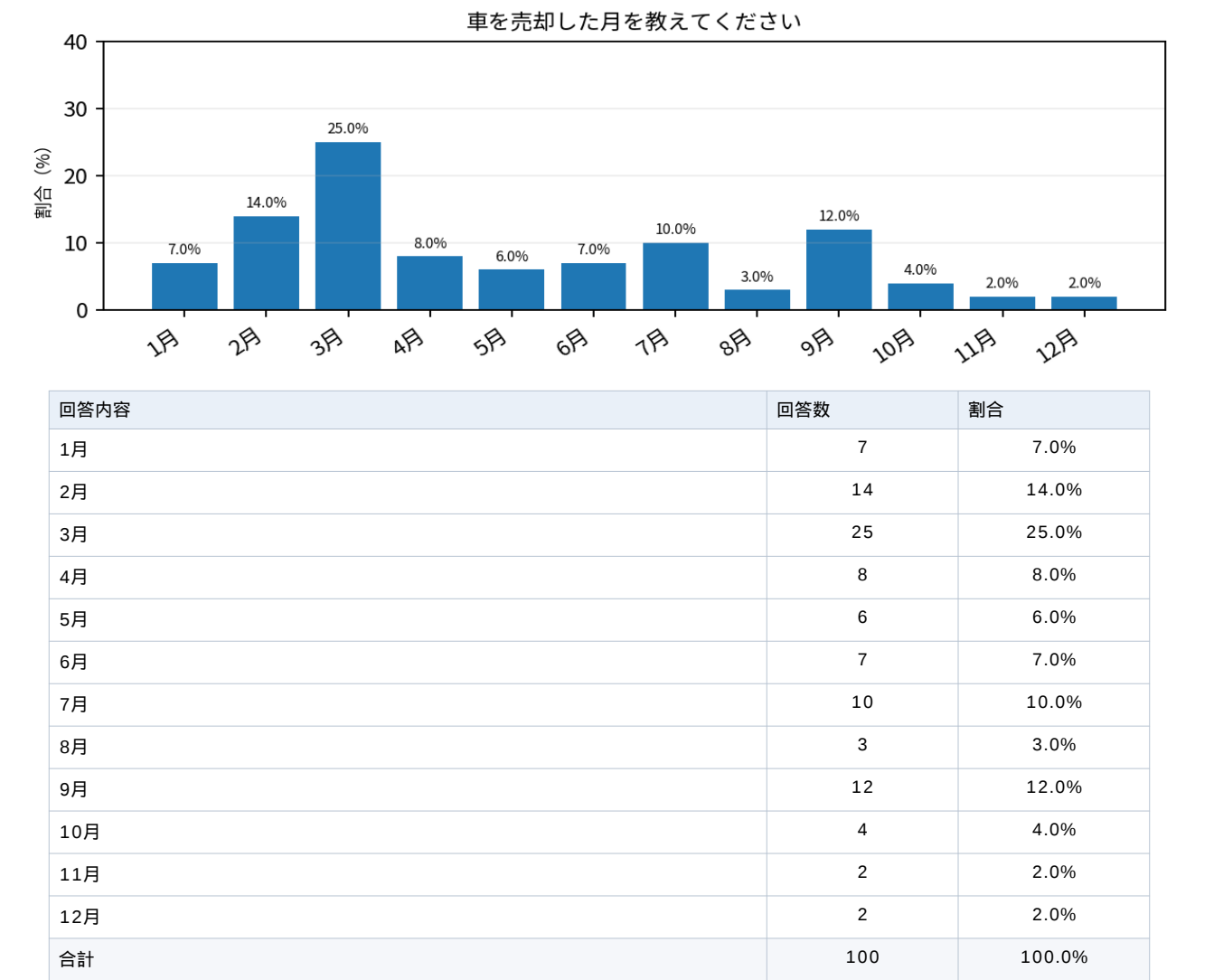


カーネクスト（CARNEXT）アンケート集計結果

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



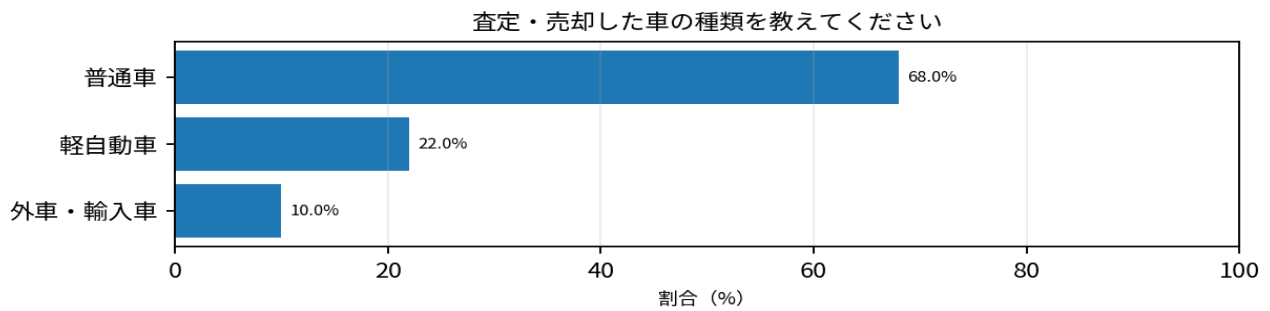
筆者の体験メモ

3月の引越しシーズンに利用しました。カーネクストは電話だけで金額が確定するため、忙しい年度末に「店舗へ行く時間がない」という状況下では、非常に効率的な選択肢だと感じました。

カーネクスト（CARNEXT）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	68	68.0%
軽自動車	22	22.0%
外車・輸入車	10	10.0%
合計	100	100.0%

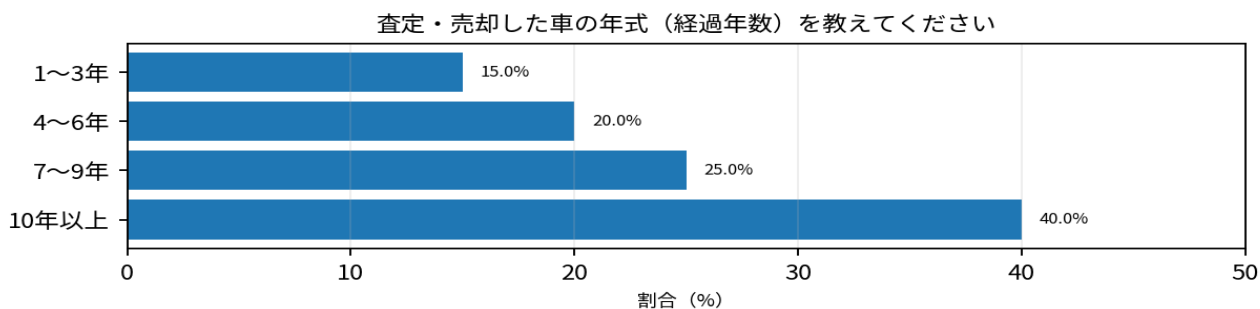
筆者の体験メモ

10年以上乗った普通車を売却しました。カーネクストは海外への販路が強いので、国内では値が付きにくい古い普通車や多走行車であっても、驚くような値を付けてくれることが多々あります。

