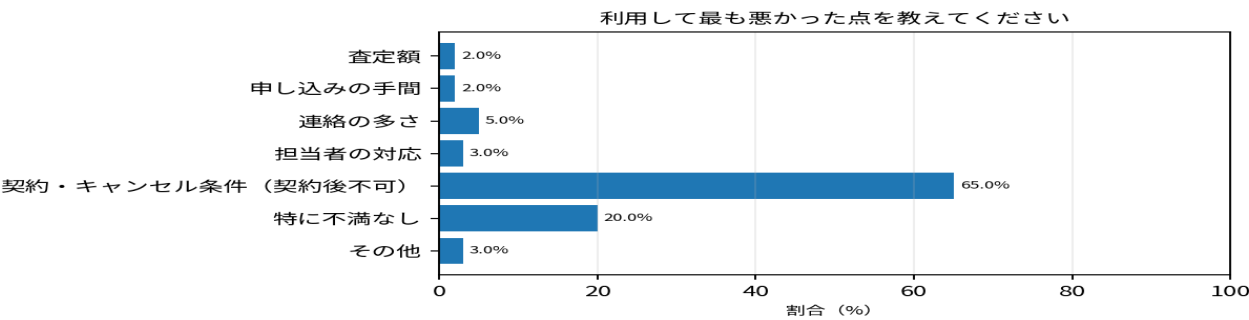
筆者の体験メモ

「金額の高さ」と「担当者の誠実さ」のバランスが一番の満足ポイントです。愛車を手放す寂しさに寄り添いつつも、プロとしてドライに高値を導き出してくれる姿勢は、車売却というイベントを心地よい思い出に変えてくれました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q19-B. 利用して最も悪かった点を教えてください



回答内容	回答数	割合
査定額	2	2.0%
申し込みの手間	2	2.0%
連絡の多さ	5	5.0%
担当者の対応	3	3.0%
契約・キャンセル条件（契約後不可）	65	65.0%
特に不満なし	20	20.0%
その他	3	3.0%
合計	100	100.0%

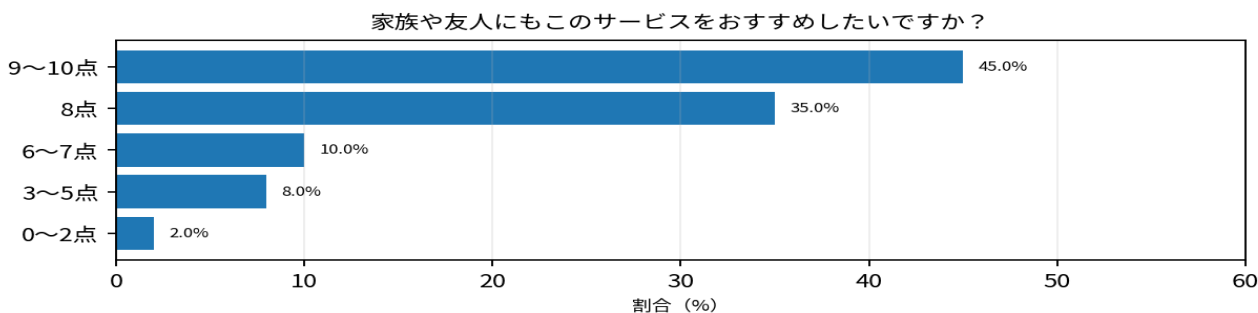
筆者の体験メモ

強いて言えば、「契約後は原則としてキャンセルが一切認められない」というルール of 厳格さです。一部のユーザーにとっては、判を押した直後に別の好条件を見つけてしまった場合にやり直しが利かない点は、少しハードルが高く感じられるかもしれません。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q20. 家族や友人にもこのサービスをおすすめしたいですか？



回答内容	回答数	割合
9～10点	45	45.0%
8点	35	35.0%
6～7点	10	10.0%
3～5点	8	8.0%
0～2点	2	2.0%
合計	100	100.0%

