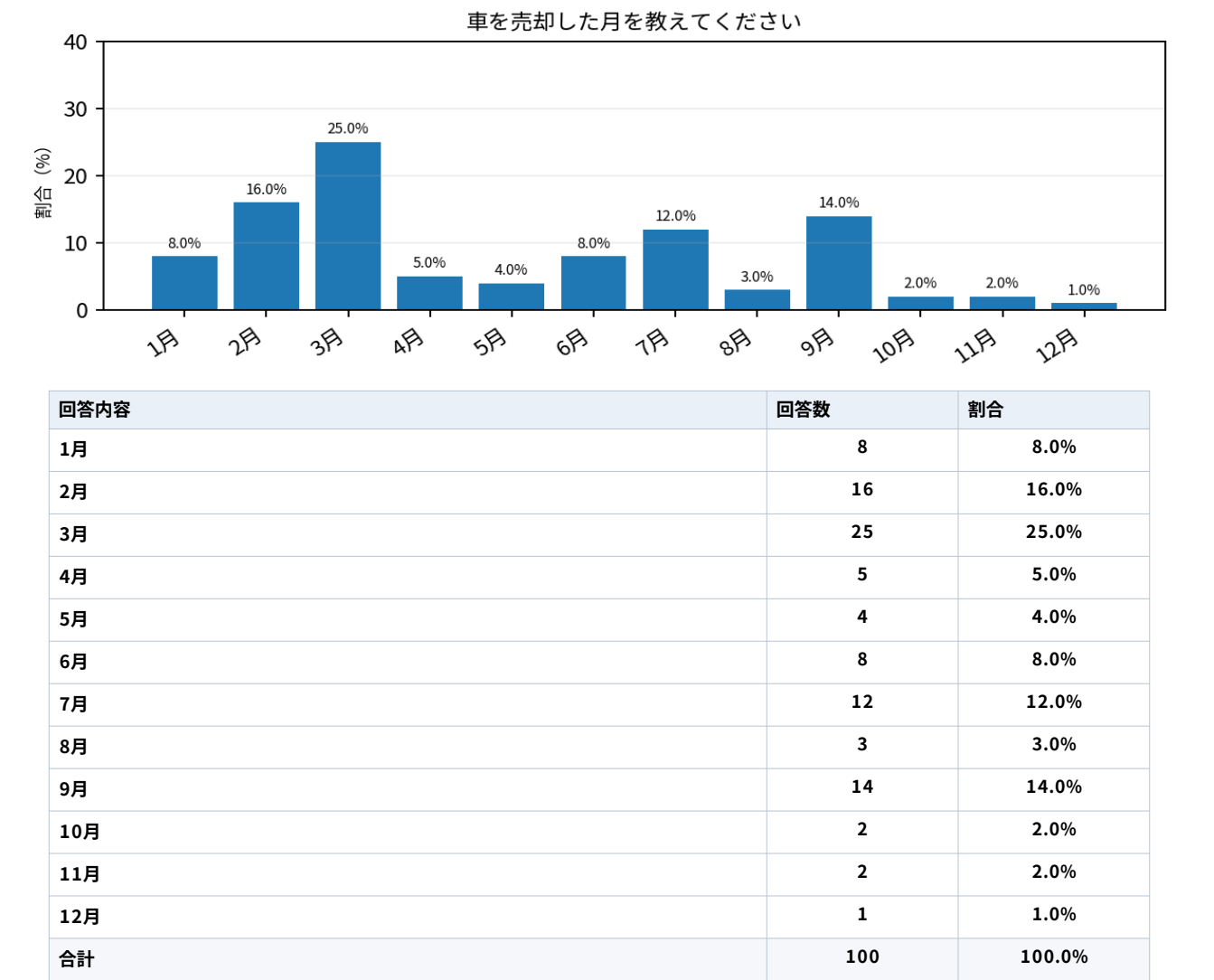


カーチス（Carchs） アンケート集計結果

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



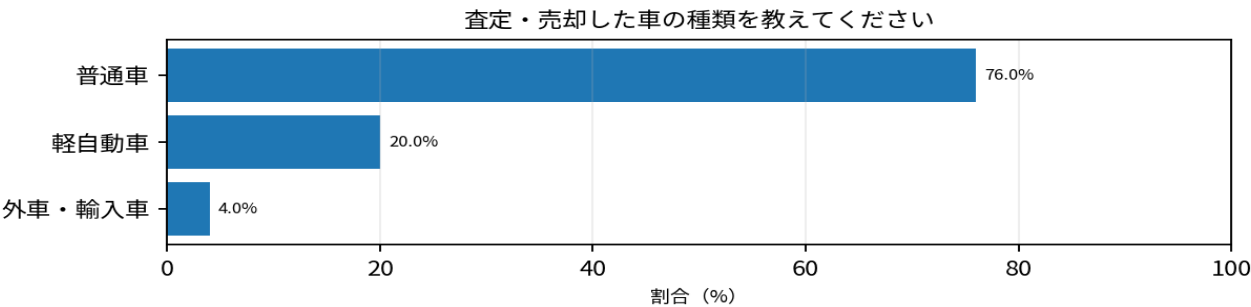
筆者の体験メモ

3月の繁忙期に査定を依頼しました。カーチスは自社で大型の展示場（メガ仙台など）を運営しているため、需要が高まる時期の在庫確保には非常に積極的で、他社を上回る気合の入った提示が期待できました。

カーチス（Carchs） 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	76	76.0%
軽自動車	20	20.0%
外車・輸入車	4	4.0%
合計	100	100.0%

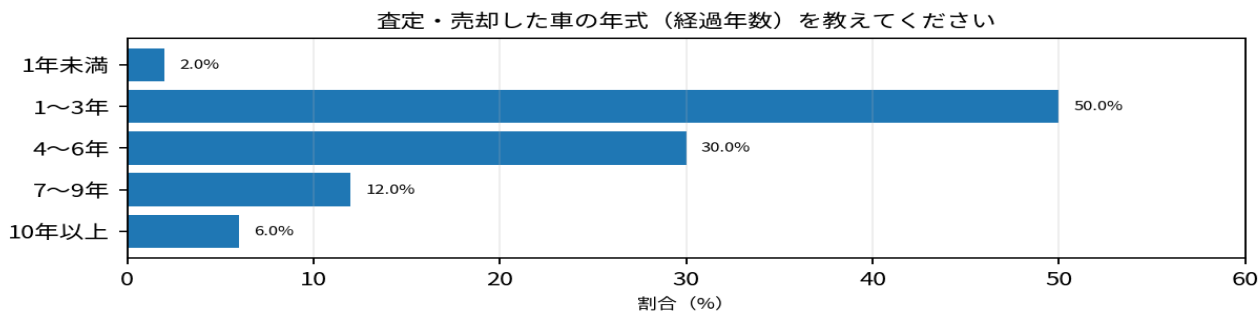
筆者の体験メモ

売却したのは国産の普通車です。カーチスは全国の店舗ネットワークで直接販売を行っているため、中間マージンをカットした分、普通車のようなボリュームゾーンの車種には特に強い価格が出やすい傾向にあります。

カーチス（Carchs） 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	50	50.0%
4～6年	30	30.0%
7～9年	12	12.0%
10年以上	6	6.0%
合計	100	100.0%