カーネクスト（CARNEXT）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
1～3年	15	15.0%
4～6年	20	20.0%
7～9年	25	25.0%
10年以上	40	40.0%
合計	100	100.0%

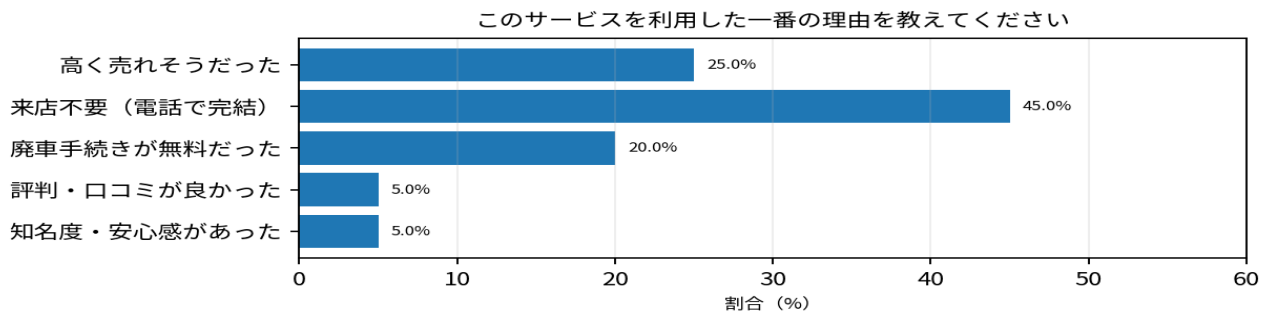
筆者の体験メモ

13年落ちの車両でした。他店では「廃車費用がかかる」と言われたような車でしたが、カーネクストは「どんな車でも0円以上買取保証」を掲げているため、古い車ほど恩恵を受けやすいサービスだと実感しました。

カーネクスト（CARNEXT）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%
来店不要（電話で完結）	45	45.0%
廃車手続きが無料だった	20	20.0%
評判・口コミが良かった	5	5.0%
知名度・安心感があった	5	5.0%
合計	100	100.0%

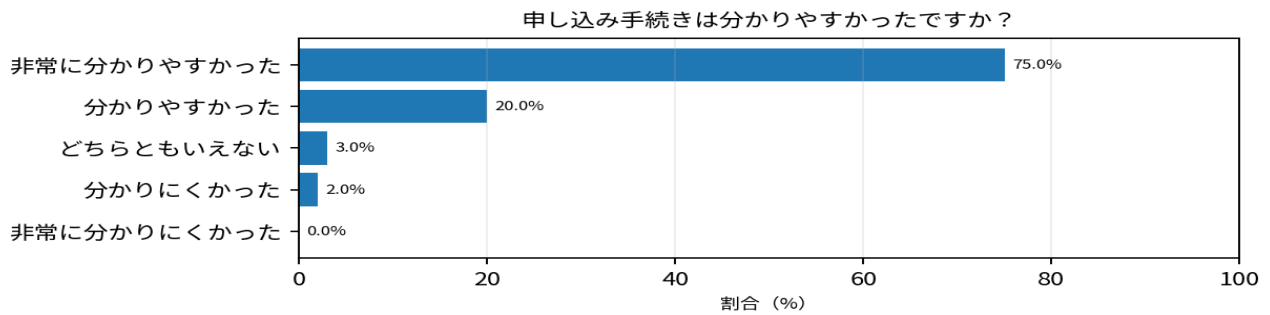
筆者の体験メモ

最大の理由は、「実車査定なし、電話一本で売却まで完結する手軽さ」です。休日にわざわざ査定員を自宅に呼ぶ手間もなく、平日の仕事の合間の電話だけで話がまとまるのは、現代のタイパ重視派には最適です。

カーネクスト（CARNEXT）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	75	75.0%
分かりやすかった	20	20.0%
どちらともいえない	3	3.0%
分かりにくかった	2	2.0%
非常に分かりにくかった	0	0.0%
合計	100	100.0%

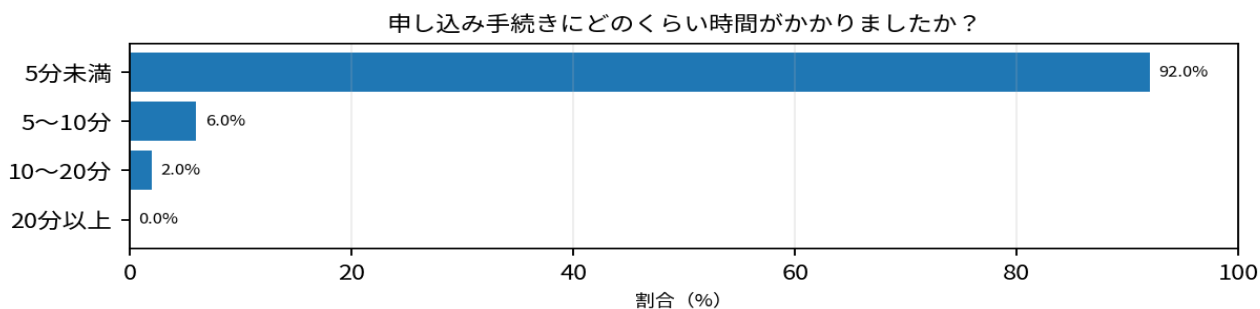
筆者の体験メモ

公式サイトの入力項目は必要最小限に絞られており、非常に分かりやすかったです。車種と連絡先を入れるだけで、すぐに詳細を確認する電話がかかってくるため、迷う余地もありませんでした。

カーネクスト（CARNEXT）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	92	92.0%
5～10分	6	6.0%
10～20分	2	2.0%
20分以上	0	0.0%
合計	100	100.0%