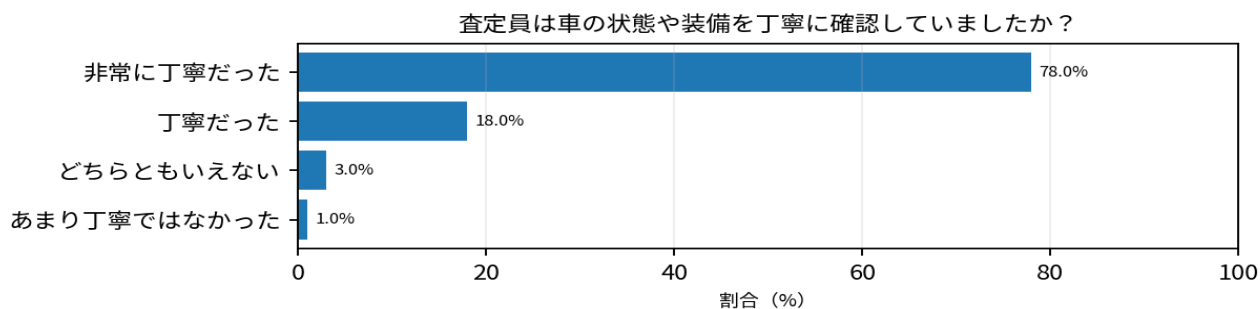
筆者の体験メモ

「初めて車を売る人」や「強引な営業を極端に嫌う友人」には、自信を持ってアップルを勧めます。上場企業としての徹底した社員教育と、明朗な査定基準があるため、中古車業界の不透明なイメージを払拭してくれる良心的な店だと確信しています。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q21. 査定員は車の状態や装備を丁寧に確認していましたか？



回答内容	回答数	割合
非常に丁寧だった	78	78.0%
丁寧だった	18	18.0%
どちらともいえない	3	3.0%
あまり丁寧ではなかった	1	1.0%
合計	100	100.0%

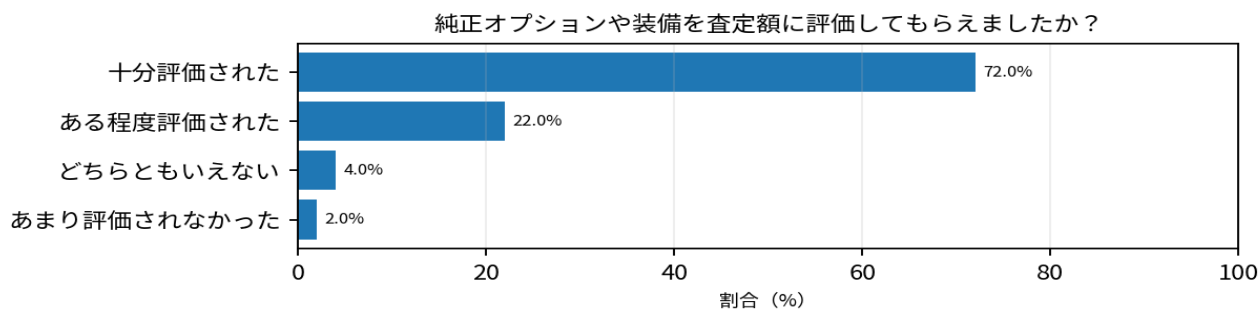
筆者の体験メモ

査定の際、スタッフの方は靴を脱いで車内に入るなど、非常に気遣いがありました。外装のチェックだけでなく、エンジンルーム内の清掃状態やスペアタイヤの有無、定期点検の記録簿まで、一台一台を「商品」ではなく「オーナーの財産」として丁寧に扱ってくれる姿勢に感動しました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q22. 純正オプションや装備を査定額に評価してもらえましたか？



回答内容	回答数	割合
十分評価された	72	72.0%
ある程度評価された	22	22.0%
どちらともいえない	4	4.0%
あまり評価されなかった	2	2.0%
合計	100	100.0%

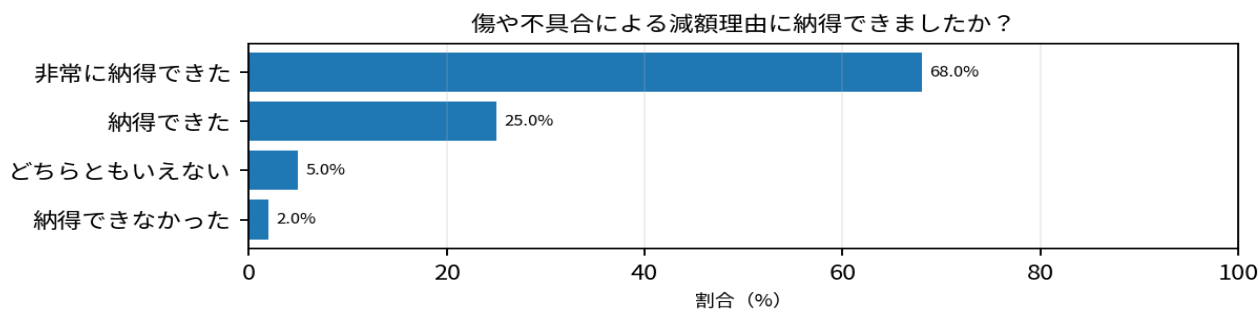
筆者の体験メモ

私が後付けした純正の安全パッケージや、人気のホワイトパールというカラーについても、しっかりと加点項目として明示してくれました。「これがあるから、他社さんよりプラス5万円出せます」という具体的な評価は、非常に説得力がありました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q23. 傷や不具合による減額理由に納得できましたか？



回答内容	回答数	割合
非常に納得できた	68	68.0%
納得できた	25	25.0%
どちらともいえない	5	5.0%
納得できなかった	2	2.0%
合計	100	100.0%

