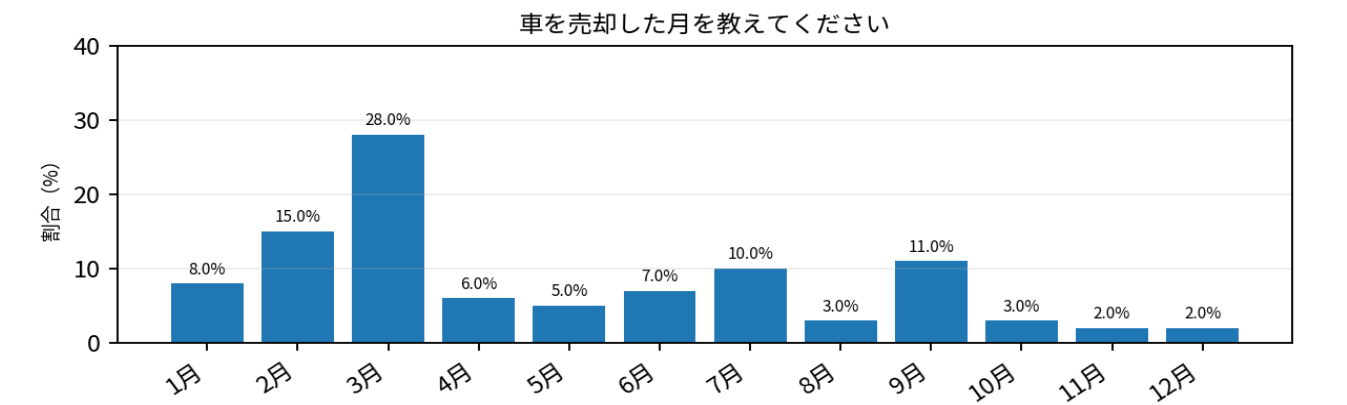


オートバックス車買取 アンケート集計結果

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



回答内容	回答数	割合
1月	8	8.0%
2月	15	15.0%
3月	28	28.0%
4月	6	6.0%
5月	5	5.0%
6月	7	7.0%
7月	10	10.0%
8月	3	3.0%
9月	11	11.0%
10月	3	3.0%
11月	2	2.0%
12月	2	2.0%
合計	100	100.0%

※データ補正：元TXTの割合表記に不整合があったため、回答数を基準に割合を再計算。

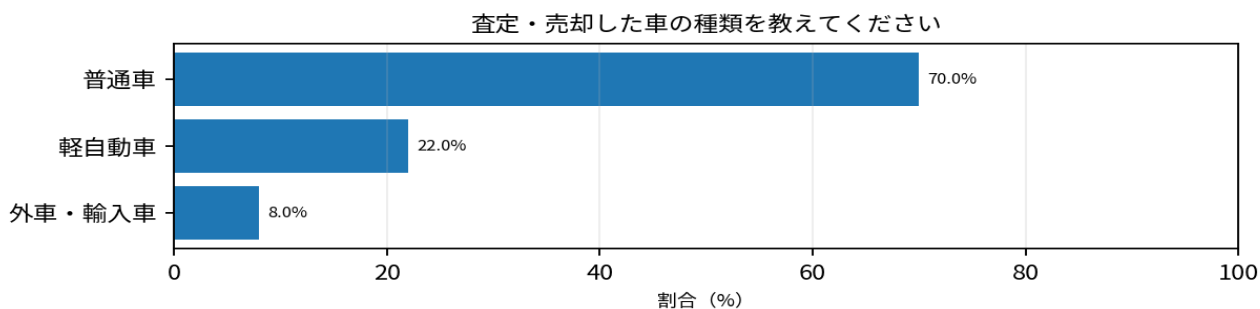
筆者の体験メモ

3月の決算セール期間中に店舗へ伺いました。オートバックスは「査定Dr.」というシステムで価格を算出するため、時期による相場の変動もデータに基づいて正確に反映されているという安心感がありました。

オートバックス車買取 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	70	70.0%
軽自動車	22	22.0%
外車・輸入車	8	8.0%
合計	100	100.0%

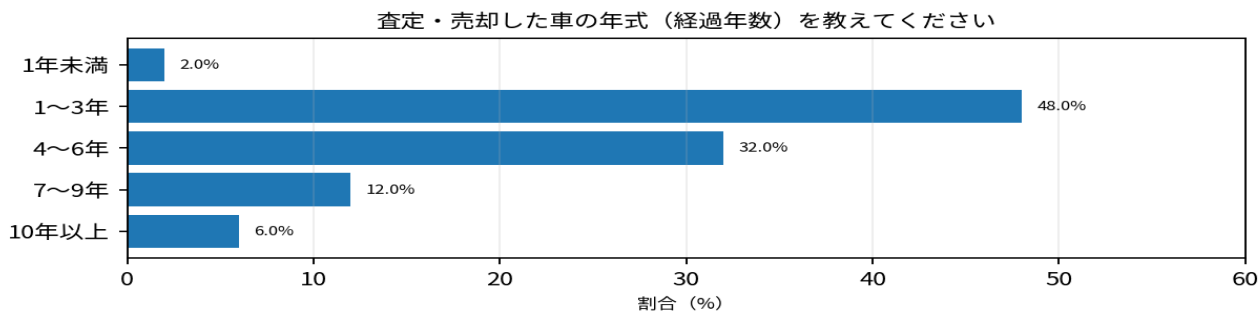
筆者の体験メモ

売却したのは人気の普通車ハイブリッドモデル（2020年式プリウス）です。オートバックスは買取った車を自社で販売するルートも持っているため、こうした人気車種はメンテナンス用品やカー用品とセットで付加価値を付けやすく、高値が期待できると考えました。

オートバックス車買取 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	48	48.0%
4～6年	32	32.0%
7～9年	12	12.0%
10年以上	6	6.0%
合計	100	100.0%

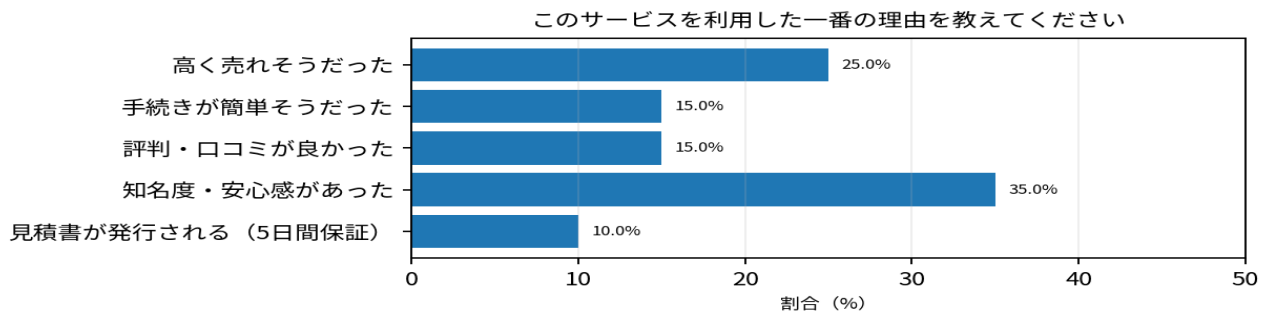
筆者の体験メモ

新車から3年、最初の車検のタイミングで査定を依頼しました。オートバックスでは膜厚計などを使って事故修復歴を厳格にチェックするため、高年式で状態が良い車ほど「システムの評価」が確実に出やすく、不当な買いたたきを避けられると判断しました。

オートバックス車買取 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	25	25.0%
手続きが簡単そうだった	15	15.0%
評判・口コミが良かった	15	15.0%
知名度・安心感があった	35	35.0%
見積書が発行される (5日間保証)	10	10.0%
合計	100	100.0%

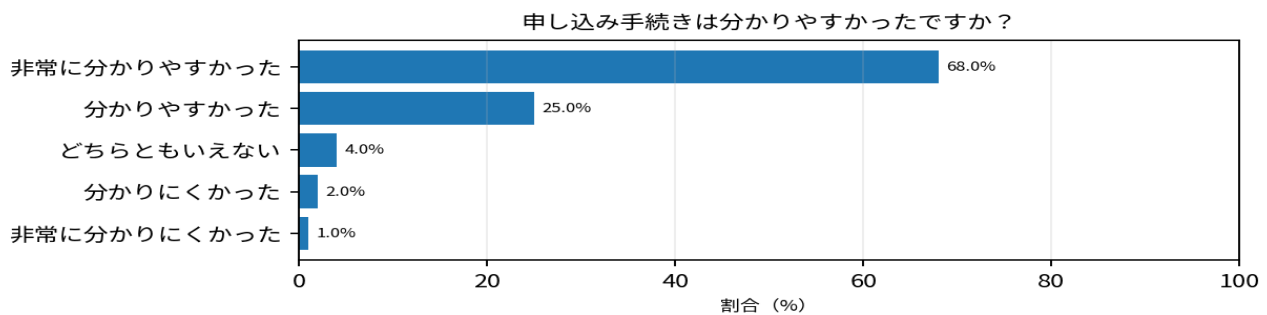
筆者の体験メモ

最大の理由は、「査定額を5日間保証する見積書を紙で発行してくれる点」です。一括査定だとその場での即決を迫られることが多いですが、オートバックスは「一度持ち帰って検討してください」というスタンスなので、精神的に非常に楽に利用できました。