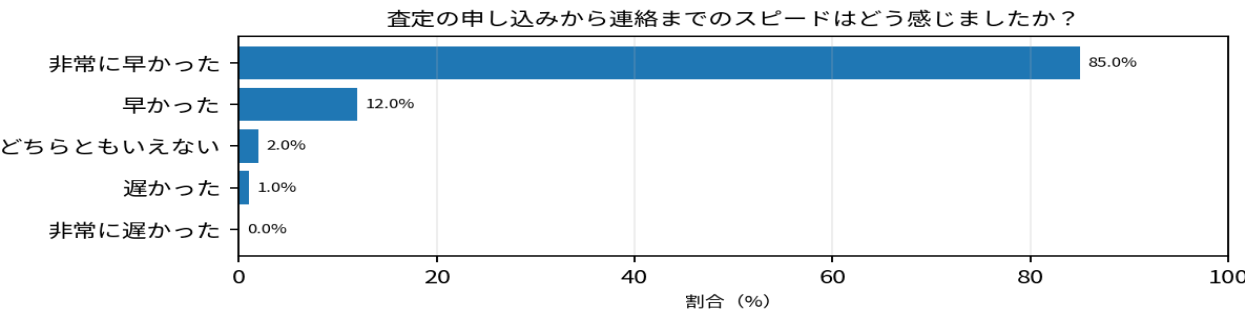
筆者の体験メモ

実質1分程度で完了しました。他社のように詳細な傷の状態をWebで入力する必要がなく、「まずは電話で聞く」というスタイルなので、申し込み自体のハードルは極めて低いです。

カーネクスト（CARNEXT）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	85	85.0%
早かった	12	12.0%
どちらともいえない	2	2.0%
遅かった	1	1.0%
非常に遅かった	0	0.0%
合計	100	100.0%

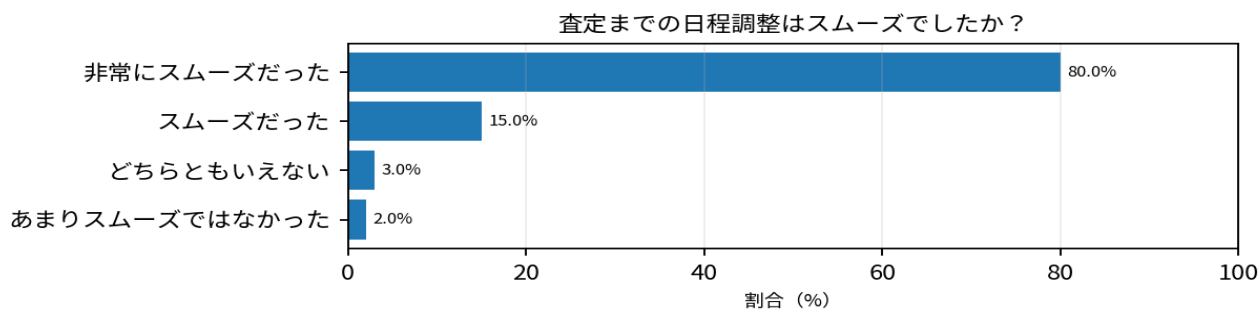
筆者の体験メモ

申し込みボタンを押して「20秒後」に電話が鳴りました。あまりの速さに驚くのと同時に、業者の獲得意欲の凄まじさを感じ、少し身構えてしまうほどのスピード感でした。

カーネクスト（CARNEXT）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	80	80.0%
スムーズだった	15	15.0%
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	2	2.0%
合計	100	100.0%

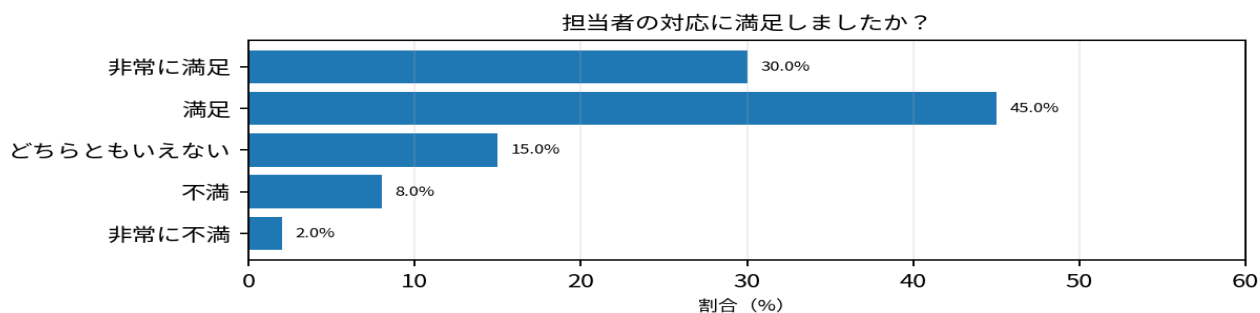
筆者の体験メモ

「査定」そのものが電話で行われるため、日程調整という概念がほぼありません。その電話口で車の状態をヒアリングされ、即座に価格提示へと進むため、物理的な待ち時間はゼロに等しいです。

カーネクスト（CARNEXT）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. 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	30	30.0%
満足	45	45.0%
どちらともいえない	15	15.0%
不満	8	8.0%
非常に不満	2	2.0%
合計	100	100.0%

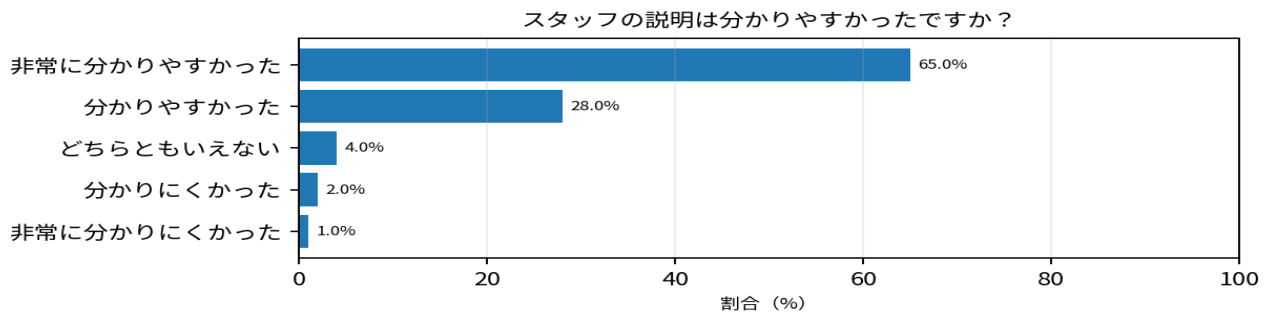
筆者の体験メモ

オペレーターの方は非常にテキパキとしていて、プロフェッショナルな印象でした。ただし、成約を急かされる雰囲気もあり、じっくり考えたい人にとっては少し強引に感じる場面もあるかもしれません。

カーネクスト（CARNEXT）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	65	65.0%
分かりやすかった	28	28.0%
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%