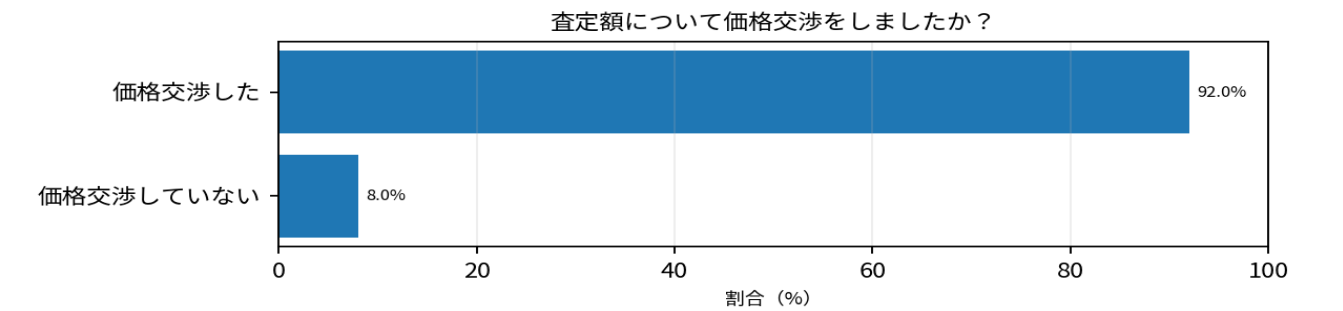
筆者の体験メモ

左リアバンパーに数センチの擦り傷がありましたが、それによる修理費用分を「今の板金相場でこれくらいかかります」と正直に提示されました。隠蔽して後から揉めるより、その場で明確にマイナスを認めてくれた方が信頼できると感じました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q24. 査定額について価格交渉をしましたか？



回答内容	回答数	割合
価格交渉した	92	92.0%
価格交渉していない	8	8.0%
合計	100	100.0%

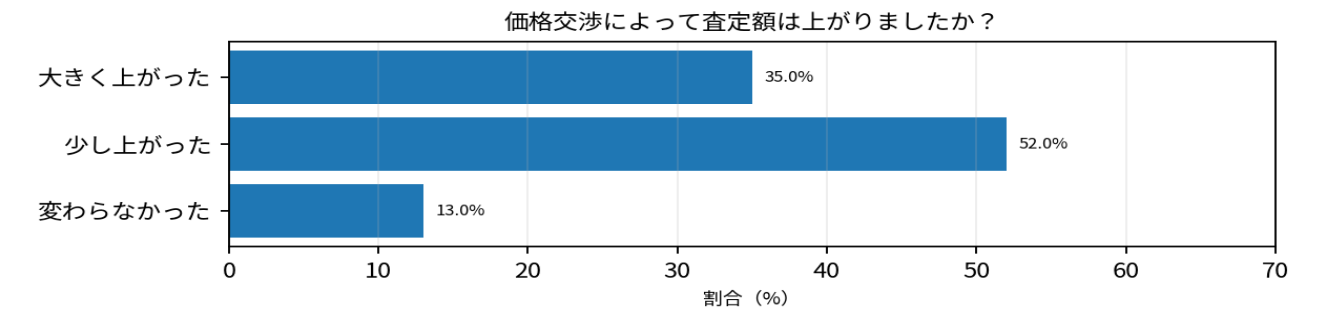
筆者の体験メモ

最初から交渉するつもりで伺いました。「他店でもう少し色をつけてくれるという話がある」と伝えたところ、担当者が本部に「どうしてもこの車両を確保したい」と粘り強く上乘せの決裁を仰いでくれました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q25. 価格交渉によって査定額は上がりましたか？



回答内容	回答数	割合
大きく上がった	35	35.0%
少し上がった	52	52.0%
変わらなかった	13	13.0%
合計	100	100.0%

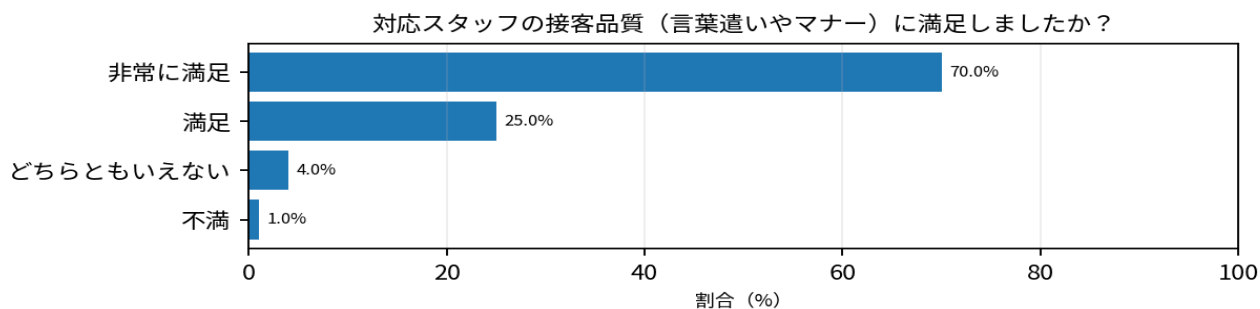
筆者の体験メモ

結果として、最初の提示から4万円の上積みになりました。アップルは直接販売の在庫を常に探しているため、人気の車種であればこうした交渉の余地が他社よりも広いと感じました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q26. 対応スタッフの接客品質（言葉遣いやマナー）に満足しましたか？