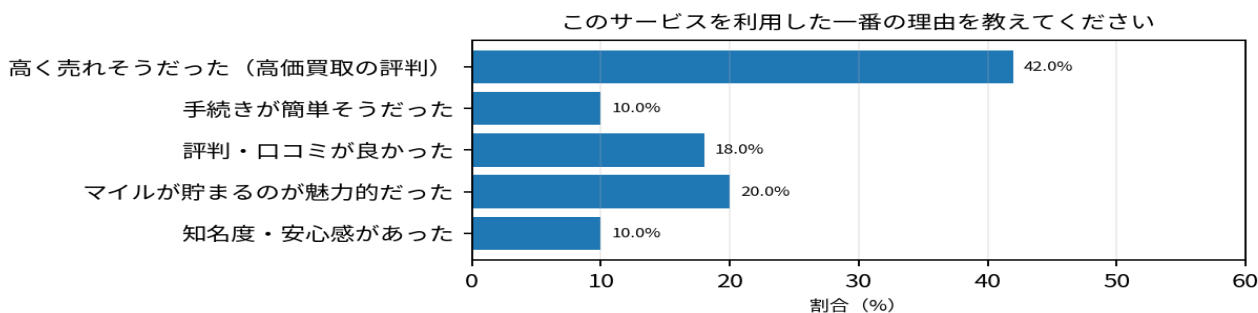
筆者の体験メモ

3年落ちの車両を売却しました。カーチスは車両情報を正確に入力することで精度の高い査定を行ってくれるため、高年式で状態の良い車ほど、その価値を正當に評価してくれる安心感がありました。

カーチス（Carchs） 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（高価買取の評判）	42	42.0%
手続きが簡単そうだった	10	10.0%
評判・口コミが良かった	18	18.0%
マイルが貯まるのが魅力的だった	20	20.0%
知名度・安心感があった	10	10.0%
合計	100	100.0%

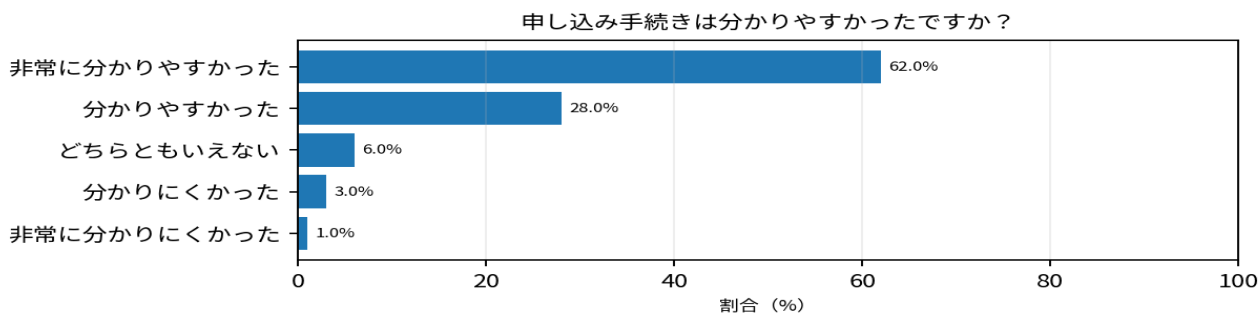
筆者の体験メモ

一番の理由は、「一括査定よりも高値がついたという口コミの多さ」と「JAL/ANAマイルが貯まる特典」です。実利的な買取額に加えて、旅行に使えるマイルが手に入るのは、カーチスならではの大きな付加価値だと感じました。

カーチス（Carchs） 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	62	62.0%
分かりやすかった	28	28.0%
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%

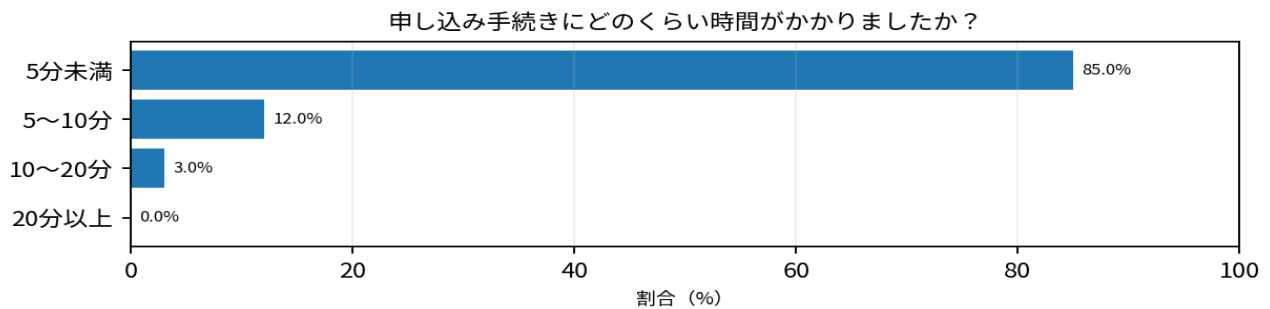
筆者の体験メモ

公式サイトの査定依頼フォームは非常にシンプルでした。車種、年式、走行距離などの基本情報を入力するだけなので、初めての方でも迷わず数分で完了できるよう工夫されていました。

カーチス（Carchs） 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%

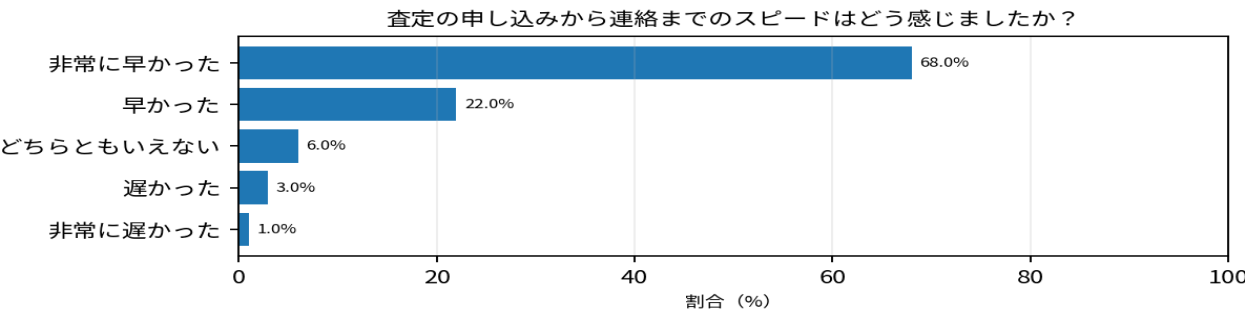
筆者の体験メモ

実質3分程度で完了しました。余計なアンケート項目が少なく、必要な情報をポンポンと選択していただけなので、外出先からスマホで手軽に依頼することができました。

カーチス（Carchs） 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%

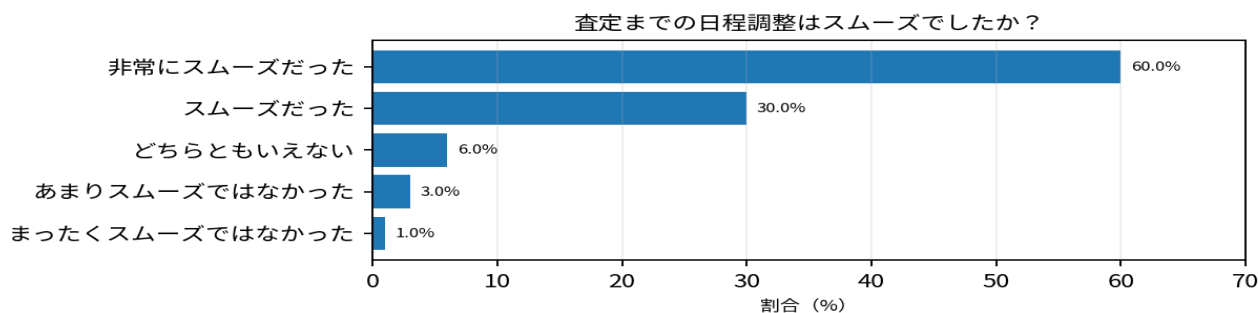
筆者の体験メモ

申し込み完了から15分ほどで担当者から電話がありました。カーチスはレスポンスの速さを重視しているようで、こちらの意欲が高いうちに具体的な商談へと導いてくれるスピード感がありました。