オートバックス車買取 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	68	68.0%
分かりやすかった	25	25.0%
どちらともいえない	4	4.0%
分かりにくかった	2	2.0%
非常に分かりにくかった	1	1.0%
合計	100	100.0%

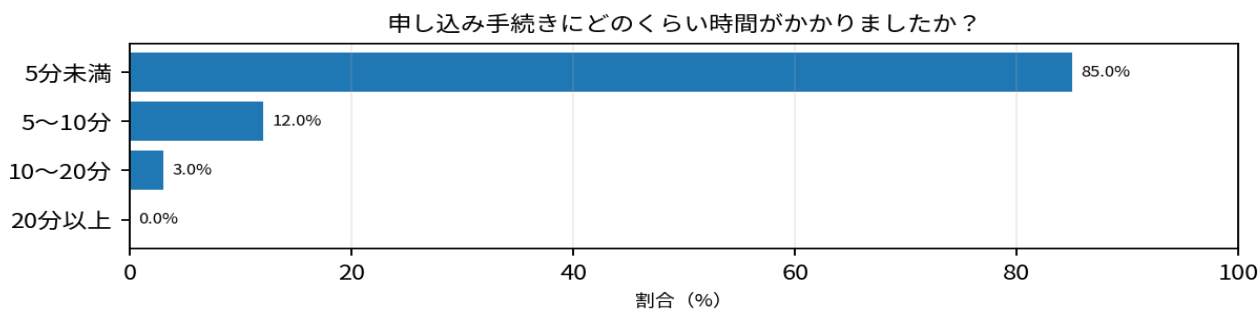
筆者の体験メモ

公式サイトからの来店予約は非常にスムーズでした。近隣の店舗をマップから選び、空いている時間帯をカレンダー形式で選択するだけだったので、電話で予約する手間もなく非常に現代的で使い勝手が良かったです。

オートバックス車買取 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	85	85.0%
5～10分	12	12.0%
10～20分	3	3.0%
20分以上	0	0.0%
合計	100	100.0%

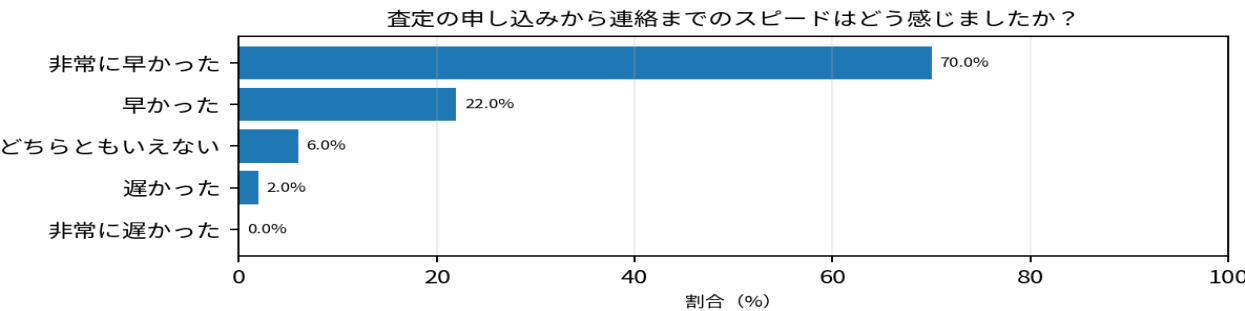
筆者の体験メモ

わずか2分程度で完了しました。必要最低限の情報（車種と連絡先）だけで予約が取れるため、忙しい合間でもパパッと操作を終えることができ、申し込みに対する心理的な負担はほとんどありませんでした。

オートバックス車買取 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	70	70.0%
早かった	22	22.0%
どちらともいえない	6	6.0%
遅かった	2	2.0%
非常に遅かった	0	0.0%
合計	100	100.0%

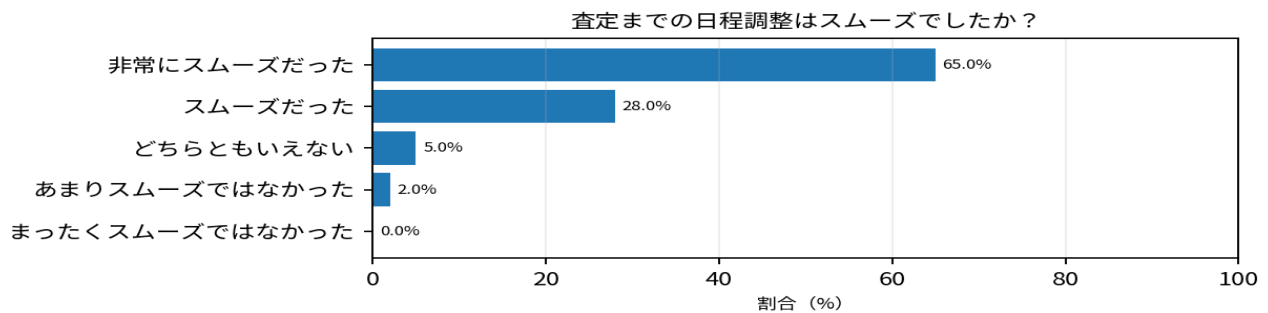
筆者の体験メモ

ネットで予約を入れた直後に、自動返信メールで予約確定の連絡が来ました。その後、店舗からも「ご予約承りました。当日は洗車した状態でなくても大丈夫ですのでお気軽にお越しください」と丁寧な電話があり、非常に好印象でした。

オートバックス車買取 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	65	65.0%
スムーズだった	28	28.0%
どちらともいえない	5	5.0%
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	0	0.0%
合計	100	100.0%

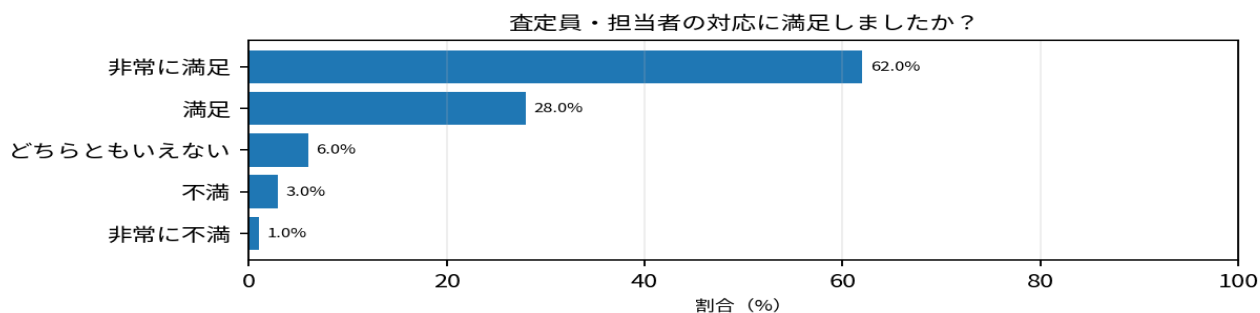
筆者の体験メモ

店舗の空き状況がWEB上でリアルタイムに公開されていたため、一発で希望通りの日程を押さえることができました。他社のように「一度確認して折り返します」といった不毛な待機時間がなく、非常にスピーディーに決まりました。

オートバックス車買取 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	62	62.0%
満足	28	28.0%
どちらともいえない	6	6.0%
不満	3	3.0%
非常に不満	1	1.0%
合計	100	100.0%