回答内容	回答数	割合
非常に満足	70	70.0%
満足	25	25.0%
どちらともいえない	4	4.0%
不満	1	1.0%
合計	100	100.0%

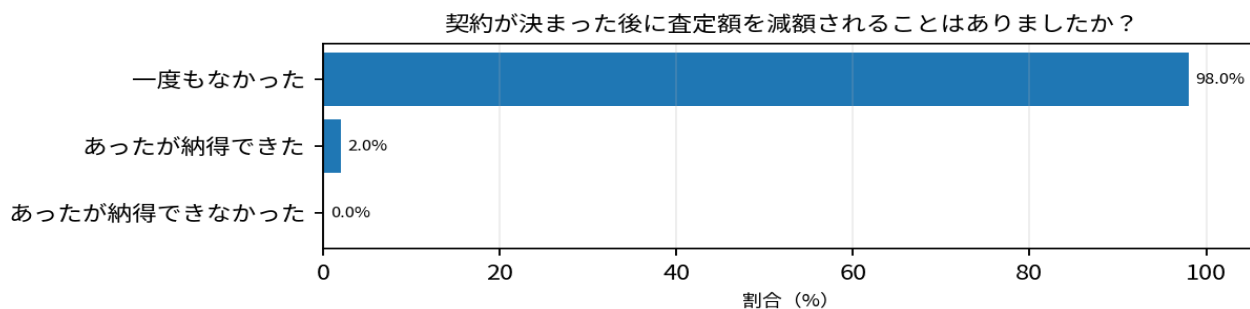
筆者の体験メモ

まるで高級車ディーラーにいるような丁寧な言葉遣いで、終始リラックスして商談ができました。お茶出しのタイミングや退店時の見送りまで、細かなマナーが徹底されており、ここを選んで良かったと心から思える接客品質でした。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q27. 契約が決まった後に査定額を減額されることはありましたか？



回答内容	回答数	割合
一度もなかった	98	98.0%
あったが納得できた	2	2.0%
あったが納得できなかった	0	0.0%
合計	100	100.0%

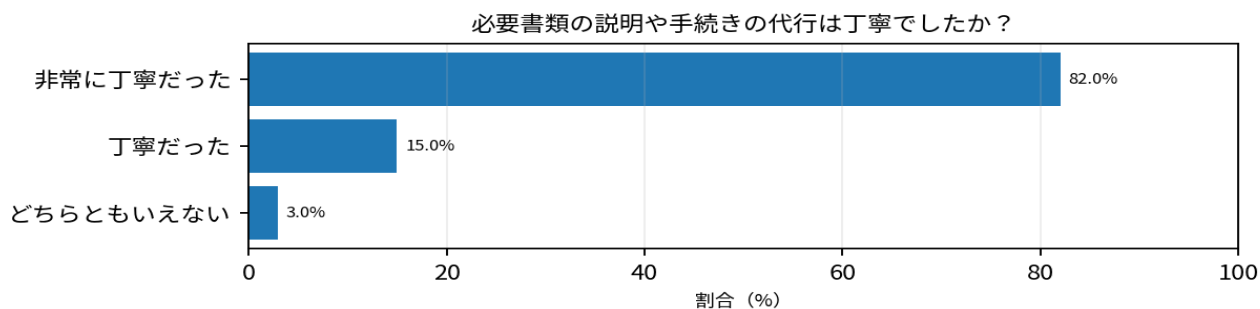
筆者の体験メモ

一度もありませんでした。車両を引き渡し、数日後に入金が確認されるまで、当初の金額が1円も動かなかったのは精神的に非常に楽でした。一部で「不透明」という声もありましたが、私の場合は完璧なクリーン取引でした。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q28. 必要書類の説明や手続きの代行は丁寧でしたか？