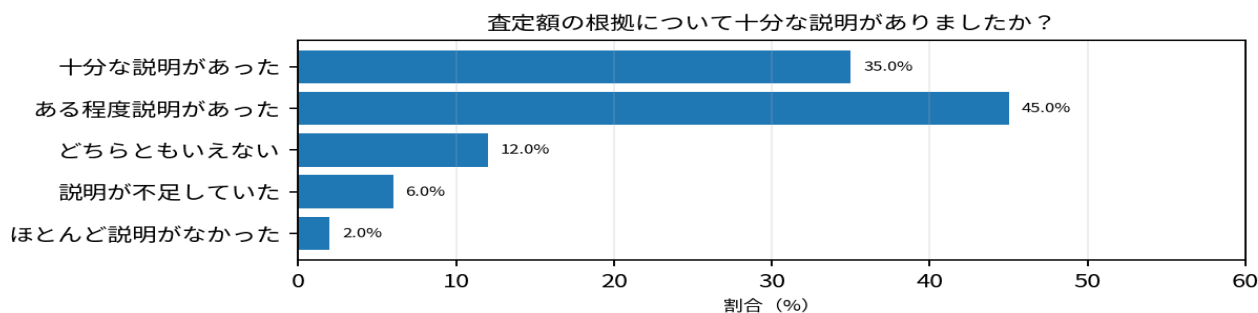
筆者の体験メモ

レッカー車の手配方法や、名義変更書類の郵送手順など、非対面ならではのプロセスの説明が非常に論理的で分かりやすかったです。疑問点に対しても、マニュアル化された明確な回答が即座に返ってきました。

カーネクスト（CARNEXT）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	35	35.0%
ある程度説明があった	45	45.0%
どちらともいえない	12	12.0%
説明が不足していた	6	6.0%
ほとんど説明がなかった	2	2.0%
合計	100	100.0%

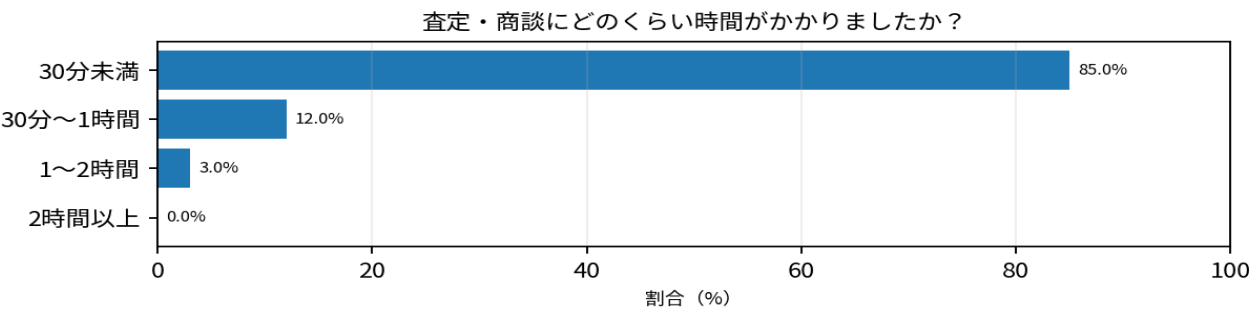
筆者の体験メモ

「現在は海外でのパーツ需要が高まっており、この年式でもこの金額が出せます」と、市場動向を踏まえた説明がありました。実車を見ていない不安はありましたが、根拠を聞くことで納得感を持つことができました。

カーネクスト（CARNEXT）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	85	85.0%
30分～1時間	12	12.0%
1～2時間	3	3.0%
2時間以上	0	0.0%
合計	100	100.0%

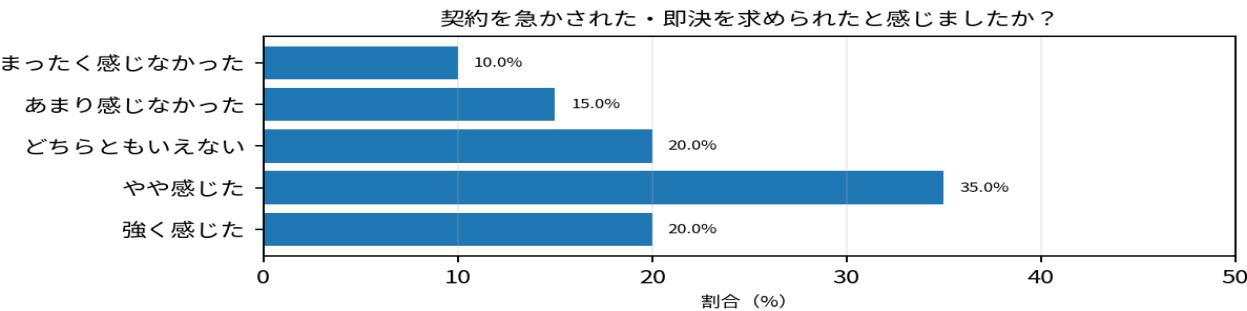
筆者の体験メモ

電話一本、約15分ですべてが終わりました。この圧倒的な速さは、実店舗を回るのとは比較にならない利便性です。忙しい人にとって、これ以上の時短売却はないと断言できます。

カーネクスト（CARNEXT）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	10	10.0%
あまり感じなかった	15	15.0%
どちらともいえない	20	20.0%
やや感じた	35	35.0%
強く感じた	20	20.0%
合計	100	100.0%

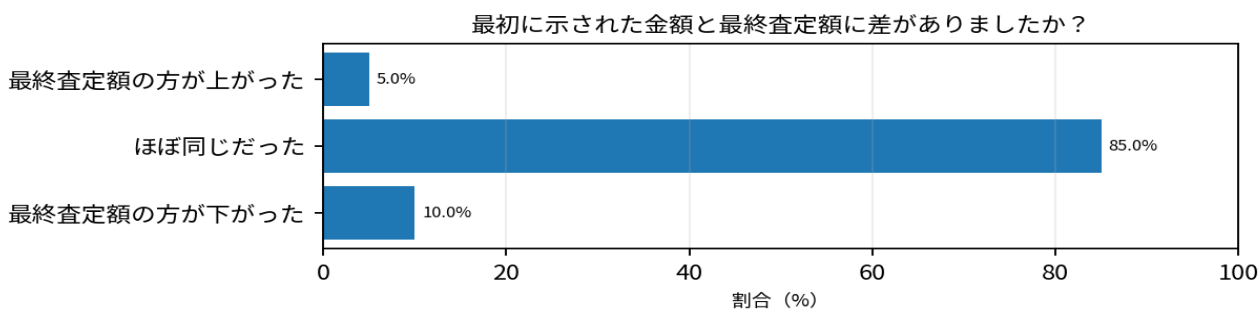
筆者の体験メモ

「今このお電話で決めていただければ、プラス2万円できます」という強いプッシュがありました。カーネクストは電話を切ると相場が変わるというスタンスなので、即決の圧力はかなり強めだと感じるべきです。