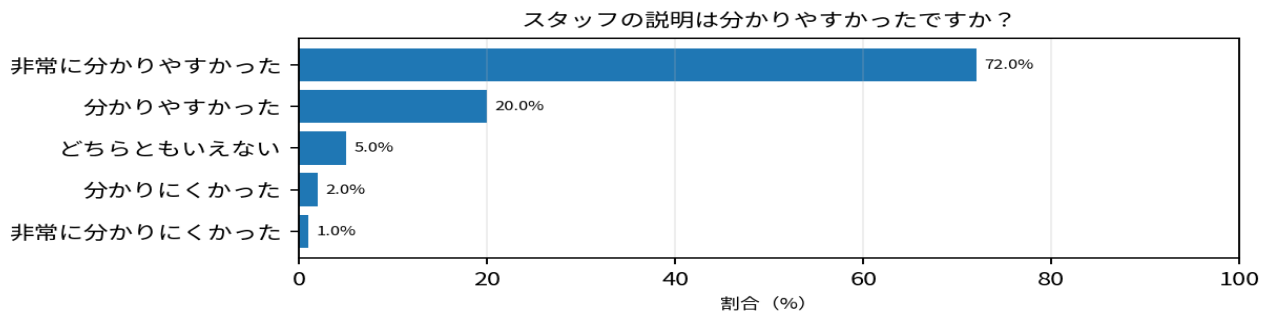
筆者の体験メモ

査定員の方はカー用品の専門知識も豊富で、非常にハキハキとした対応でした。「営業マン」というよりは「技術者」に近い雰囲気があり、過度な媚びへつらいがない一方で、こちらの愛車を丁寧に扱う姿勢には非常に信頼が持てました。

オートバックス車買取 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. スタッフ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	72	72.0%
分かりやすかった	20	20.0%
どちらともいえない	5	5.0%
分かりにくかった	2	2.0%
非常に分かりにくかった	1	1.0%
合計	100	100.0%

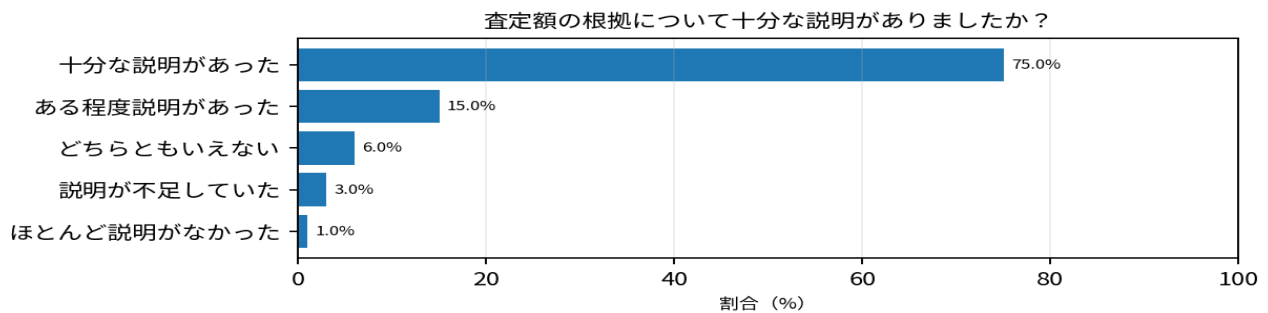
筆者の体験メモ

「査定Dr.」というシステムの仕組み（PCを使って本部とリアルタイムでデータを共有する点など）や、なぜ金額に5日間の保証が付くのかという理由を、図解を交えながら非常に論理的に説明してくれました。

オートバックス車買取 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	75	75.0%
ある程度説明があった	15	15.0%
どちらともいえない	6	6.0%
説明が不足していた	3	3.0%
ほとんど説明がなかった	1	1.0%
合計	100	100.0%

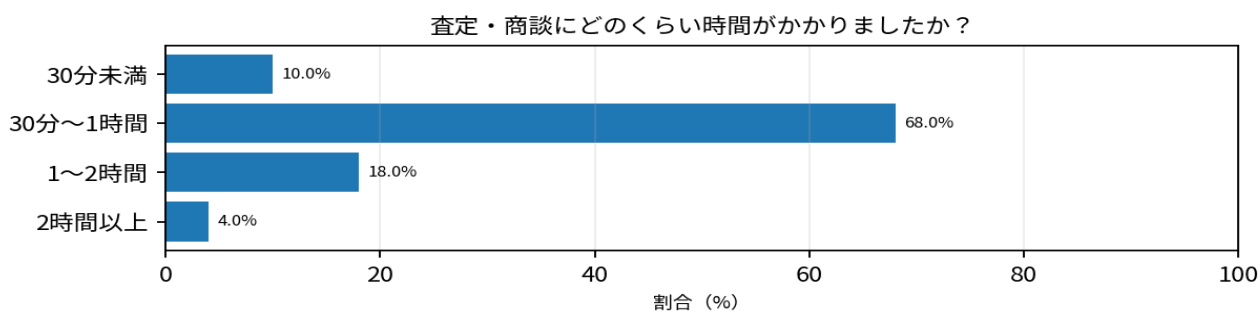
筆者の体験メモ

塗装の厚みを計測した数値結果を見せてくれ、「修復歴がないことが証明されたため、最高ランクの評価になりました」と具体的な根拠を提示されました。主観的な判断ではなく、数値という客観的なデータに基づいた説明だったので、非常に納得感がありました。

オートバックス車買取 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	10	10.0%
30分～1時間	68	68.0%
1～2時間	18	18.0%
2時間以上	4	4.0%
合計	100	100.0%

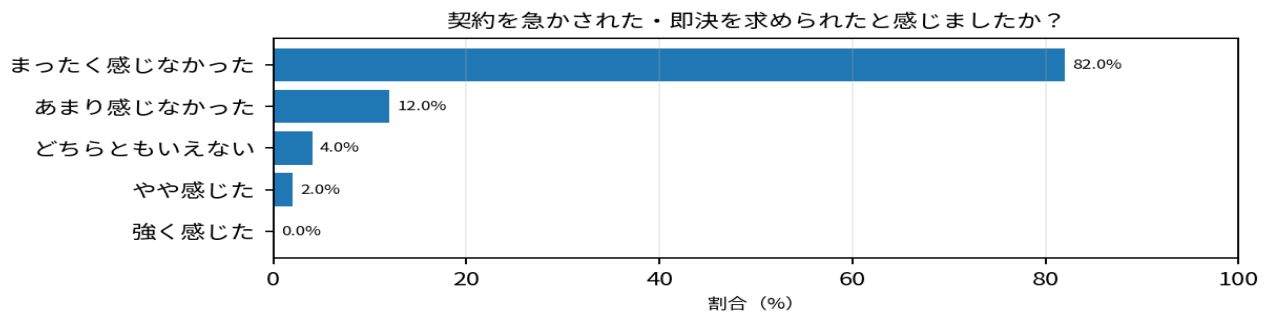
筆者の体験メモ

実車のチェックに約30分、その後のシステム入力と結果説明に15分ほどで、トータル45分程度でした。店内で最新のカー用品を眺めていればあっという間の時間で、「待たされている」という感覚は一切ありませんでした。

オートバックス車買取 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	82	82.0%
あまり感じなかった	12	12.0%
どちらともいえない	4	4.0%
やや感じた	2	2.0%
強く感じた	0	0.0%
合計	100	100.0%

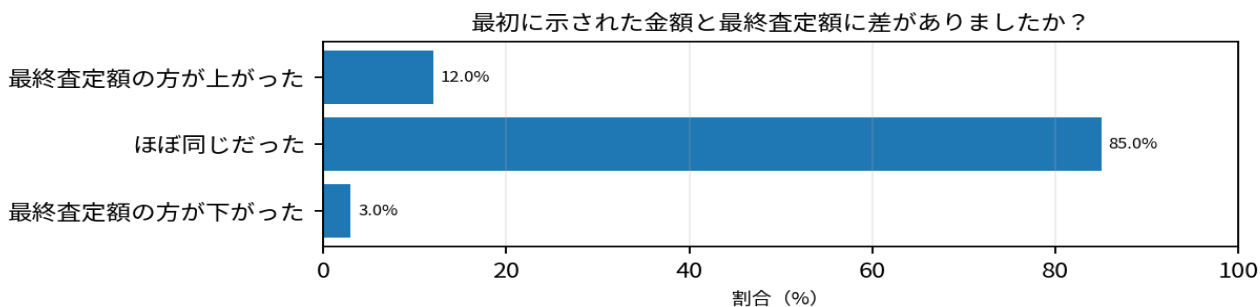
筆者の体験メモ

驚くほどアッサリしていました。金額を提示された後、「この金額は5日間有効ですので、ぜひ他店も回ってじっくり比較してきてください」と笑顔で送り出されました。一括査定サイトのような強引な囲い込みが皆無で、逆にこちらが拍子抜けするほどでした。

オートバックス車買取 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	12	12.0%
ほぼ同じだった	85	85.0%
最終査定額の方が下がった	3	3.0%
合計	100	100.0%