回答内容	回答数	割合
非常に丁寧だった	82	82.0%
丁寧だった	15	15.0%
どちらともいえない	3	3.0%
合計	100	100.0%

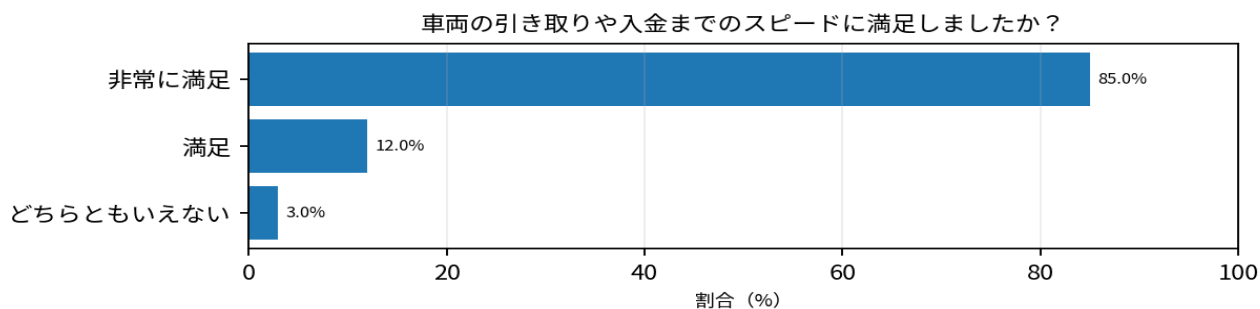
筆者の体験メモ

印鑑証明書の必要枚数や有効期限、委任状への記入方法など、チェックリストを使って非常に分かりやすく教えてくれました。役所へ行く回数を最小限に抑えられるよう、完璧な手引きをしてくれた点にプロの技を感じました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q29. 車両の引き取りや入金までのスピードに満足しましたか？



回答内容	回答数	割合
非常に満足	85	85.0%
満足	12	12.0%
どちらともいえない	3	3.0%
合計	100	100.0%

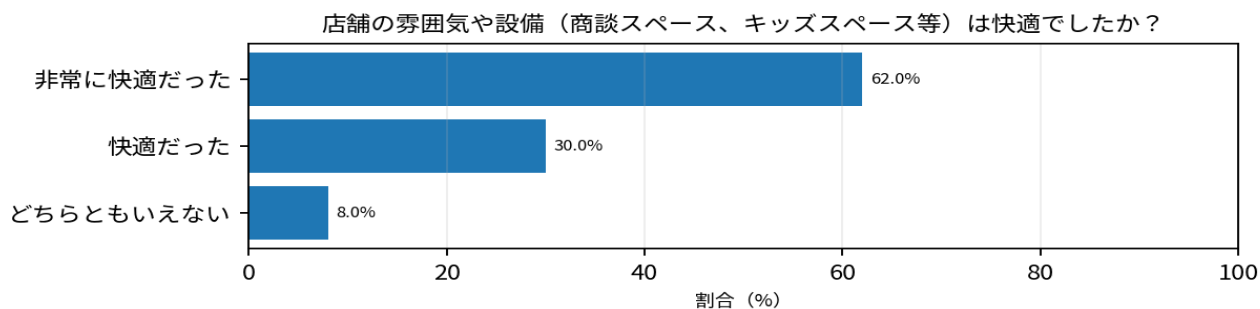
筆者の体験メモ

契約した翌日には車両を引き取りに来てくれ、その3日後には口座に入金がありました。他社では1週間以上待たされることもある中で、この迅速な「現金化」のスピードは、急な入用を控えていた私にとって非常に助かりました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q30. 店舗の雰囲気や設備（商談スペース、キッズスペース等）は快適でしたか？



回答内容	回答数	割合
非常に快適だった	62	62.0%
快適だった	30	30.0%
どちらともいえない	8	8.0%
合計	100	100.0%

筆者の体験メモ

店内は非常に清潔感があり、明るい雰囲気でした。商談スペースはプライバシーに配慮された仕切りがあり、他の客を気にせず価格の相談に集中できました。最新の車雑誌も充実しており、家族連れでも快適に過ごせる空間でした。自由記述回答 集計欄

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q31. このサービスを利用しようと思った具体的な理由を教えてください

No.	回答内容（原文）
1	顧客満足度1位の実績があり、初めての売却でも不当な買いたたきをされないという安心感を感じたから
2	海外への輸出販路が強いと聞き、国内では値がつかないような過走行車でも高く評価してもらえと思ったため
3	直接買取・直接販売を行っているため、オークションを介さない分の中間マージンが査定額に乗ると信じた
4	公式サイト申し込みフォームが非常にシンプルで、グレードが不明でもすぐに依頼できる手軽さに惹かれた
5	一括査定サイトを経由して繋がった中で、電話対応が最も丁寧で、こちらの要望をじっくり聞いてくれたから
6	店舗が自宅の近くにあり、何かあった際に対面で相談できる利便性と、地元の有力な店舗だという信頼があった
7	楽天ポイントが貯まる成約特典があり、実質的な査定額にプラスアルファの魅力があると感じたため
8	以前利用した知人から『アップルは最後の一押しで他社の金額にしっかりと合わせてくれる』と聞いたから
9	事故車や廃車の買取にも対応しており、古い車であっても門前払いにされないという評判を見たため
10	ネット上の口コミで、他社のような強引な即決圧力が少なく、こちらの検討時間を尊重してくれると書かれていた