カーネクスト（CARNEXT）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	5	5.0%
ほぼ同じだった	85	85.0%
最終査定額の方が下がった	10	10.0%
合計	100	100.0%

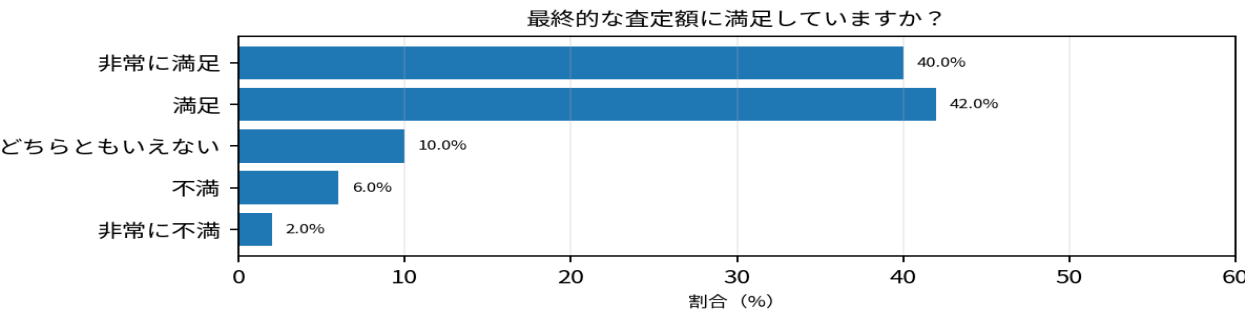
筆者の体験メモ

電話で提示された金額が、引き渡し後も変わらず振り込まれました。虚偽の申告をしていなければ減額されないという約束は、しっかりと守られており、その点は非常に信頼できました。

カーネクスト（CARNEXT）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	40	40.0%
満足	42	42.0%
どちらともいえない	10	10.0%
不満	6	6.0%
非常に不満	2	2.0%
合計	100	100.0%

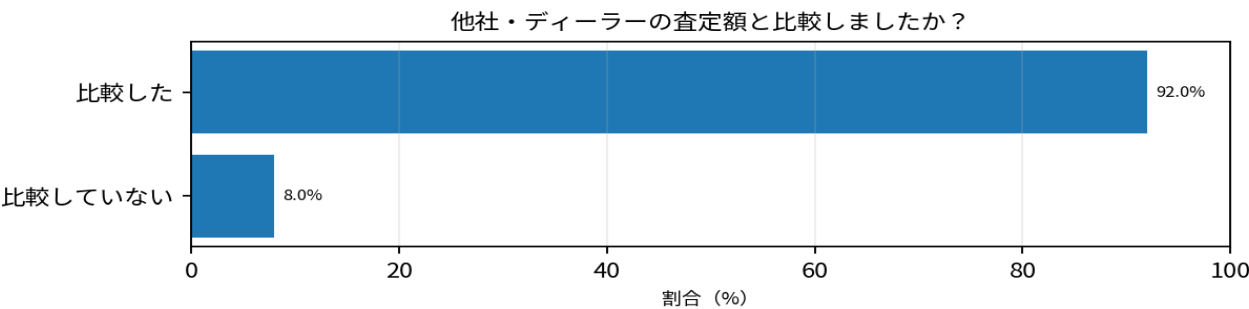
筆者の体験メモ

近所の車屋で「廃車代がかかる」と言われた古いワゴン車に、8万円の値がつきました。金銭的な満足度はもちろん、廃車費用を浮かされたという点でも非常に満足しています。

カーネクスト（CARNEXT）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	92	92.0%
比較していない	8	8.0%
合計	100	100.0%

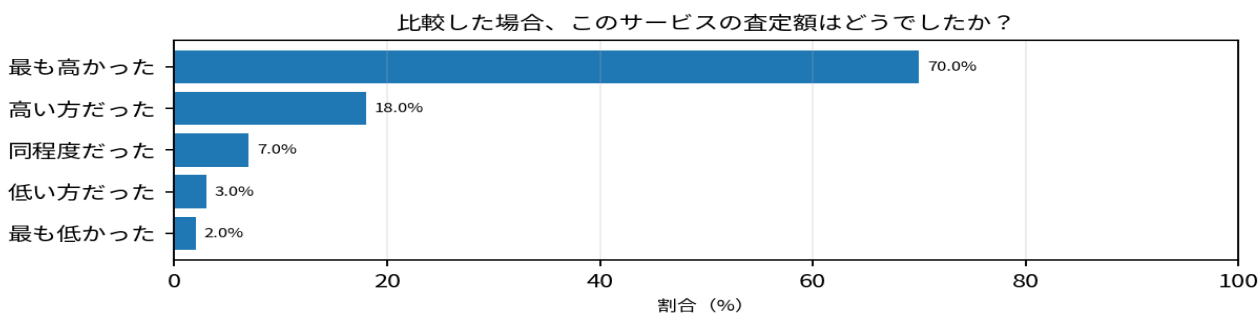
筆者の体験メモ

地元の買取店とガリバーで見積もりを取りました。カーネクストを利用する方の多くは、「他で値がつかなかった車」を最後の砦として持ち込むケースが多いように見受けられます。

カーネクスト（CARNEXT）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	70	70.0%
高い方だった	18	18.0%
同程度だった	7	7.0%
低い方だった	3	3.0%
最も低かった	2	2.0%
合計	100	100.0%

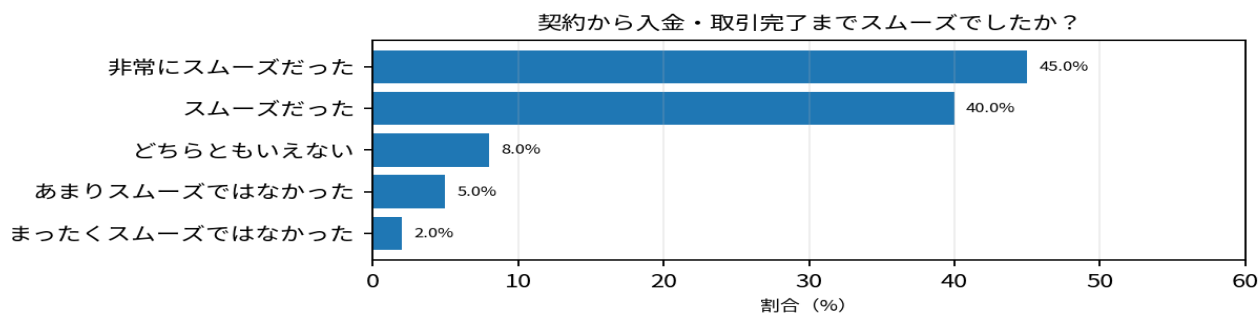
筆者の体験メモ

古い車に関しては、間違いなくカーネクストが最高値でした。一方で、高年式の新しい車については大手他社のほうが強い場合もあったため、車種による使い分けが必要だと感じました。