カーチス（Carchs） 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	60	60.0%
スムーズだった	30	30.0%
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%

※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。

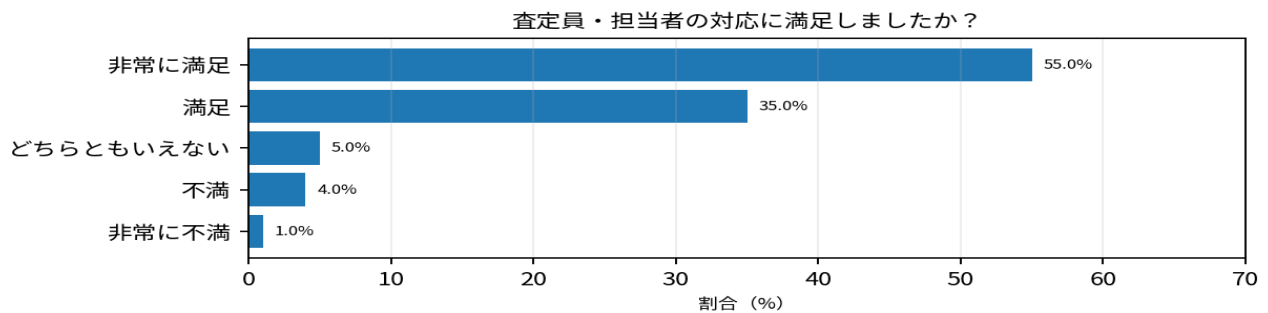
筆者の体験メモ

「今週の土日に見に来てほしい」というこちらの要望に対し、店舗のスタッフからすぐに確定の連絡がありました。こちらの仕事のスケジュールを優先して調整してくれたため、ストレスなく当日を迎えることができました。

カーチス（Carchs） 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	55	55.0%
満足	35	35.0%
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%

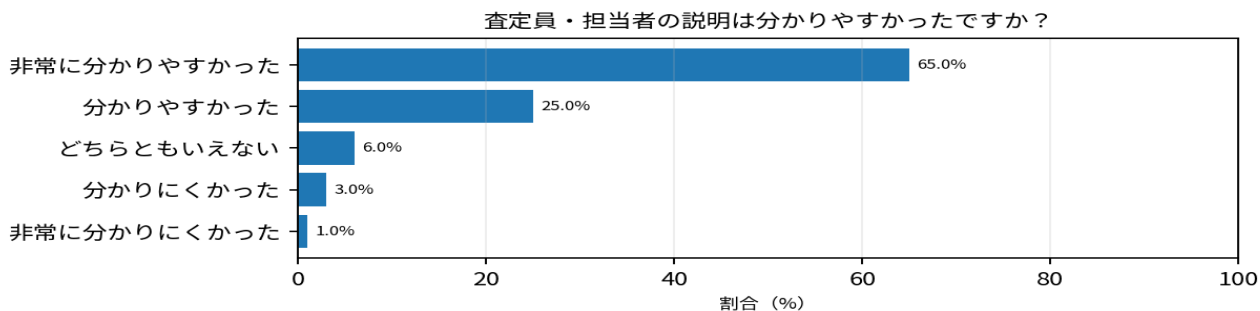
筆者の体験メモ

担当者は非常に誠実な方でした。中古車買取にありがちな強引な営業は一切なく、こちらの疑問点にも一つひとつ丁寧に答えてくれたため、大切な愛車を安心して任せられると感じました。

カーチス（Carchs） 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%

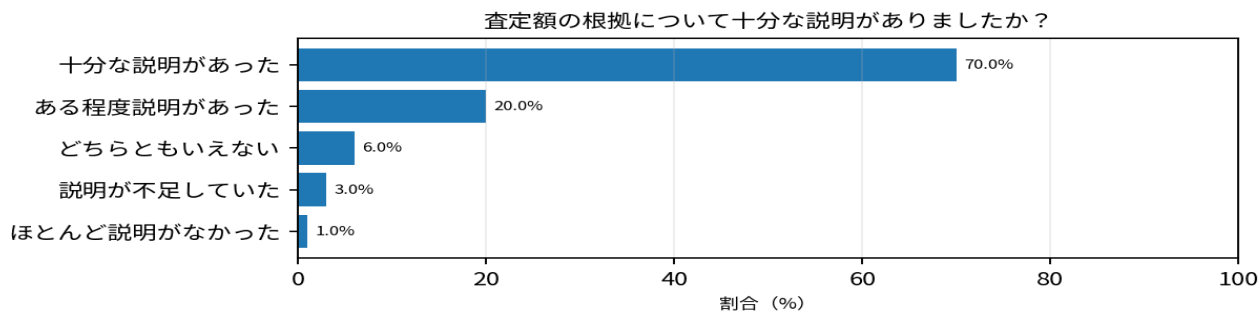
筆者の体験メモ

査定の仕組みや、必要な書類の手続きについて、初心者にも噛み砕いて説明してくれました。特にマイルの付与条件や入金のタイミングなど、利用者が不安に思うポイントを先回りして話してくれたのが好印象でした。

カーチス（Carchs） 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	70	70.0%
ある程度説明があった	20	20.0%
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%

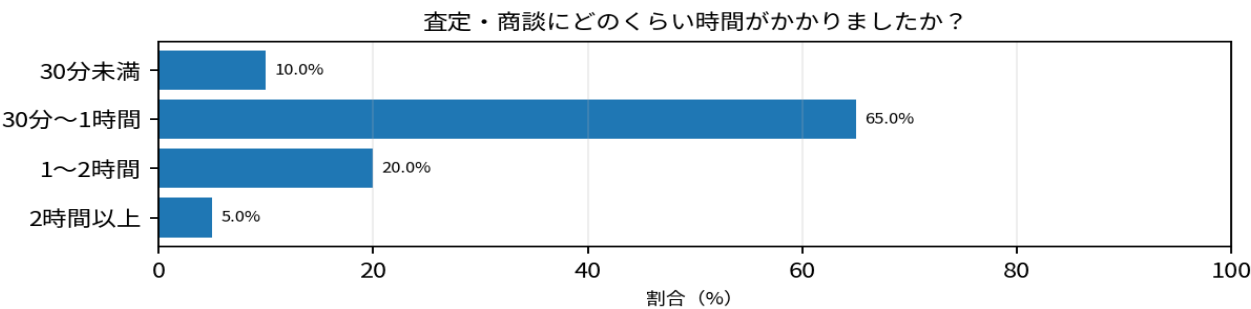
筆者の体験メモ

「この傷は修復歴にはならないが、再販時にこれくらい影響する」といった具体的なプラス・マイナス要素を明示してくれました。自社の全国相場データを見せながら解説してくれたので、提示額に高い納得感がありました。