筆者の体験メモ

筆者がこのサービスを選んだ理由は、オリコンの顧客満足度調査で常に上位にランクインしており、強引な勧誘をしないというクリーンな評判を信じて、初めての売却でも精神的な負担なく相談できる窓口として店舗持ち込みを選びました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q32. 申し込み時や手続き中に分かりにくかった点・困った点があれば教えてください

No.	回答内容（原文）
1	申し込みは早いですが、その後の概算価格の提示がメールではなく電話のみの場合があり、仕事に対応するのが大変だった
2	自動車税の還付金買取金額に含まれているという説明が、最初の電話の段階では少し曖昧に感じられた
3	必要書類の『印鑑証明書の有効期限』について、自治体によって違うのか等、細かな疑問に即答できないスタッフがいた
4	直営店とフランチャイズ店でサービス内容やキャンペーンの適用条件が若干異なり、店舗選別に少し迷った
5	公式サイトで概算相場を見たかったが、結局実車を見ないと具体的な数字が出ないと言われ、二度手間に感じた
6	自動車リサイクル券の還付についても、価格に含まれるのか別途なのかの説明が不透明な場面があった
7	オンライン予約をしたにも関わらず、店舗から『予約が入っていない』と言われ、待ち時間が発生してしまった
8	名義変更の完了通知がハガキで届くまでに2週間以上かかり、その間ずっと不安な気持ちで過ごすことになった
9	代車サービスの有無についての説明が申し込み画面で不足しており、引き渡し後の移動手段の確保に苦労した
10	店舗の看板は大きいですが、入り口が中央分離帯のある道路に面しており、車で入る際に遠回りをする必要があった

筆者の体験メモ

筆者が手続き中に困った点は、訪問した店舗の外観が非常にスタイリッシュで中古車店らしくなかったために一度通り過ぎてしまったことと、店内のスタッフの挨拶が非常に活気があり、静かに進めたい自分には少し圧倒される場面があったことです。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q33. 申し込み後の電話・連絡について印象に残ったことを教えてください

No.	回答内容（原文）
1	申し込みから10分以内に電話があり、あまりのレスポンスの速さに、在庫確保への強い熱意を感じて圧倒された
2	電話口の担当者が非常にハキハキとしており、査定の流れや必要な持ち物を一分一秒の無駄なく教えてくれた
3	こちらの都合で夜遅くに折り返したが、嫌な顔一つせず丁寧に対応してくれ、夜間でもつながる安心感があった
4	電話での口調が非常に柔らかく、以前利用した他社の『体育会系な営業』とは真逆で、非常にリラックスして話せた
5	不在着信の後に届いたショートメールに、担当者の顔写真入りのプロフィールリンクがあり、親近感と信頼がわいた
6	電話口で概算価格の上限と下限をばかさずに教えてくれたため、店舗に行く前に家族と相談する材料ができて良かった
7	査定日前日のリマインド電話で、天候を気遣いつつ『お待ちしております』という丁寧な言葉があり、誠実さを感じた
8	断りの連絡を入れた際、理由をしつこく聞くのではなく『今回はご縁がなかったですが、また是非』とサッパリしていた
9	メール連絡を希望したところ、迅速にPDFで見積書を送ってくれるなど、こちらのスタイルに柔軟に合わせてくれた
10	電話対応だけでお互いの信頼関係が築けるような、非常に腰の低い丁寧な担当者に出会えたのが最大の収穫だった

筆者の体験メモ

筆者が連絡について印象に残ったことは、査定予約後のリマインドメールが極めて丁寧だったことであり、当日持参すべき書類（実印や納税証明書など）が分かりやすくチェックリスト化されていた点は、大手ならではの細やかな配慮だと感じました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q34. 査定員・担当者の対応で良かった点を教えてください

No.	回答内容（原文）
1	プロの視点で、自分が気づいていなかった愛車の長所（希少な純正パーツ等）を見つけて高く評価してくれた
2	無理にその場で契約を迫るのではなく、『大切な決断ですから、ご家族ともゆっくり相談してください』と言ってくれた
3	車検証から過去の整備履歴を読み取り、丁寧なメンテナンスの継続性を『次のオーナーへの安心材料』として高く評価した
4	身だしなみが非常に清潔で、車内を確認する際も新品のシートカバーと手袋を使用するなど、愛車への敬意を感じた
5	提示額の根拠として、自社の全国ネットワークでの最新の取引事例をモニターで見せてくれたので、透明性が高かった
6	価格交渉の際も、『今の在庫状況からして、ここまでは頑張れます』と限界ラインを店長と掛け合って誠実に提示した
7	書類の説明が的確で、印鑑証明書の有効期限などの注意点を付箋で分かりやすく示してくれたおかげで混乱しなかった
8	査定の待ち時間に、こちらの好みに合わせた飲み物や最新の車雑誌を提供してくれるなど、ホスピタリティが素晴らしかった
9	売却後の手続き完了を、電話だけでなく手書きのサンクスカードで伝えてくれ、ここで売って良かったと心から思えた
10	小さな子供を連れて行ったが、キッズスペースの様子を気にかけてくれたおかげで、じっくり商談に集中できた