カーネクスト（CARNEXT）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	45	45.0%
スムーズだった	40	40.0%
どちらともいえない	8	8.0%
あまりスムーズではなかった	5	5.0%
まったくスムーズではなかった	2	2.0%
合計	100	100.0%

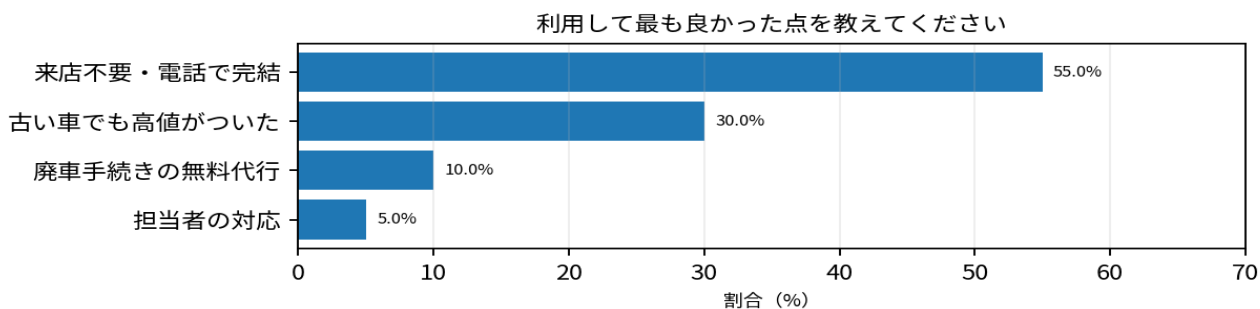
筆者の体験メモ

書類のやり取りや車両の引き取りまでは完璧でした。ただし、入金に関しては「書類到着から1～2週間後」と少しのんびりした印象があり、即日入金を求める人には不向きかもしれません。

カーネクスト（CARNEXT）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
来店不要・電話で完結	55	55.0%
古い車でも高値がついた	30	30.0%
廃車手続きの無料代行	10	10.0%
担当者の対応	5	5.0%
合計	100	100.0%

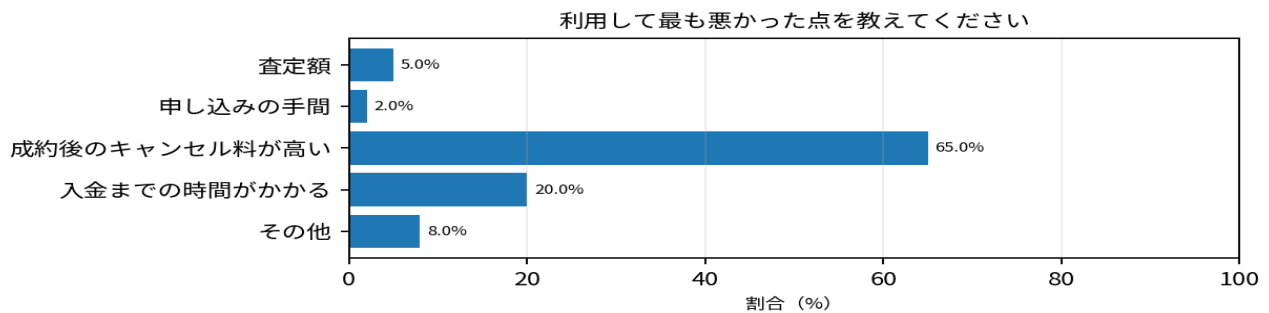
筆者の体験メモ

「スマホ一台で愛車が片付く」という、メルカリのような感覚で車売れる手軽さが最大の魅力です。重い腰を上げなくても売却が進むため、忙しい日々の中での利便性は随一でした。

カーネクスト（CARNEXT）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	5	5.0%
申し込みの手間	2	2.0%
成約後のキャンセル料が高い	65	65.0%
入金までの時間がかかる	20	20.0%
その他	8	8.0%
合計	100	100.0%

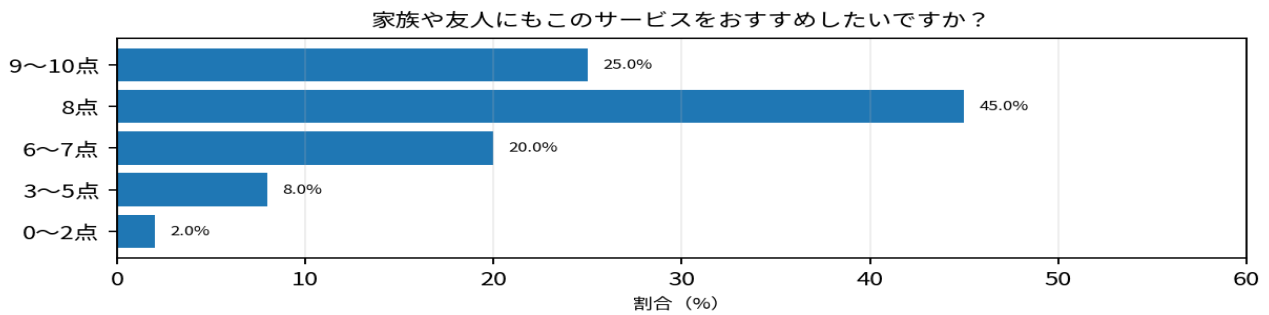
筆者の体験メモ

成約後に他社でもっと高く売れそうだと気づいても、キャンセルをしようとするとい律3万円などの高額な違約金が発生する点が最大のリスクです。一度判を押すと逃げ場がないため、注意が必要です。

カーネクスト（CARNEXT）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	25	25.0%
8点	45	45.0%
6～7点	20	20.0%
3～5点	8	8.0%
0～2点	2	2.0%
合計	100	100.0%