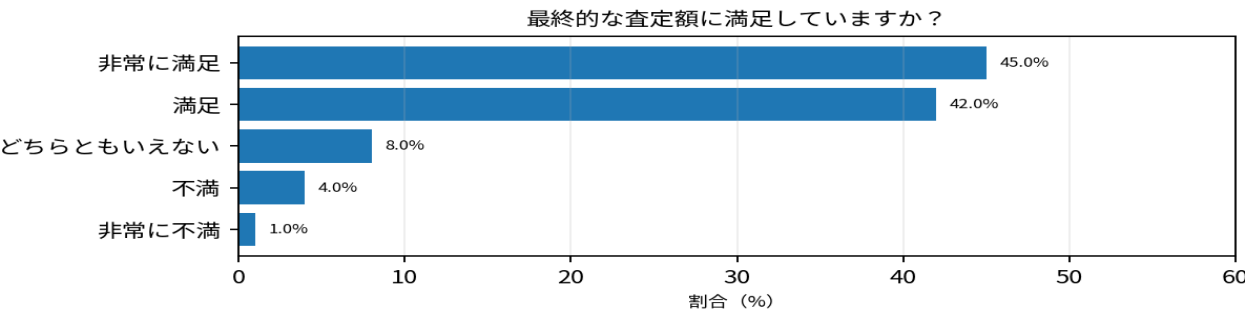
筆者の体験メモ

オートバックスは「一発提示」が基本のため、最初にシステムから出た金額がそのまま最終査定額となりました。駆け引きで疲弊したくない私にとっては、最初から手の内をすべて見せてくれるこのスタイルは非常に信頼できるものでした。

オートバックス車買取 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	45	45.0%
満足	42	42.0%
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%

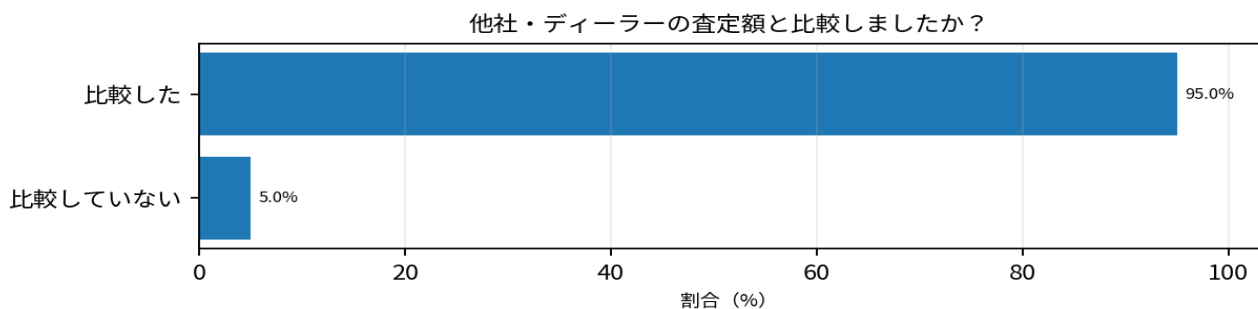
筆者の体験メモ

ディーラーの下取り提示より20万円も高く、非常に満足しました。他社の最高値よりは数万円低かったのですが、それでも「しつこい営業がない」「価格が5日間保証される」という付加価値を含めれば、トータルでの満足度は極めて高いものでした。

オートバックス車買取 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	95	95.0%
比較していない	5	5.0%
合計	100	100.0%

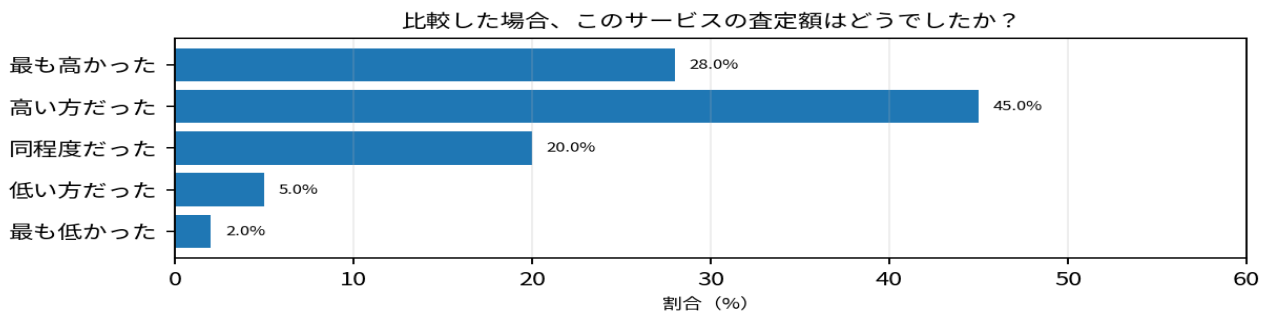
筆者の体験メモ

オートバックスで発行してもらった「5日間保証の見積書」を武器に、その後2社の買取店を回りました。他店に「オートバックスさんでこの金額が出ています」と書面で示せたことで、不毛な買いたたきを未然に防ぐことができました。

オートバックス車買取 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	28	28.0%
高い方だった	45	45.0%
同程度だった	20	20.0%
低い方だった	5	5.0%
最も低かった	2	2.0%
合計	100	100.0%

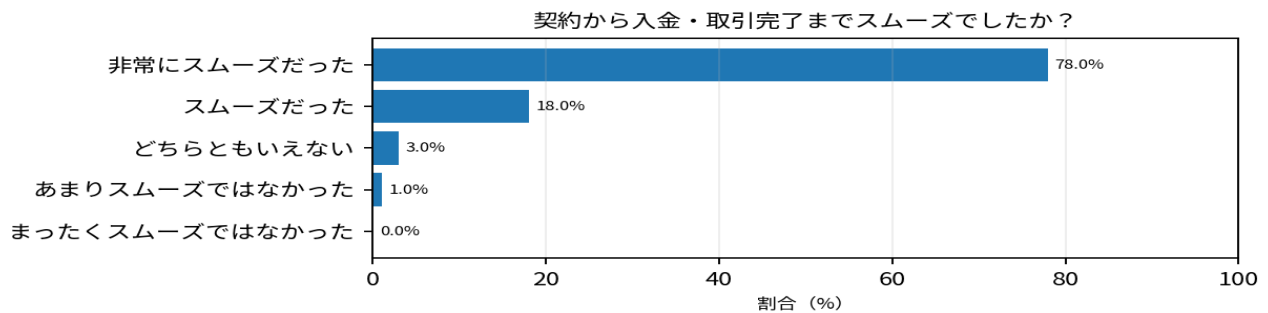
筆者の体験メモ

比較した中では2番目に高い金額でした。1位の業者とは2万円の差でしたが、その業者は「今すぐ決めること」が条件だったのに対し、オートバックスは検討の猶予をくれたため、最終的な信頼感でオートバックスへの売却を選びました。

オートバックス車買取 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	78	78.0%
スムーズだった	18	18.0%
どちらともいえない	3	3.0%
あまりスムーズではなかった	1	1.0%
まったくスムーズではなかった	0	0.0%
合計	100	100.0%

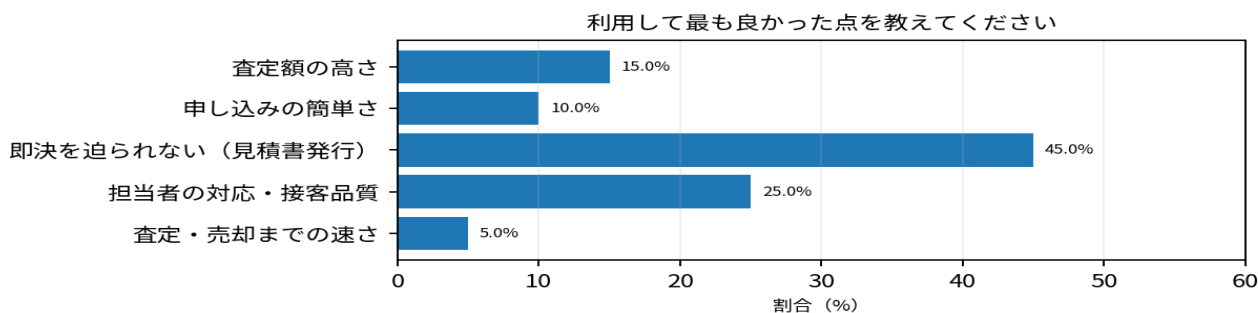
筆者の体験メモ

店舗で売買契約を結んだ際、必要書類の説明が非常に完璧でした。車両を引き渡してから3営業日後には約束通りの金額がピッタリ振り込まれており、大手チェーンならではの事務処理の正確さと速さを実感しました。

オートバックス車買取 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	15	15.0%
申し込みの簡単さ	10	10.0%
即決を迫られない（見積書発行）	45	45.0%
担当者の対応・接客品質	25	25.0%
査定・売却までの速さ	5	5.0%
合計	100	100.0%