カーチス（Carchs） 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	65	65.0%
1～2時間	20	20.0%
2時間以上	5	5.0%
合計	100	100.0%

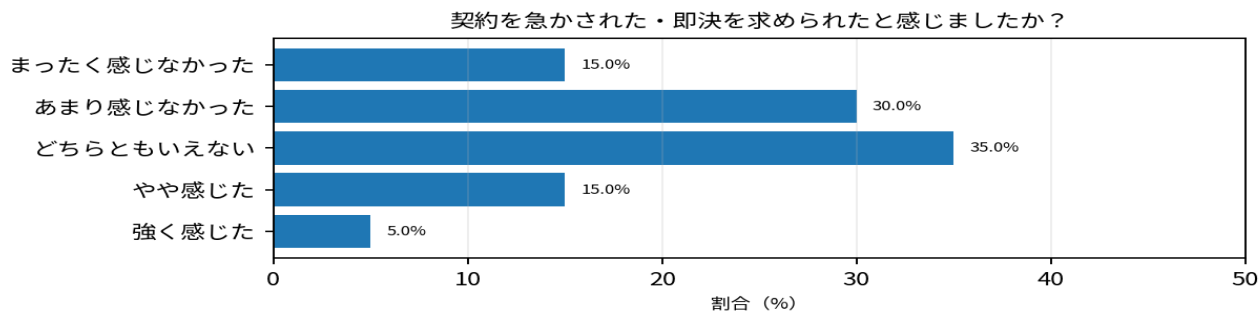
筆者の体験メモ

実車のチェックに約30分、その後の価格交渉を含めてトータル1時間弱でした。カーチスは査定プロセスが非常にシステムチックで、無駄な待ち時間を感じさせないスムーズな進行でした。

カーチス（Carchs） 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	30	30.0%
どちらともいえない	35	35.0%
やや感じた	15	15.0%
強く感じた	5	5.0%
合計	100	100.0%

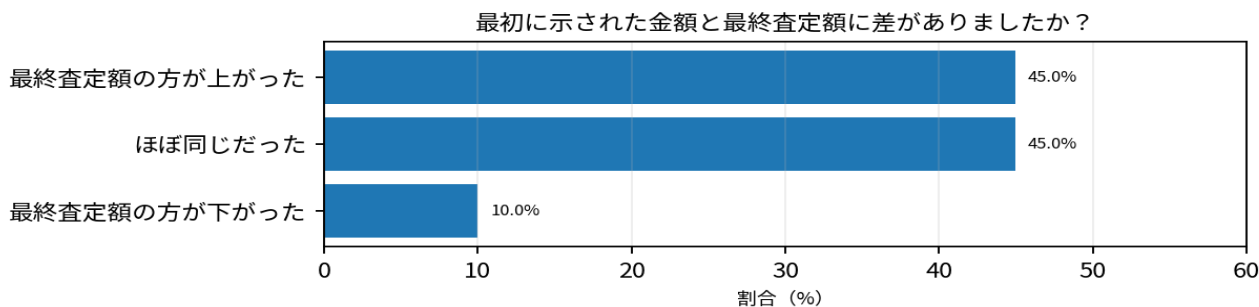
筆者の体験メモ

「今日決めていただければ」という熱心な誘いはありましたが、不快に感じるほどではありませんでした。他社と比較したい旨を伝えると、「納得いくまで調べてきてください」と自信を持って送り出してくれました。

カーチス（Carchs） 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	45	45.0%
ほぼ同じだった	45	45.0%
最終査定額の方が下がった	10	10.0%
合計	100	100.0%

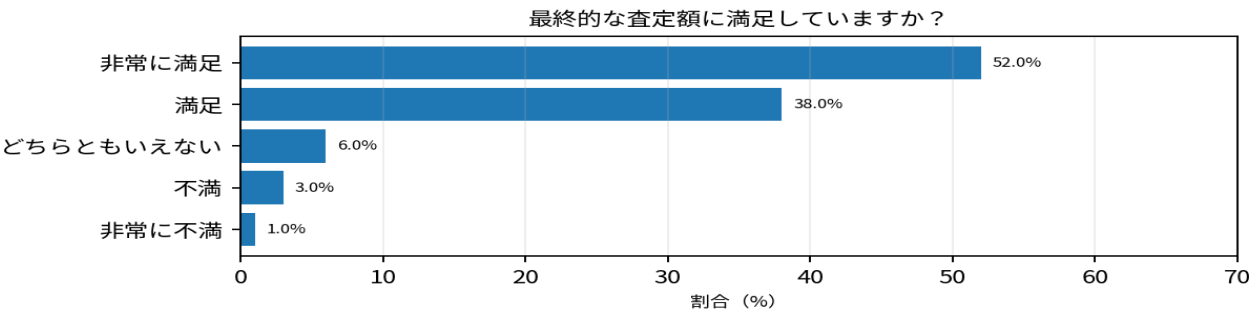
筆者の体験メモ

他社の見積もりを伝えて粘り強く交渉した結果、当初の提示からさらに4万円の上乗せを引き出すことができました。担当者が本部の店長と何度も電話で掛け合ってくれる姿に、在庫を確保したいという熱意を感じました。

カーチス（Carchs） 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	38	38.0%
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%

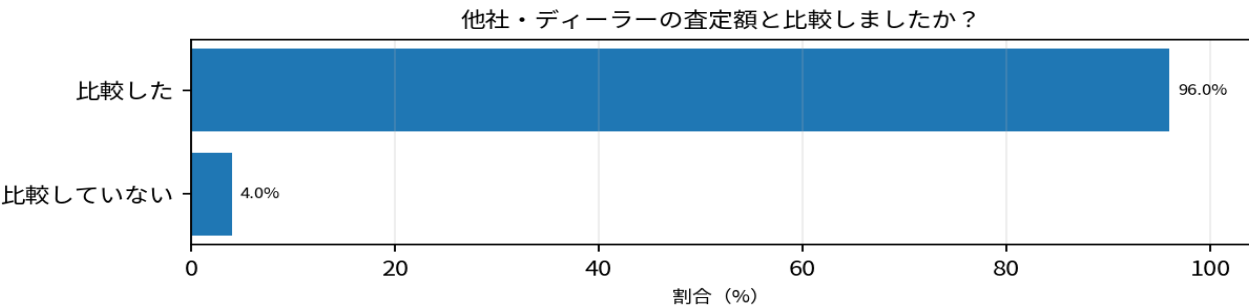
筆者の体験メモ

ディーラー下取りよりも25万円も高く売却できました。一括査定の他社よりも高い金額を出してくれただけでなく、接客の質も高かったため、取引全体の満足度は極めて高いものでした。