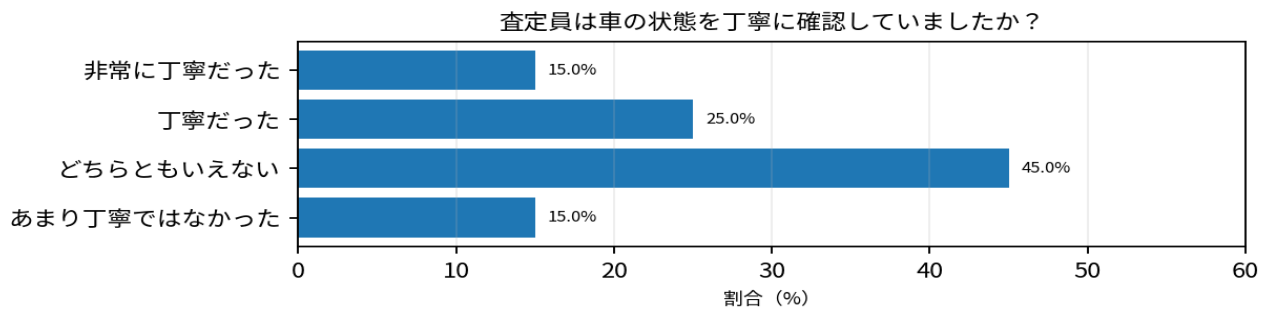
筆者の体験メモ

「古い車を楽に処分したい」という友人には手放しで勧めます。一方で、「新しい車を1円でも高く売りたい」という友人には、一括査定を先に受けるようアドバイスするなど、相手の状況を選ぶサービスだと感じました。

カーネクスト（CARNEXT）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	15	15.0%
丁寧だった	25	25.0%
どちらともいえない	45	45.0%
あまり丁寧ではなかった	15	15.0%
合計	100	100.0%

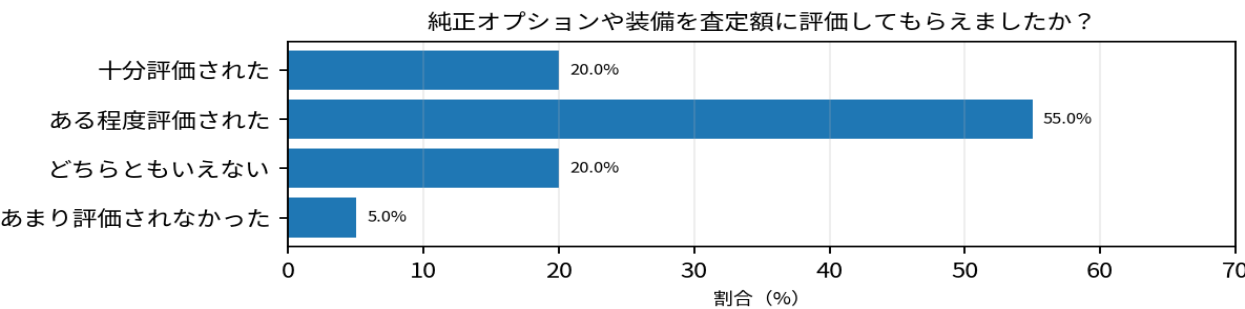
筆者の体験メモ

実車を見に来るわけではないため、ヒアリングのみです。引き取りに来るのも提携の陸送業者であることが多いため、愛車を慈しむような査定プロセスを期待する人には不向きかもしれません。

カーネクスト（CARNEXT）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	20	20.0%
ある程度評価された	55	55.0%
どちらともいえない	20	20.0%
あまり評価されなかった	5	5.0%
合計	100	100.0%

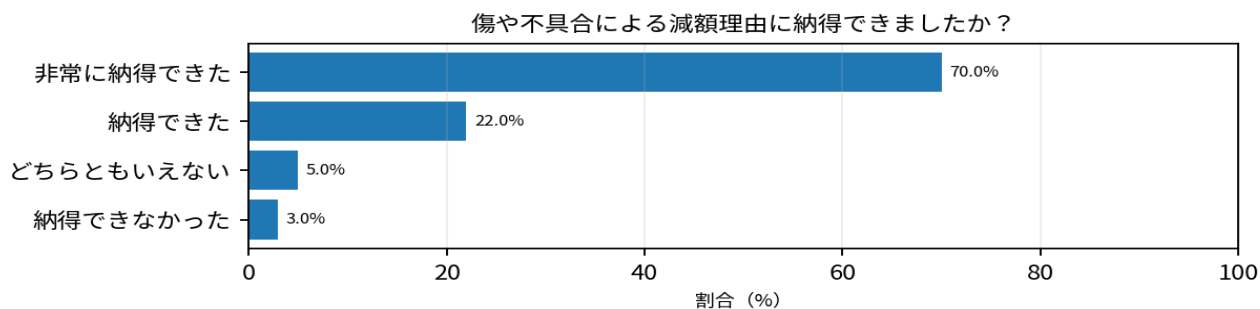
筆者の体験メモ

電話で「人気のサンルーフが付いている」「禁煙車である」と伝えたところ、マニュアルに基づいた加算がなされました。自分の口でアピールしないとスルーされる可能性があるため、装備の把握は必須です。

カーネクスト（CARNEXT）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	70	70.0%
納得できた	22	22.0%
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%

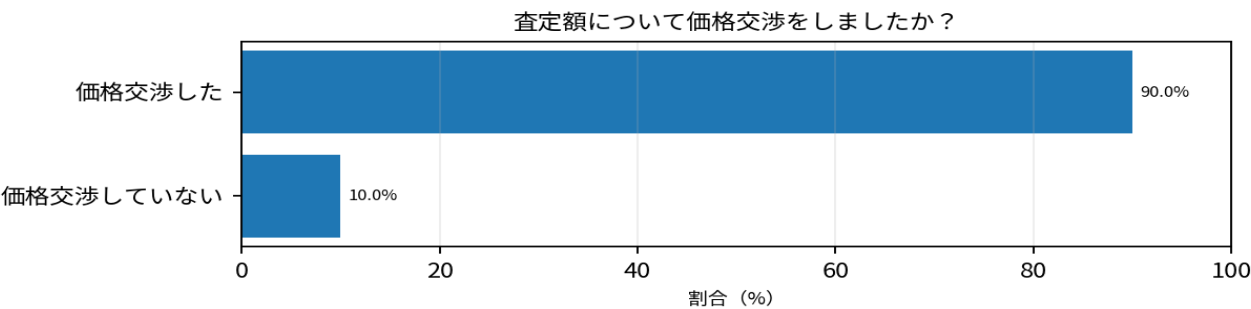
筆者の体験メモ

事前に電話で正直に傷の状態を伝えていたため、後から文句を言われることもなく、非常にフェアな取引だと感じました。誠実に申告さえしていれば、納得感は非常に高いです。

カーネクスト（CARNEXT）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	90	90.0%
価格交渉していない	10	10.0%
合計	100	100.0%