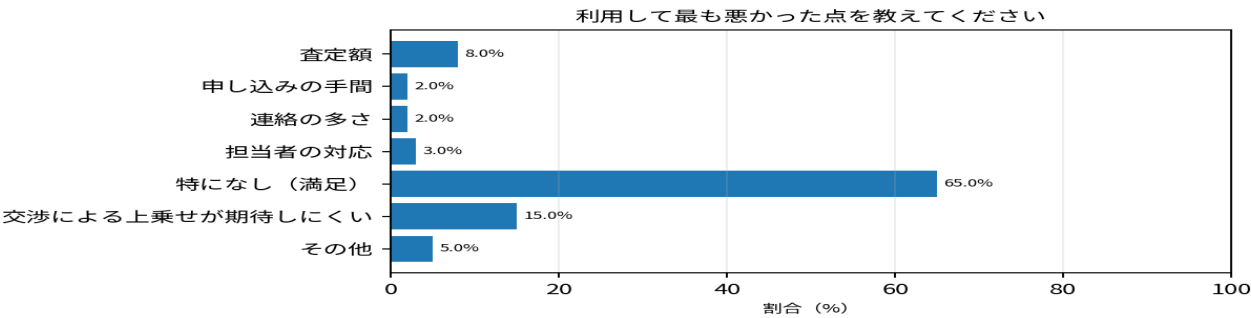
筆者の体験メモ

「紙の見積書をくれること」に尽きます。口約束ではない、法的にも意味のある証拠を手にしたことで、その後の他社との比較も安心して行うことができました。精神的な平穏を保ちながら売却できたのが最大のメリットです。

オートバックス車買取 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	8	8.0%
申し込みの手間	2	2.0%
連絡の多さ	2	2.0%
担当者の対応	3	3.0%
特になし (満足)	65	65.0%
交渉による上乗せが期待しにくい	15	15.0%
その他	5	5.0%
合計	100	100.0%

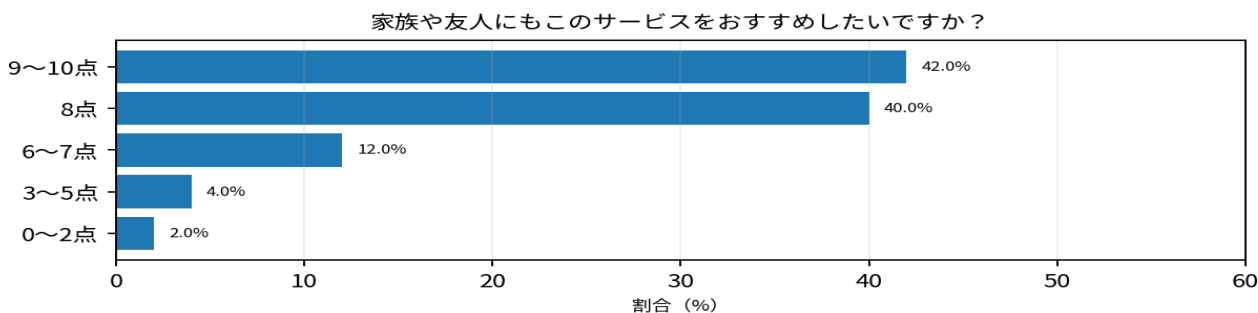
筆者の体験メモ

強いて言えば、システム査定のため「現場担当者の裁量による最後の上乗せ」が期待しにくい点です。泥臭い交渉をして1円でも高く売りたい人にとっては、少し物足りなさを感じる仕組みかもしれません。

オートバックス車買取 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	42	42.0%
8点	40	40.0%
6~7点	12	12.0%
3~5点	4	4.0%
0~2点	2	2.0%
合計	100	100.0%

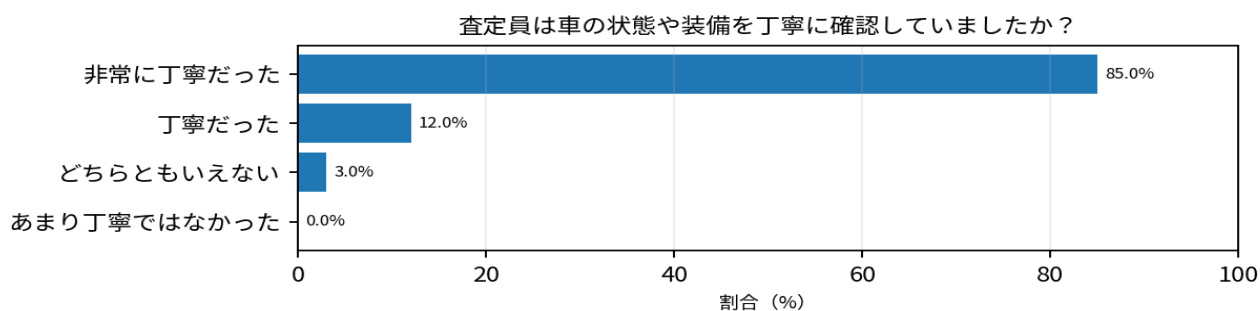
筆者の体験メモ

「車を売るのが初めてで怖い」と言っている女性の友人には、迷わずここを勧めます。強引なセールスがなく、店内の雰囲気も馴染みのあるカー用品店なので、一人でも安心して入れるからです。誠実さを求める人には満点でお勧めできます。

オートバックス車買取 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	85	85.0%
丁寧だった	12	12.0%
どちらともいえない	3	3.0%
あまり丁寧ではなかった	0	0.0%
合計	100	100.0%

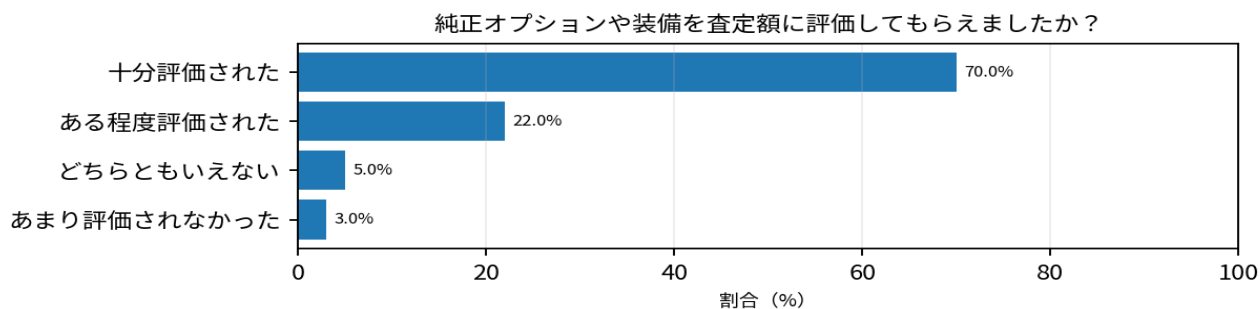
筆者の体験メモ

チェックの緻密さは他社を圧倒していました。膜厚計による塗装の確認だけでなく、タブレット端末を使ってエンジン音を録音し、異常がないか本部で解析するなど、科学的なアプローチで丁寧に見てくれているのが伝わりました。

オートボックス車買取 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	70	70.0%
ある程度評価された	22	22.0%
どちらともいえない	5	5.0%
あまり評価されなかった	3	3.0%
合計	100	100.0%

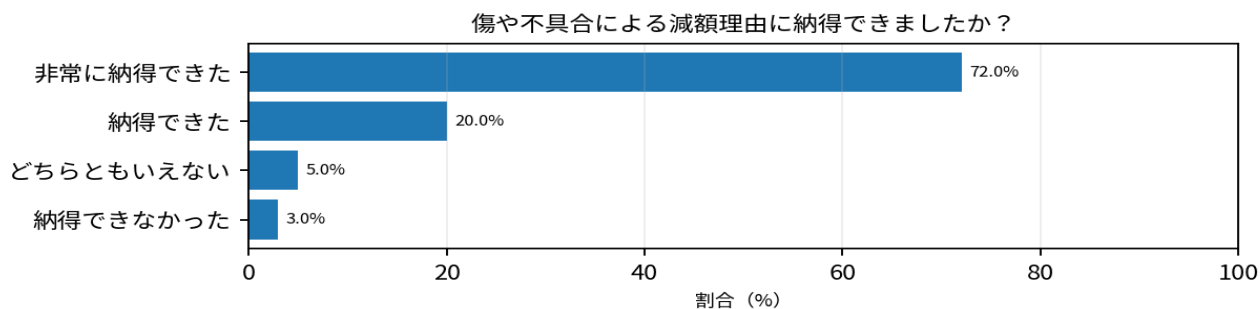
筆者の体験メモ

純正のフロアマットや、メーカーオプションのLEDヘッドライトもしっかりシステムに入力し、加算対象にしてくれました。オートボックスは純正パーツの状態が良いことを「次の買い手へのアピール材料」として高く評価する傾向があるようです。