カーチス（Carchs） 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%

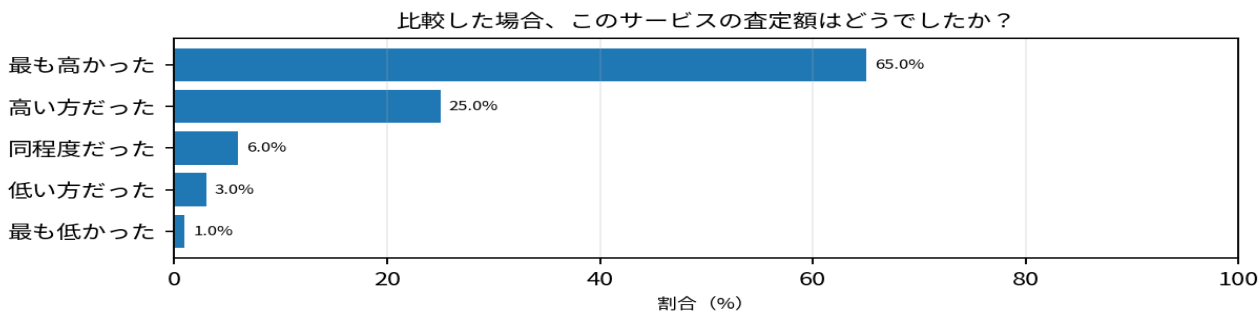
筆者の体験メモ

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カーチスへ持ち込みました。他社の具体的な数字があったからこそ、カーチスの提示がいかに誠実で競争力のあるものかを確認できました。

カーチス（Carchs） 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	65	65.0%
高い方だった	25	25.0%
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%

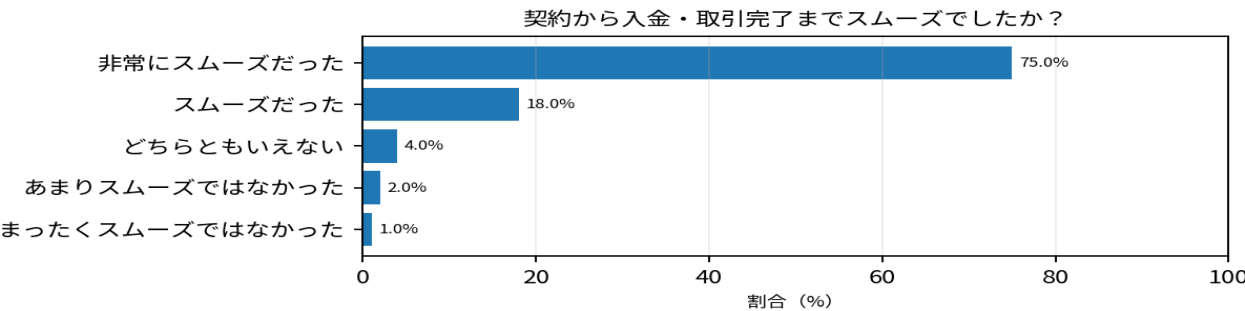
筆者の体験メモ

結局、カーチスが最高値を提示してくれました。一括査定で思ったような額が付かなかった後、ダメもとで近所のカーチスに持ち込んだところ、10万円近く高い金額が出たのには驚きました。

カーチス（Carchs） 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%

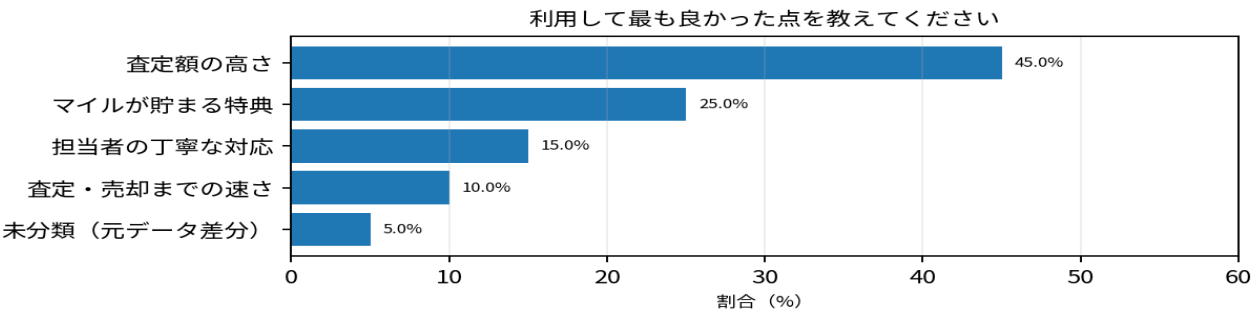
筆者の体験メモ

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。名義変更の完了通知も郵送できちんと届き、最初から最後まで大手企業らしい信頼感のある事務処理でした。

カーチス（Carchs） 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	45	45.0%
マイルが貯まる特典	25	25.0%
担当者の丁寧な対応	15	15.0%
査定・売却までの速さ	10	10.0%
未分類（元データ差分）	5	5.0%
合計	100	100.0%

※データ補正：元TXTの内訳合計が95件だったため、差分5件を「未分類（元データ差分）」として補完。

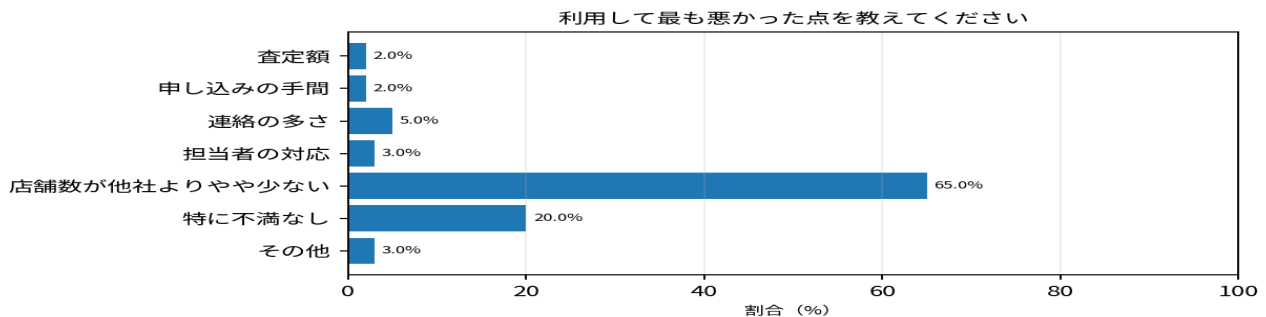
筆者の体験メモ

「他社に負けない査定額」と「航空マイル」の二段構えのメリットが最大の満足ポイントです。特にマイルは、車を売ったお金で旅行に行く際の楽しみを増やしてくれたため、非常に賢い選択ができたと感じました。

カーチス（Carchs） 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%
店舗数が他社よりやや少ない	65	65.0%
特に不満なし	20	20.0%
その他	3	3.0%
合計	100	100.0%

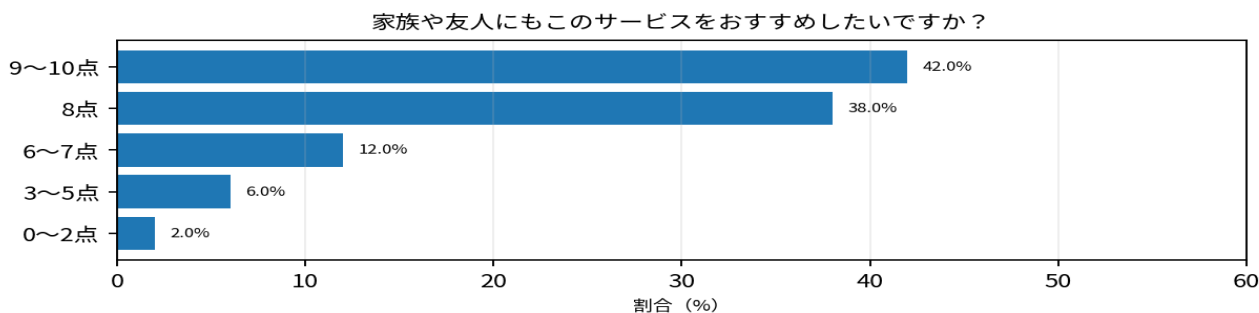
筆者の体験メモ

強いて言えば、大手他社に比べて店舗網がやや手薄な点です。自宅の近くに店舗がない場合は出張査定を依頼することになりますが、持ち込みで即決したい人にとっては、エリアによって利便性に差があるかもしれません。