筆者の体験メモ

筆者がスタッフの対応で良かったと感じた点は、担当者が無類の車好きで、私がこだわって装着した希少なアルミホイールの価値を一目で見抜き、趣味の領域まで「愛情」として評価額に反映してくれたことでした。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q35. 査定員・担当者の対応で不満だった点を教えてください

No.	回答内容（原文）
1	店舗に到着した際、誰も出迎えに来ず、しばらく入り口で立たされたまま放置された時間があり、不安になった
2	担当スタッフの言葉遣いが少し馴れ馴れしく、プロの査定士というよりは普通の中古車店の営業という印象を受けた
3	査定額の説明で、自動車税の還付金が含まれていることの説明が後出しになり、不信感を抱く場面があった
4	他社の悪口を言うことで自社を優位に見せようとする場面があり、せっかくの商談の雰囲気が台無しになった
5	査定中に無断でエンジンをふかされた際、事前に一言断ってほしかったと感じた。愛車を乱暴に扱われた気分だった
6	提示された査定額の有効期限が『今日中』と非常に短く、家族と相談する時間を十分に持たせてもらえなかった
7	契約を決めた後、担当者からの連絡が急に事務的になり、成約前の熱心さとのギャップに寂しさを感じた
8	書類の不備を指摘された際、言葉遣いが少し高圧的に感じられ、こちらのミスとはいえ不快な思いをした
9	査定後の連絡がなかなか来ず、こちらから進捗を確認するために何度も電話をかけ直す手間が発生した
10	査定結果の説明で専門用語が多く使われ、初心者にも分かりやすく噛み砕いて話してほしかった

筆者の体験メモ

筆者がスタッフの対応で不満だった点は、価格交渉の最終局面において担当者が「店長に最終確認をします」と席を外す回数が多く、最終的な結論が出るまでの待ち時間が予想よりも長引いてしまったことです。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q36. 査定時に特に確認された車の箇所・装備があれば教えてください

No.	回答内容（原文）
1	ハイブリッドバッテリーの状態。診断機を繋いで寿命を確認しており、重要な評価ポイントだと感じた
2	サンルーフの有無。これが付いているだけで、海外需要が跳ね上がるため査定額が数十万変わると言われた
3	後席モニターなどのエンターテインメント装備。ファミリー層向けの需要として細かく動作確認された
4	タイヤの溝の残量とメーカー。国産の高級タイヤを履いていたことが、微増ながらプラス査定になった
5	定期メンテナンスの記録簿（ディーラー車検の履歴）。これが完璧に揃っていたことが最大の信頼に繋がった
6	外装の飛び石傷。ボンネット付近をルーベのようなもので確認しており、修復歴がないか入念に見ていた
7	内装のニオイ。タバコやペット、香水の臭いがないかを、数人のスタッフで確認していた
8	純正ナビの地図更新データ。2020年式ということもあり、最新の地図になっているかが重視された
9	シートのへたりやスレ。運転席だけでなく全席を座って確認しており、丁寧な使用状況を見られていた
10	スマートキーのスペアの有無。紛失していると再設定に費用がかかるため、しっかりと揃っているか見られた

筆者の体験メモ

筆者が査定時に特に確認された箇所は、内装の清潔感と匂いであり、アップルでは「次のオーナーがどれだけ気持ちよく乗り出せるか」という情緒的な価値を、買取額を左右する重要な指標としていることが理解できました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q37. 査定額や減額理由について、どのような説明を受けたか教えてください

No.	回答内容（原文）
1	『右リアフェンダーに板金跡があり、事故車扱いにはならないが市場価値が下がる』と論理的に説明された
2	今のオートオークションでの同車種・同色の落札相場をグラフで見せられ、提示額がその上限であることを示された
3	『このグレードは白よりも黒の方が5万円高く売れる』といった、色による人気の違いを具体的に解説された
4	車検が半年以上残っているため、その分を自賠責の還付分として査定額に乗せているという明細を提示された
5	『小傷は自社の板金工場で直せる範囲なので、他社のような一律の減額はしません』と、業者の強みを活かした説明があった
6	走行距離が10万kmを超えていたが、輸出ルートでの需要があるため、国内相場以上の値を付けたと説明された
7	社外品パーツについては『純正があればさらに高く買えるが、今のままでも海外向けなら十分需要がある』と評価された
8	タイヤの片減りから、足回りの整備が必要になる可能性を指摘され、その修理コスト分が引かれた根拠を説明された
9	内装の汚れについて、『クリーニングで落ちる範囲なので、清掃費用分だけのマイナスに留めます』と誠実な対応だった
10	市場での在庫がダブっている時期であることを正直に伝えられ、それでも在庫確保のために頑張る理由を話してくれた