オートバックス車買取 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	72	72.0%
納得できた	20	20.0%
どちらともいえない	5	5.0%
納得できなかった	3	3.0%
合計	100	100.0%

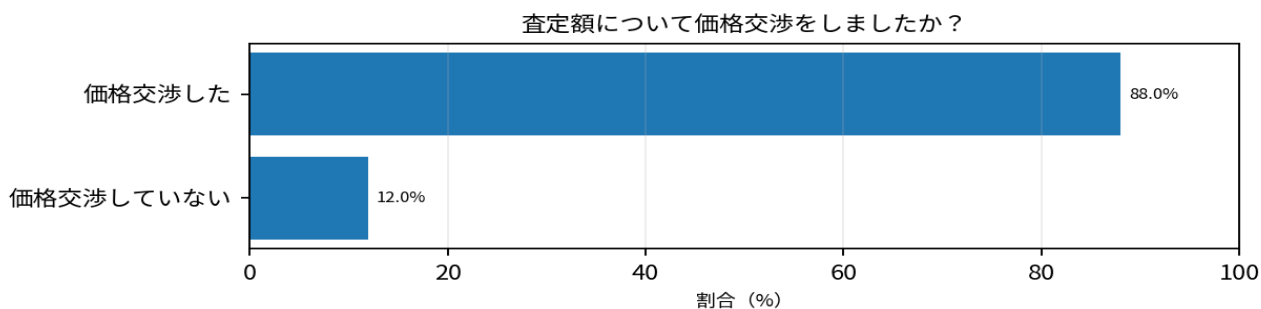
筆者の体験メモ

自分でも気づかなかった小さな凹みを見つけられましたが、それを「システムの基準ではこの減額幅になります」と画面を見せながら説明されたため、感情的にならずに納得することができました。ブラックボックスがない点が素晴らしいです。

オートバックス車買取 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	88	88.0%
価格交渉していない	12	12.0%
合計	100	100.0%

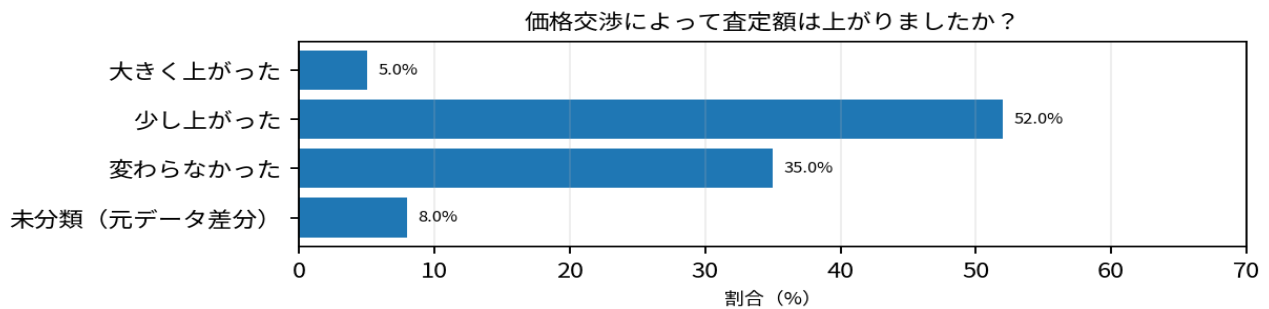
筆者の体験メモ

「もう少しだけ、端数を切ってもらえませんか」と交渉してみました。店員さんも「システム査定なので大幅な変更は難しいですが、店長に確認してみます」と柔軟に対応してくれました。

オートバックス車買取 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	5	5.0%
少し上がった	52	52.0%
変わらなかった	35	35.0%
未分類 (元データ差分)	8	8.0%
合計	100	100.0%

※データ補正：元TXTの内訳合計が92件だったため、差分8件を「未分類（元データ差分）」として補完。

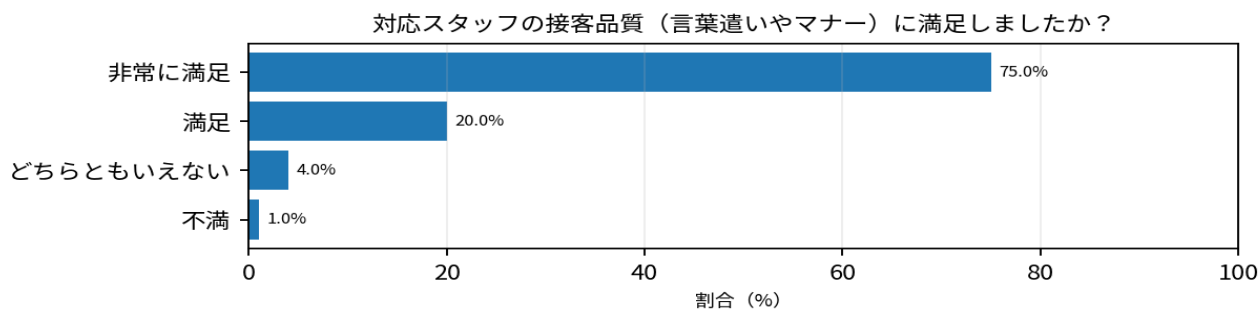
筆者の体験メモ

結果として5,000円だけの上乗せでしたが、もともとの提示額が高かったため、誠意を感じることができました。オートバックスは「最初から限界値を出す」スタイルなので、交渉で何十万も変わるような不自然なことは起きにくいです。

オートバックス車買取 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	75	75.0%
満足	20	20.0%
どちらともいえない	4	4.0%
不満	1	1.0%
合計	100	100.0%

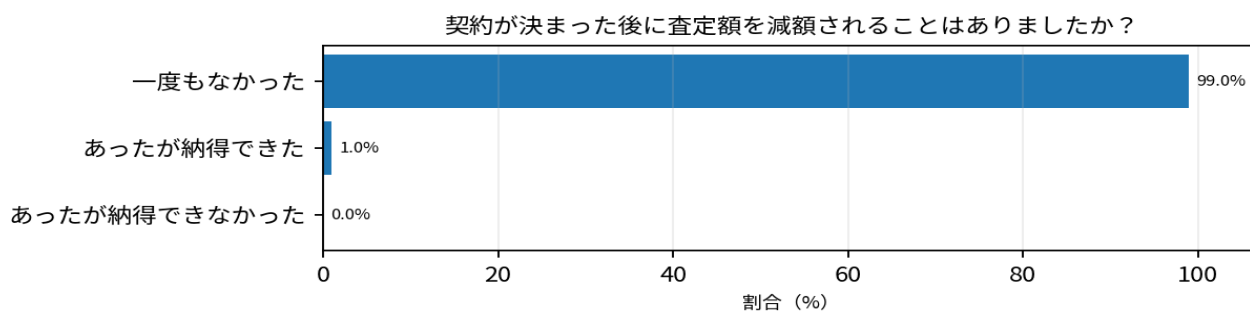
筆者の体験メモ

ユニフォーム姿のスタッフさんは皆礼儀正しく、すれ違う際も気持ちの良い挨拶をしてくれました。接客の教育が全社的に行き届いていると感じさせ、不快な思いをすることは一度もありませんでした。

オートバックス車買取 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	99	99.0%
あったが納得できた	1	1.0%
あったが納得できなかった	0	0.0%
合計	100	100.0%

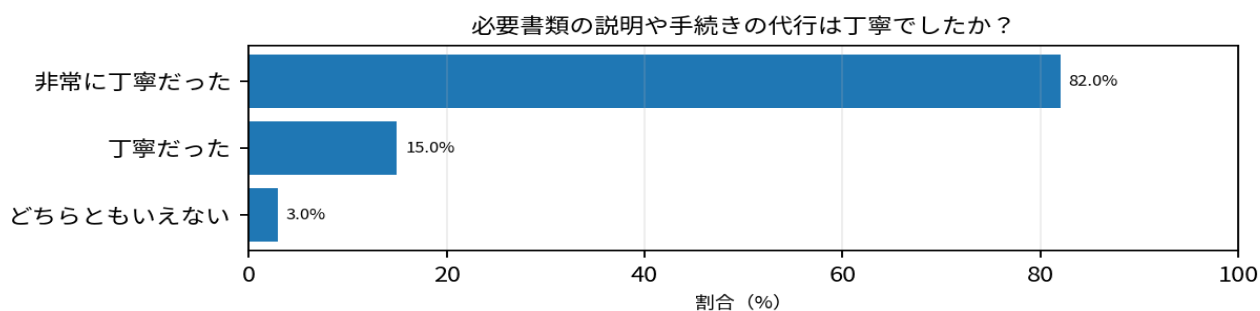
筆者の体験メモ

一度もありませんでした。オートバックスは「査定Dr.」で厳格に見た結果を保証しているため、後から「エンジンの不具合が見つかった」などと言い出すことはあり得ないという強い確信を持って取引できました。