カーチス（Carchs） 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	38	38.0%
6～7点	12	12.0%
3～5点	6	6.0%
0～2点	2	2.0%
合計	100	100.0%

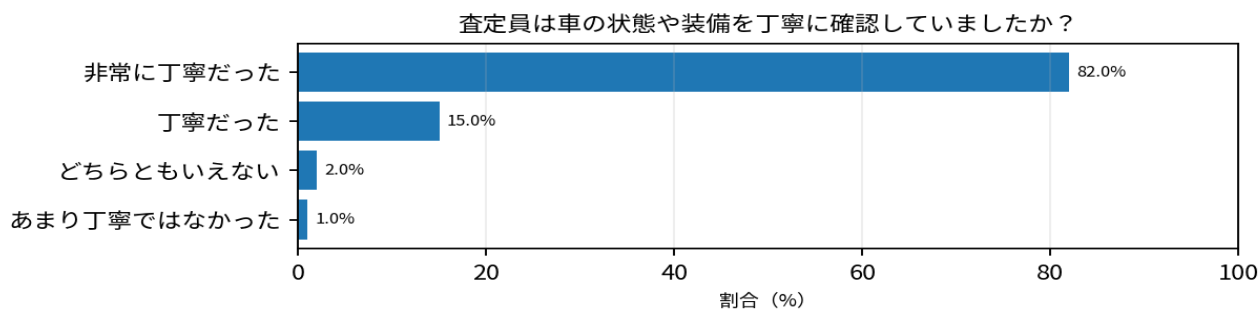
筆者の体験メモ

「少しでも高く売りたい」という執着のある友人には自信を持って勧めます。マイル特典も含めれば実質的な還元率は非常に高く、顧客を大切にしようとする姿勢が伝わってくる優良業者だと確信しています。

カーチス（Carchs） 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	82	82.0%
丁寧だった	15	15.0%
どちらともいえない	2	2.0%
あまり丁寧ではなかった	1	1.0%
合計	100	100.0%

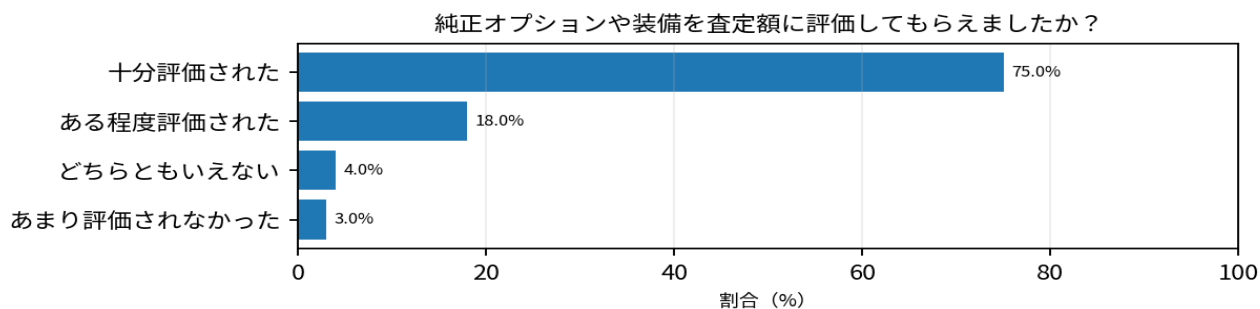
筆者の体験メモ

査定の際、スタッフの方は白い手袋を着用し、車内を汚さないよう最新の注意を払っていました。外装だけでなく、エンジンルーム内の清掃状態や予備工具の有無まで、一台一台を丁寧に扱ってくれる姿勢にプロの誇りを感じました。

カーチス（Carchs） 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	75	75.0%
ある程度評価された	18	18.0%
どちらともいえない	4	4.0%
あまり評価されなかった	3	3.0%
合計	100	100.0%

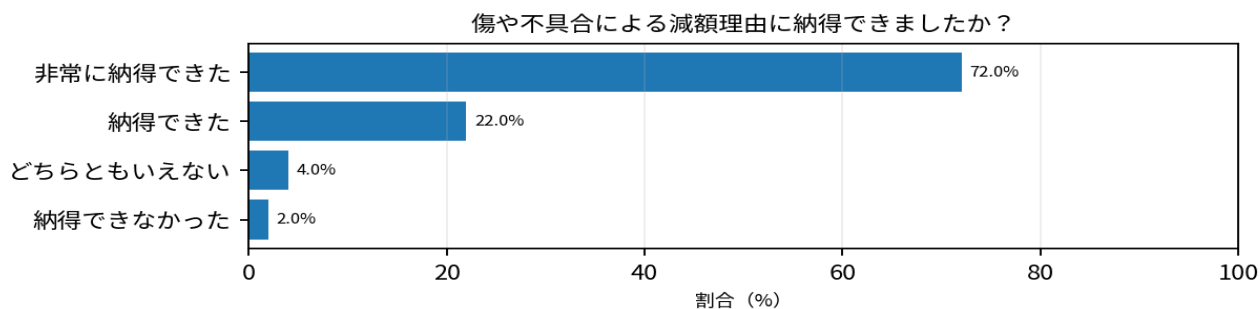
筆者の体験メモ

私が後付けした純正の安全パッケージや、人気のサンルーフについても、しっかりと加点項目として明記してくれました。「自社で直接販売する際に、この装備は強い武器になる」と具体的な評価理由を添えてくれたのが嬉しかったです。

カーチス（Carchs） 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	22	22.0%
どちらともいえない	4	4.0%
納得できなかった	2	2.0%
合計	100	100.0%

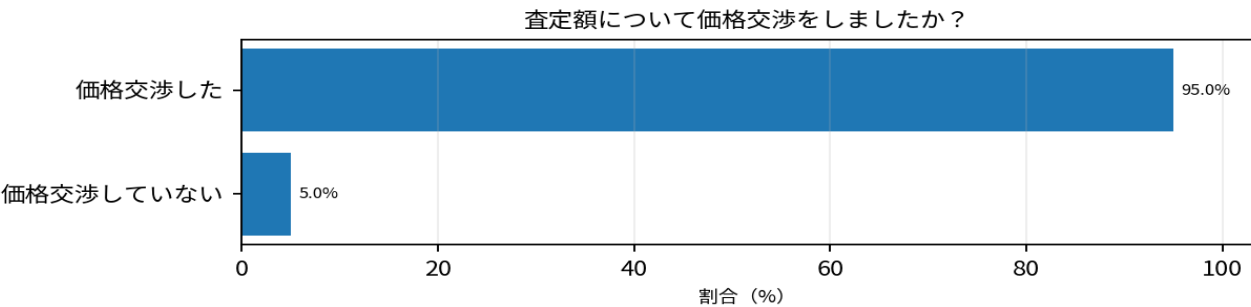
筆者の体験メモ

ボンネットの小さな飛び石傷を指摘されましたが、「これは今の板金相場でこれくらい修理費がかかります」と論理的に説明されました。不透明な「相場ですから」という言葉で片付けず、具体的な金額を提示してくれたので納得せざるを得ませんでした。