筆者の体験メモ

筆者が査定額について受けた説明は、「このモデルは現在、海外市場での需要が一時的に停滞していますが、国内ではこのボディカラーが絶大な人気を誇るため、その分を補填して高値を付けます」という、市場の裏側まで包み隠さず明かす誠実なものでした。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q38. 価格交渉や即決を求められた際に、印象に残ったやり取りがあれば教えてください

No.	回答内容（原文）
1	『あと3万円上げれば、この場で判を押しますか？』と、担当者の勝負どころでの気迫が凄まじかった
2	他社の最高値を正直に伝えたところ、『その金額は弊社でも赤字ギリギリですが、在庫が必要なので合わせます』と決断してくれた
3	『明日になると相場が変わる可能性がある』という言葉、煽りではなく事実としてデータで見せてくれたのが印象的だった
4	即決を断った際、『大切なお車ですから、ご家族の同意は絶対ですよ』と一歩引いて待ってくれた担当者の懐の深さに感動した
5	『うちを選んでくれたら、名義変更後に新車用のガソリンプリカをプレゼントします』というユニークな提案があった
6	上司と電話しながら、1万円ずつ刻んで上乗せしていく様子に、商売の厳しさとこちらへの熱意を感じた
7	『実は今回、店長からこのプリウスは絶対に買い取ってこいと特命を受けています』という担当者の熱い言葉に心を動かされた
8	駆け引きが嫌いだと伝えると、『これが弊社の絶対的な上限です』と一発で最高の回答を出してくれた
9	ゾロ目のラッキーナンバーに金額を合わせてほしいという冗談半分の交渉に、本当に応じてくれたのが嬉しかった
10	『金額に納得できないなら、今日は帰ります。無理に売ってもらうのが一番後味悪いので』と言い切った査定士のプライドが格好良かった

筆者の体験メモ

筆者が交渉において印象に残ったやり取りは、「他社さんの提示額があれば限界まで歩み寄りますが、弊社は売却後のトラブルゼロという安心感も含めて選んでいただきたいです」という、自信と誠実さが共存した言葉でした。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q39. 他社・他サービスとの違いで印象に残ったことを教えてください

No.	回答内容（原文）
1	顧客満足度1位を掲げているだけあり、接客の丁寧さと、店舗全体のホスピタリティが他社とは一線を画していた
2	海外への輸出販路を自社でコントロールしている点は、国内相場に縛られない強気な査定額の源泉だと感じた
3	申し込みから査定完了までのUI（ユーザーインターフェース）が非常に洗練されており、IT企業としての質の高さを感じた
4	契約後の減額がないという安心感は、数万円の差以上に精神的なゆとりを与えてくれた
5	自動車税の還付手続きまで含めて、すべてワンストップで代行してくれるという点に、プロとしての誠実さを感じた
6	店舗スタッフの知識が平均して高く、単なる営業マンではなく『車の専門家』と話している実感が持てた
7	個人情報の漏洩対策が徹底されており、関係ない業者からの営業電話が後日一切来なかったのが素晴らしいかった
8	査定結果を待っている間のサービス（飲み物や雑誌等）が充実しており、退屈させない工夫が徹底されていた
9	成約でもらえる楽天ポイントやマイルの特典が、実質的な査定額の上乗せと同じ価値を感じさせてくれた
10	強引な即決要求を控える社内教育が行き届いており、こちらの検討時間を尊重してくれる余裕があった

筆者の体験メモ

筆者が他社との違いで印象に残ったことは、単なる機械的な「商談」ではなく、信頼できるカーライフのアドバイザーと対話しているような温かい空気感であり、殺伐とした一括査定に疲れた後に訪問すると、その接客品質の高さがより一層心に響きました。

アップル（Apple）アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q40. これからこのサービスを利用する人に伝えたい注意点・アドバイスを教えてください

No.	回答内容（原文）
1	高価買取を狙うなら、まず他社の見積もりを揃えてからアップルへ行くべし。最後の上乗せが期待できる
2	自動車税の還付金の扱いは契約前に必ず確認を。査定額に『含まれている』場合が多いので注意が必要
3	契約後のキャンセルは原則不可。迷いがあるならその場では判を押さず、一度持ち帰る勇気を持って
4	査定前に車内を徹底的に掃除しておくこと。アップルの査定士は第一印象を非常に重視している
5	修復歴や大きな傷を隠すのは厳禁。実車でバレると信頼を失い、不当な買いたたきの理由にされる
6	印鑑証明書などの必要書類は先に揃えておくと、入金までのスピードが劇的に早くなるのでお勧め
7	店舗（フランチャイズ）によって対応に差があることもある。Googleマップでの最新の口コミは必ずチェック
8	楽天ポイント付与は申告が必要な場合がある。査定が始まる前に、貯めたいポイントについて担当者に伝えて
9	とりあえず相場を知りたいだけでも使えるが、本気で売る気がないならスタッフの時間も奪うので慎重に
10	査定員はプロ。タバコのニオイやペットの毛などは厳しくチェックされるため、事前に徹底的な消臭と清掃を推奨