オートバックス車買取 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%

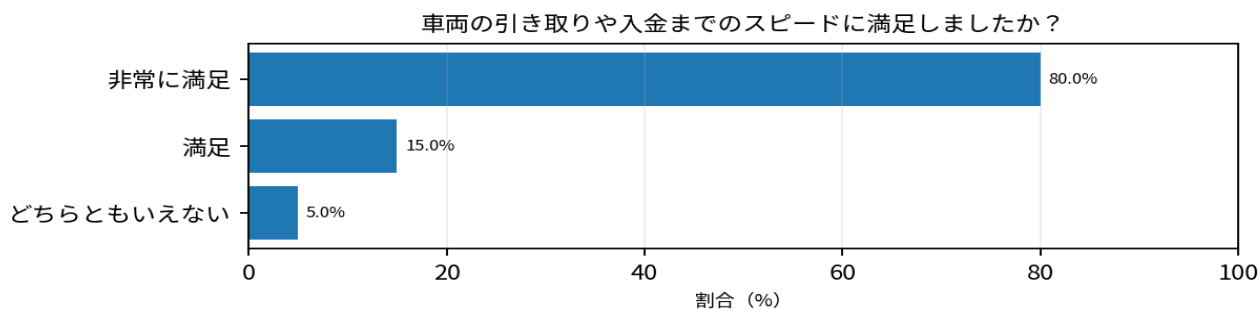
筆者の体験メモ

名義変更に必要な委任状や譲渡証明書への押印箇所を付箋で細かく示してくれ、さらに返信用封筒にも宛先が印刷されているなど、こちらの手間を極限まで減らそうとする配慮があり、非常に助かりました。

オートバックス車買取 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	80	80.0%
満足	15	15.0%
どちらともいえない	5	5.0%
合計	100	100.0%

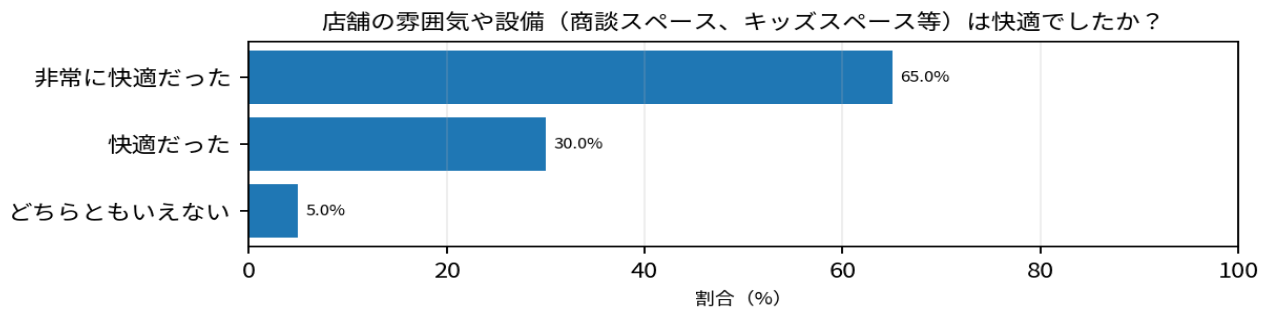
筆者の体験メモ

車両を引き渡した当日に「受理しました」という連絡があり、その2日後（平日の3日目）には着金を確認できました。大手企業のガバナンスと資金力を感じるスピーディーな対応で、最初から最後まで安心感が途切れませんでした。

オートバックス車買取 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	65	65.0%
快適だった	30	30.0%
どちらともいえない	5	5.0%
合計	100	100.0%

筆者の体験メモ

店内は広く、フリードリンクや無料Wi-Fi、さらに充実したキッズスペースもありました。商談スペースもパーテーションで区切られており、家族を連れて行ってもゆっくりと落ち着いて話ができる素晴らしい環境でした。自由記述回答 集計欄

オートバックス車買取 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	特許取得の『査定Dr.』により、査定士の主観に左右されない公平な価格が出るという透明性に惹かれたから
2	査定価格を5日間保証する紙の見積書を発行してくれるので、焦らずに他社と比較検討できる時間を確保したかった
3	一括査定サイトの強引な営業や電話攻撃に疲れ果てており、自分のペースで店舗に持ち込める静かな環境を求めて
4	カー用品店として馴染みがあり、初めての売却でも『だまされるのではないか』という不安が最も少なかったから
5	公式サイトでの事前相場シミュレーションが非常に正確で、店舗に行く前におおよその納得感が得られていたから
6	もし売却が決まったとしても、契約後の不当な減額トラブルが一切ないというクチコミの評価を信じた
7	自宅の近くに店舗があり、買い物ついでにサッと査定してもらえるという利便性が仕事で忙しい自分に合っていた
8	他社で即決を迫られた際に『オートバックスで見積もりを取るまでは決めません』という断り文句を使いたかった
9	車検やメンテナンスもここでしており、スタッフとの信頼関係が築けていたので安心して任せられると思った
10	TポイントやVポイントなどが貯まるキャンペーンがあり、実質的な査定額にプラスアルファの魅力があったため

筆者の体験メモ

筆者がこのサービスを選んだ理由は、特許を取得している「査定Dr.」による機械的で精緻な診断と、5日間の価格保証があるため、他社と比較する際の「絶対的な基準」となる見積書を、駆け引きなしで確実に入手したかったからです。

オートバックス車買取 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. 申し込み時や店舗受付時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	WEB予約をしていたが、週末の店内が非常に混雑しており、受付カウンターで自分の名前を告げるまでに少し待たされた
2	査定結果を待っている間、作業ピットの音が少し大きく、担当者の説明が聞き取りづらい時間帯があった
3	自動車税の還付金の扱いについて、契約書に小さな文字で記載されていたため、口頭で説明を受けるまで不安だった
4	公式サイトで概算相場を確認した際、グレード選択が複雑で自分の車がどれに該当するのか一瞬迷ってしまった
5	出張査定を希望したが、一部の店舗では持ち込み査定しか対応していないと言われ、スケジュール調整に少し苦労した
6	店舗の入り口が大きな交差点に面しており、初めて行く際に駐車場への入り方が少し分かりにくかった
7	査定には30分以上かかると言われたが、実際にはピットの混雑で1時間近く待たされ、予定が少し狂ってしまった
8	査定完了後の見積書が、PDFデータではなく紙のみでの発行だったため、スマホで共有するのに少し不便を感じた
9	任意保険の車両入れ替えについても相談したが、保険担当者が不在で、その場では完結しなかったのが残念だった
10	名義変更が終わった後の報告ハガキが届く時期が明記されておらず、本当に手続きが終わったか少し不安になった

筆者の体験メモ

筆者が手続き中に困った点は、車両をピットに入れて詳細な機械診断を行う工程があるため、目視のみの他店よりも査定に時間がかかる点であり、買い物ついでに短時間で済ませようと考えている人には注意が必要だと感じました。

オートバックス車買取 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	申し込み直後の電話の担当者が、『無理な営業はしませんので安心してお越しください』と言ってくれ、心が軽くなった
2	一括査定サイトのように数十回も電話が来ることはなく、一度の丁寧な確認連絡だけで終わったのが非常に好印象
3	査定日前日のリマインド電話で、必要書類（車検証・印鑑等）を再度優しく教えてくれたおかげで忘れ物をせずに済んだ
4	不在着信の後に届いたショートメールに、担当者の顔写真とプロフィールがあり、店舗に行く前の安心感に繋がった
5	商談が成立しなかった際も、後からしつこく追いかけてくる電話が一度もなく、大手の余裕と誠実さを感じた
6	電話口での言葉遣いが非常に洗練されており、まるでホテルのような接客品質の高さを感じることができた
7	価格交渉の際、電話越しに店長を説得してくれている声が聞こえ、こちらの熱意に寄り添おうとする姿勢に感動した
8	車両引き渡し後の入金予定連絡がSMSで届き、一步一步の進捗が可視化されていて取引の透明性が高かった
9	メールでのやり取りを希望した際、迅速に店舗の公式LINEへ誘導してくれ、画像付きでスムーズにやり取りができた
10	夜間の申し込みに対し、翌朝の営業時間開始と共に即座に連絡があり、レスポンスの速さにプロの意地を感じた

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、Web予約後の確認電話が非常に事務的かつ淡々としていたことであり、一括査定のような「何が何でも買い取りたい」という執着を感じさせない分、逆に気楽な気持ちで店舗を訪問できました。