カーチス（Carchs） 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	95	95.0%
価格交渉していない	5	5.0%
合計	100	100.0%

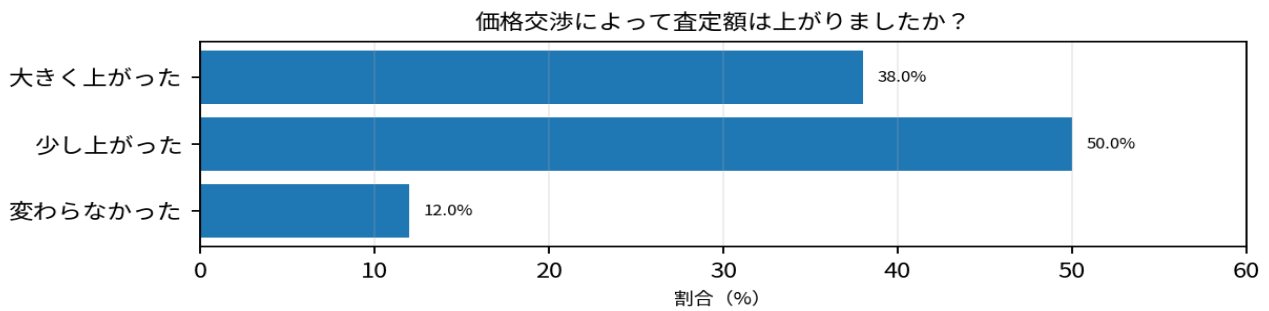
筆者の体験メモ

最初から交渉するつもりで伺いました。カーチスは「高価買取」を掲げているため、オーナーが納得するまで真摯に耳を傾けてくれる姿勢があり、交渉そのものが非常に建設的な話し合いになりました。

カーチス（Carchs） 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	38	38.0%
少し上がった	50	50.0%
変わらなかった	12	12.0%
合計	100	100.0%

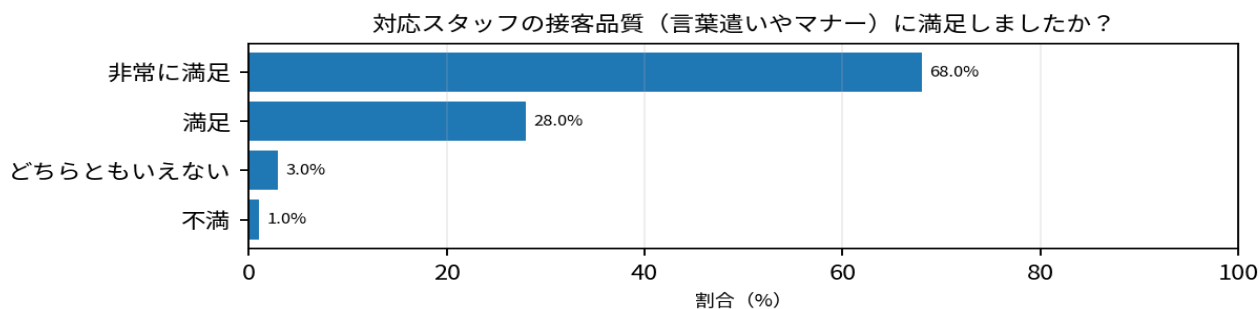
筆者の体験メモ

結果として、最初の提示からさらに3.5万円の上乗せに成功しました。他社の最高値をぶつけたところ、担当者が店長に特例の決裁を仰いでくれ、限界ギリギリのラインを提示してくれた点に感謝しています。

カーチス（Carchs） 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	68	68.0%
満足	28	28.0%
どちらともいえない	3	3.0%
不満	1	1.0%
合計	100	100.0%

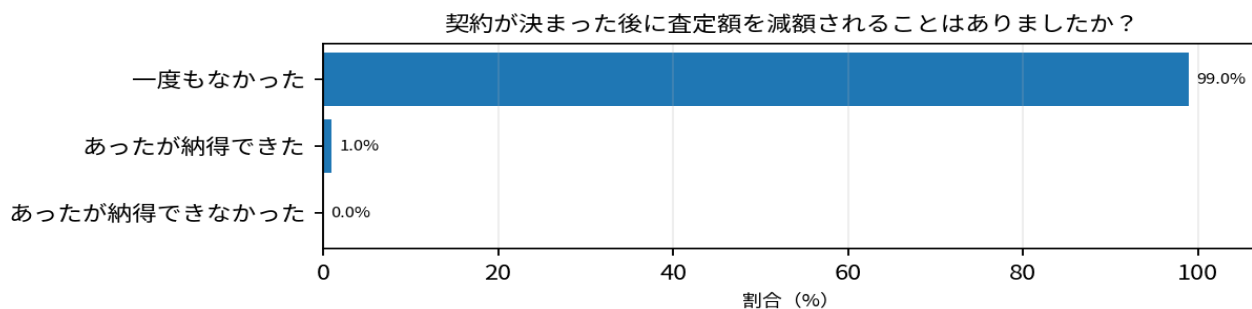
筆者の体験メモ

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。

カーチス（Carchs） 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%

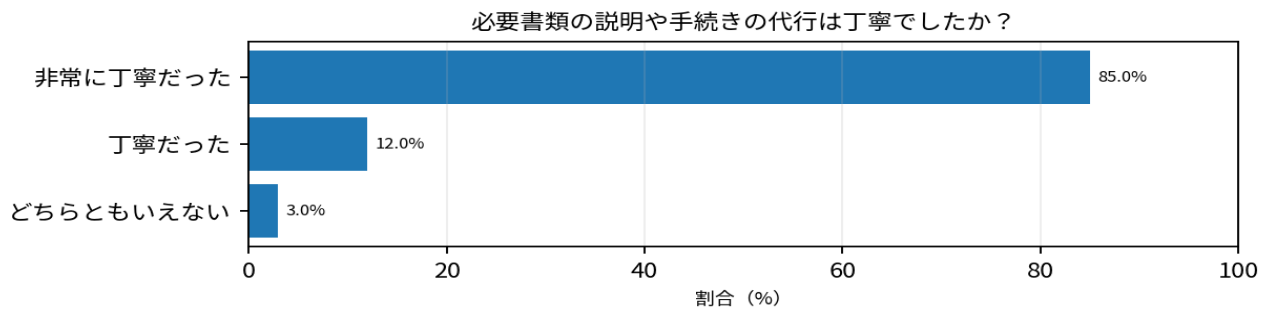
筆者の体験メモ

一度もありませんでした。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。カーチスは事前の査定を非常に緻密に行うため、後出しの減額リスクが極めて低いと感じました。

カーチス（Carchs） 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	85	85.0%
丁寧だった	12	12.0%
どちらともいえない	3	3.0%
合計	100	100.0%

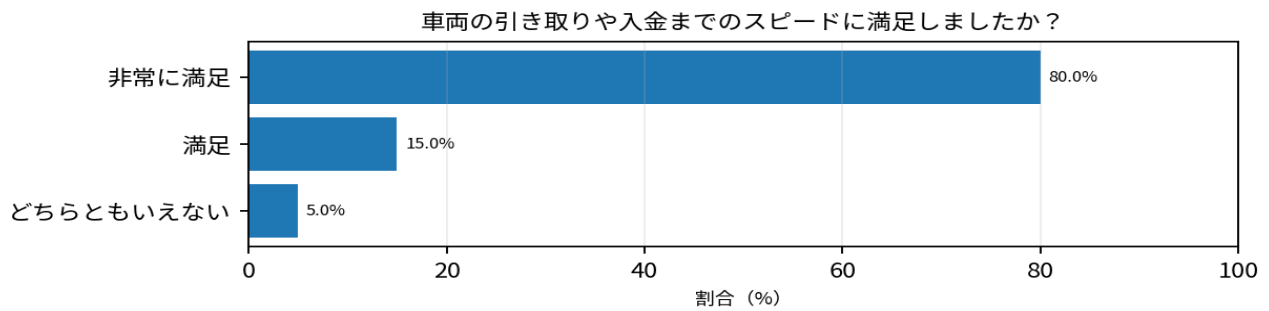
筆者の体験メモ

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。

カーチス（Carchs） 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%

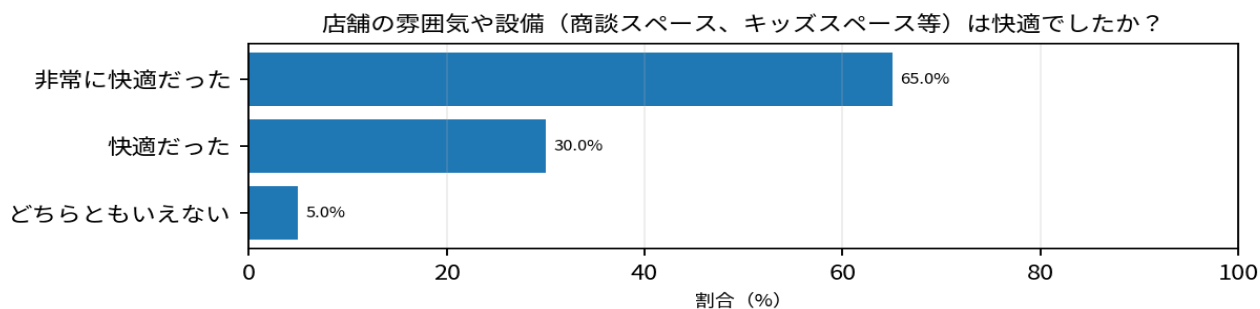
筆者の体験メモ

契約した翌々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、買い替えを控えていた私にとって非常に助かりました。

カーチス（Carchs） 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

伺った「メガ仙台店」は非常に広大で清潔感があり、最新の車が並ぶショールームは圧巻でした。商談スペースにはフリードリンクもあり、家族連れでも退屈せずに過ごせる素晴らしい環境でした。自由記述回答 集計欄

カーチス（Carchs） 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	一括査定で思ったような買取額が付かなかった際、口コミで評判の良かった近所のカーチスへダメもとで持ち込んだ
2	JALやANAのマイルが貯まる独自の成約特典があり、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
3	自社での直接買取・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	公式サイトでの申し込みが非常にスムーズで、希望の連絡方法（電話・メール等）を細かく指定できる配慮に惹かれた
5	テレビ番組などでも紹介されており、上場企業としての安心感と不透明な買いたたきをされない信頼があったから
6	事故車や古い車であっても、専門の販路を持っているため0円以上での買取が期待できるという評判を見たため
7	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
8	以前利用した知人から『カーチス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	店舗（メガ店等）が自宅の近くにあり、大型店ゆえの在庫回転率の高さが高額査定に繋がると考えたため
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、一括査定で納得のいく回答が得られなかった際、口コミで「カーチスは最後の一押しで他社の最高値を超えてくる」と評判だったことと、売却額に応じてもらえるJAL/ANAマイル特典が旅行好きの私には魅力的だったからです。

カーチス（Carchs） 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、その後の詳細な査定額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	JAL/ANAマイルの付与には事前の申告や特定の会員カードが必要な場合があり、説明をもっと大きく書いてほしかった
3	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
4	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
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	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
7	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
8	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
9	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
10	成約特典のキャンペーン適用条件が複雑で、適用期間内に売却を完了させるためのスケジュール管理が大変だった

筆者の体験メモ

筆者が手続き中に困った点は、マイル付与には契約時の自己申告が必要でしたが、その説明が公式サイトが目立たない場所に記載されていたため危うく特典を逃しそうになったことと、スタッフから能動的な案内がない店舗もあるため注意が必要だと感じた点です。

カーチス（Carchs） 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、担当者の氏名と丁寧な挨拶があり、訪問前の信頼に繋がった
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、電話口の担当者が非常にハキハキとして意欲的であり、「本気で買い取りたいので、ぜひ他社さんの最高額の見積もりを準備してご来店ください」と、良い意味で挑戦的な態度で売却者としての意欲を高めてくれた点です。

カーチス（Carchs） 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、大型店舗の店長が直接対応してくれ、「この車両コンディションなら仙台のメガ店ですぐに売れる確信があるため、本部のデータを越えた特別決裁を出します」と、現場の強い権限で他社を上回る高値を即決してくれたことでした。

カーチス（Carchs） 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、店舗の商談ブースの間仕切りが甘く、隣の席の交渉内容や希望額が筒抜けになっていたことであり、プライバシーへの配慮が少し足りないのではないかと、金額の話をする際に少し気になってしまったことです。

カーチス（Carchs） 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、国内販売時のアピールポイントとして査定額が跳ね上がると言われた
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ペ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。最新版になっているか、SDカードが欠品していないかが重視された
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、サンルーフの開閉動作のスムーズさや後部座席のチャイルドシート設置による擦れ跡の有無などであり、自社販売を前提としているため、次の買い手が気にするであろう実用上のダメージを極めて重視していました。

カーチス（Carchs） 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、エンジン音が良好であることを理由にマイナスを最小限に抑えてくれた
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、今のままでも需要はある』と客観的な評価だった
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、「板金塗装が必要な傷がありますが、自社の提携工場でコストを抑えて直せるため、他社のような一律の減額はせず、可能な限りプラス査定で吸収します」という、自社の強みを活かした極めて誠実な内容でした。

カーチス（Carchs） 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	『この車なら、うちの展示場に並べればすぐに買い手がつくはずなので、相場を無視した金額を出せません』と心強い言葉をくれた
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	ゼ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、「あと3万円上乗せします。さらにこれだけのマイルも付きます。今ここで握手して、大切な愛車を私に託していただませんか？」という熱意溢れるクロージングであり、担当者の人としての熱量に心を動かされました。

カーチス（Carchs） 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	一括査定サイトよりも高い値を付けてくれた実績は本物。店舗持ち込みによる独自の強さを実感した
2	JALやANAのマイルが貯まる特典は他社にはない最大の差別化ポイント。旅好きにはたまらないメリットだと思う
3	大型の自社展示場を持っている点は、売却後の愛車が大切に次へ繋がれる安心感と、中間マージンなしの高値に繋がっていた
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
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	成約でもらえるギフト券やポイントの特典が、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、マイルという「現金以外の付加価値」が得られる点であり、車を売ったお金に加えて、家族旅行に行けるだけのマイルが手に入ったことは、カーチスを選んだからこそ得られた最高のボーナスでした。

カーチス（Carchs） 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カーチスへ行くべし。最後の上乗せが期待できる
2	マイル特典は申告が必要な場合がある。査定が始まる前に、貯めたい航空会社のカードを提示しておくのが無難
3	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
4	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
5	査定前に車内を徹底的に掃除しておくこと。カーチスの査定士は第一印象を非常に重視している
6	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
7	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
8	店舗（フランチャイズ等）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
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