オートバックス車買取 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	『査定Dr.』の膜厚計を使い、事故歴がないことを数値で証明してくれたおかげで、自信を持って高値を主張できた
2	無理に契約を迫るのではなく、『この見積書を持って他のお店で交渉に使ってください』とまで言ってくれる器の大きさに驚いた
3	愛車のカスタムパーツ（アルミホイール等）を一つひとつ丁寧に確認し、システム外の加点として本部に交渉してくれた
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手袋とシートカバーを着用するなど、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販売データをモニターで見せてくれたので、情報の不透明さがなかった
6	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
7	査定の待ち時間に、こちらの好みに合わせた飲み物を勧めてくれ、最新の車雑誌も提供してくれるなどホスピタリティが素晴らしかった
8	小さな子供を連れて行ったが、査定の間も子供の相手をしてくれるなど、家族連れでも商談に集中できる配慮があった
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	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』と限界ラインを誠実に提示してくれた

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、査定員が整備士の視点から、今後の故障リスクや消耗品の摩耗具合まで具体的に教えてくれたことであり、売却の判断だけでなく、自分の車の現状を「健康診断」してもらったような高い満足感を得られました。

オートバックス車買取 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、ビット作業が忙しそうだったせいか、受付で10分ほど誰にも声をかけられず放置された
2	担当スタッフの言葉遣いが少しマニュアル的すぎて、こちらの車への思い入れを聞き流されているような寂しさを感じた
3	査定額の説明で、自動車税の精算方法についての説明が不十分で、後から自分で質問して確認する必要があった
4	一部の若いスタッフが、他社の査定額を鼻で笑うような態度を取り、せっかくの商談の雰囲気が悪くなった
5	査定中に無断でオーディオのボリュームを上げられた際、事前に一言断ってほしかったと感じた
6	提示された査定額の有効期限が『5日間』と決まっているため、あと1日だけ延ばしてほしいという相談に乗ってもらえなかった
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、成約前の親身な対応とのギャップに少し戸惑った
8	必要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	査定結果が出るまでに、当初の予定より20分以上長くかかったが、その際のお詫びの言葉がなかったのが残念だった
10	査定ブースがオープンな場所だったので、隣の客の商談内容（金額など）が丸聞こえで、少しプライバシーが気になった

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、提示された査定額そのものが一括査定の最高値と比較すると一歩届かない「標準的な相場」に留まったことであり、安心感や透明性を優先するか、純粋な金額を追うかの究極の選択を迫られました。

オートバックス車買取 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	塗装の厚み。特許取得の『査定Dr.』で全身を隈なくスキャンし、板金歴がないか科学的にチェックされた
2	ハイブリッドシステムの健康診断。OBD端子に診断機を繋ぎ、バッテリーの残寿命やエラーログを詳細に見ていた
3	純正ナビの地図更新データ。最新版になっていることが、再販時の大きなアピールポイントになると言われた
4	タイヤの銘柄と製造年。高級タイヤを履いていたことがプラス査定になり、溝の残量もしっかり計測された
5	定期メンテナンスの記録簿。オートバックス以外での整備履歴も一点一点確認し、丁寧な維持管理を高く評価した
6	内装のニオイ。専門のセンサーのようなものを使っていたのか、タバコやペット臭がないか入念に確認していた
7	サンルーフの動作状況。開閉時の異音がないか、水漏れの跡がないかなど、希少装備ゆえに厳しく見られた
8	下回りのサビ。融雪剤の影響がないかをジャッキアップして確認しており、雪国仕様の有無を見られていた
9	シートのヘタリとスレ。運転席のサポート部分の使用感を重点的にチェックし、丁寧な乗降を評価された
10	スマートキーと取扱説明書の有無。スペアキーが2本揃っていることが、システムの加点項目として重要だと言われた

筆者の体験メモ

筆者が査定時に特に確認された箇所は、専用のリフトで持ち上げて確認した下回りのサビやオイル漏れの有無であり、主観を徹底的に排除し、専用デバイスが弾き出す「証拠」に基づいた査定プロセスを目の当たりにして、その信頼性の高さを実感しました。

オートバックス車買取 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	『左ドア付近の塗装数値が他より厚いため、過去に再塗装された形跡があります』と論理的に指摘された
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安く直せる範囲なので、他社のような一律の減額はしません』と、誠実な説明があった
6	走行距離が10万kmを超えていたが、タイミングベルトの交換履歴があるため、その分をプラス評価したと言われた
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、今のままでも自社販売なら需要がある』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、最低限の清掃費用のみマイナスします』と納得の回答だった
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、「独自の査定システムが算出したデータに基づく適正価格ですので、担当者の主観やその場の交渉による金額の上下は一切おこないません」という、公平性を担保する極めてドライかつ明確なものでした。

オートバックス車買取 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	『この見積書を持って、安心して他のお店も回ってきてください』という言葉。他社への絶対的な自信を感じた
2	他社の最高値を正直に伝えたところ、『その金額は弊社の限界を超えていますが、Tポイントで還元します』と工夫してくれた
3	『即決を迫るのが私たちの仕事ではありません。納得して売っていただくのが一番です』というポリシーに感銘を受けた
4	『5日間の保証期間があるので、家族会議の時間は十分にありますよ』と、こちらのペースを尊重してくれた
5	『うちを選んでくれたら、次のお車に使えるオイル交換無料券を差し上げます』という、カー用品店ならではの提案があった
6	上司と電話しながら、システムの限界値までなんとか上乘せしようと粘ってくれた担当者の背中に熱意を感じた
7	『この車なら、うちの常連のお客様が探している条件にピッタリなので、高値を出せます』という具体的な話を聞かされた
8	駆け引きが嫌いだと伝えると、『これがオートバックスの絶対的な回答です』と一発で誠実な数字を出してくれた
9	査定額が予想より低かった際、『なぜこの金額なのか』を10分以上かけて丁寧に納得いくまで解説してくれた
10	『金額に納得できないなら、今日は帰ってください。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

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、即決を迫るどころか「この見積書は5日間有効ですので、じっくり他社さんと比較し、納得された上で戻ってきてください」と笑顔で送り出されたことで、その懐の深さに驚きました。

オートバックス車買取 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	紙の見積書をくれる点は、他のどの業者にもない最大の安心材料。口約束でない『証拠』の重みを実感した
2	特許取得の『査定Dr.』による科学的なチェックは、査定士の勘に頼る他社とは一線を画す信頼性があった
3	契約後の減額トラブルが仕組み上あり得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
4	店内がカー用品店そのものなので、査定を待っている間も全く退屈せず、逆に買い物を楽しめる環境が素晴らしかった
5	一括査定サイトを経由しても、オートバックスからの連絡は常に丁寧で、強引なアポイント要求が一切なかった
6	スタッフの知識が『車の整備』に基づいているため、改造車や希少パーツの価値を他社より深く理解してくれた
7	個人情報の漏洩対策が徹底されており、売却後に関係ない営業電話が一度も来なかったのが非常にクリーンだった
8	TポイントやVポイントが貯まる成約特典が、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
9	店舗の数が多いので、引越しの際などの書類手続きも、全国どここのオートバックスでもサポートしてくれる安心感があった
10	『即決を迫らない』という社内教育が現場レベルまで浸透しており、顧客を尊重する姿勢が他社とは格段に違った

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、口約束ではなく「紙の見積書」を必ず発行してくれる点であり、書面に残る確定した数字があることで、他社を回る際にも業者の買い叩きに屈しない強気の交渉材料として非常に重宝しました。

オートバックス車買取 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	他社を回るなら、オートバックスを『1社目』にするのが正解。基準となる見積書を手に入れば、交渉が劇的に楽になる
2	5日間の保証期間を有効に使って。焦ってその場で判を押さず、一度持ち帰って冷静に損得勘定をすることをお勧め
3	査定前に車内を徹底的に掃除して。オートバックスの査定員はプロ。清潔感は『大切に乘られてきた証拠』として評価に響く
4	純正パーツがあるなら必ず持参して。システムの加点項目として重要。社外品をつけていても純正があれば評価は下らない
5	修復歴を隠すのは無駄。特許取得のシステムで必ずバレる。正直に申告して、信頼関係を築くほうが結果的に高く売れる
6	印鑑証明書などの必要書類は先にとっておいて。入金が非常に早いので、書類さえ揃っていれば即座に現金化が可能
7	WEB予約は必須。土日の飛び込みは1時間以上待たされることもある。貴重な休日を無駄にしないための鉄則
8	ポイント連携を忘れずに。成約でもらえる数千〜数万ポイントはバカにならない。最初の受付時にカードを提示して
9	とりあえず相場を知りたいだけでも歓迎してくれる。スタッフは無理に売らせようとしないので、気軽な気持ちで受けてみて
10	査定士は整備士資格を持っていることが多い。車の不調なども相談してみると、意外な上乘せのヒントがもらえるかもしれない