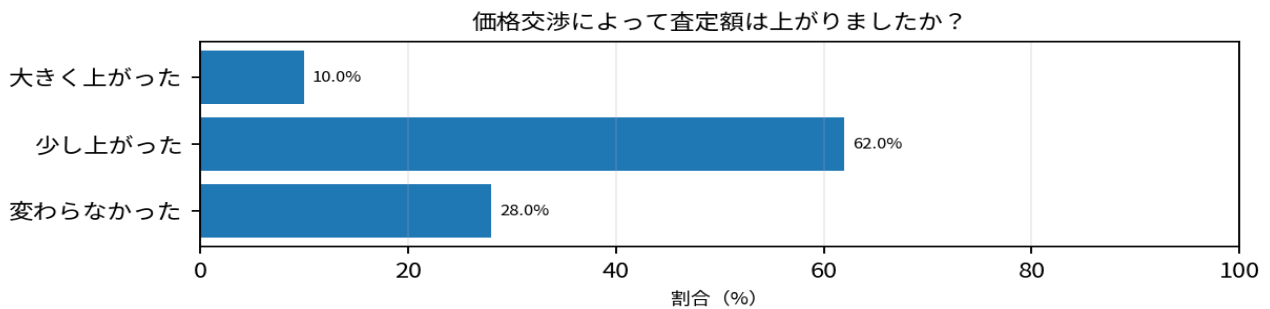
筆者の体験メモ

「他社はあと少し高いのですが…」と交渉しました。オペレーターは即座に決裁権を持つ上司に確認してくれるため、その場ですぐに結果が出るスピーディーな交渉が楽しめました。

カーネクスト（CARNEXT）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	10	10.0%
少し上がった	62	62.0%
変わらなかった	28	28.0%
合計	100	100.0%

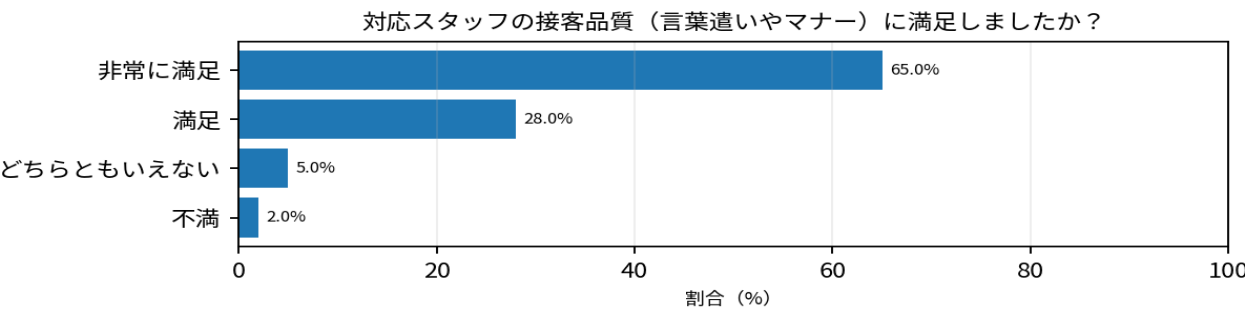
筆者の体験メモ

最終的に1.5万円の上乗せに成功しました。少額に見えますが、古い車においては大きな伸び率であり、粘り強く伝えてみる価値は十分にあると感じました。

カーネクスト（CARNEXT）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	65	65.0%
満足	28	28.0%
どちらともいえない	5	5.0%
不満	2	2.0%
合計	100	100.0%

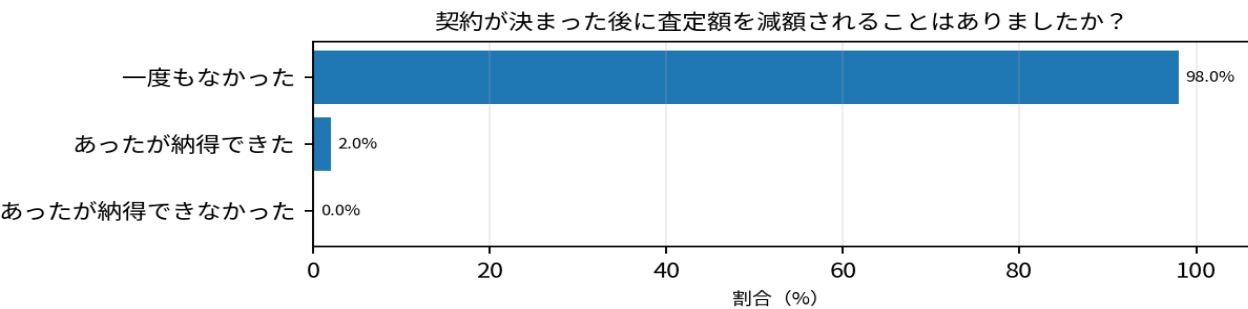
筆者の体験メモ

コールセンターのスタッフは皆、非常に丁寧な敬語とハキハキとした口調で、非常に好印象でした。大手企業としての教育が行き届いている安心感がありました。

カーネクスト（CARNEXT）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%

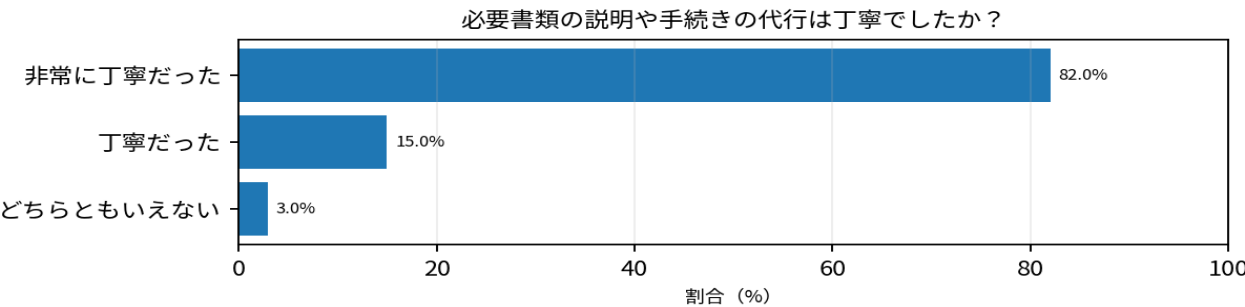
筆者の体験メモ

一度もありませんでした。一部の口コミで心配していましたが、大きな事故歴などを隠さず伝えていれば、後出しの減額トラブルに発展することはまずないと言えます。

カーネクスト（CARNEXT）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%

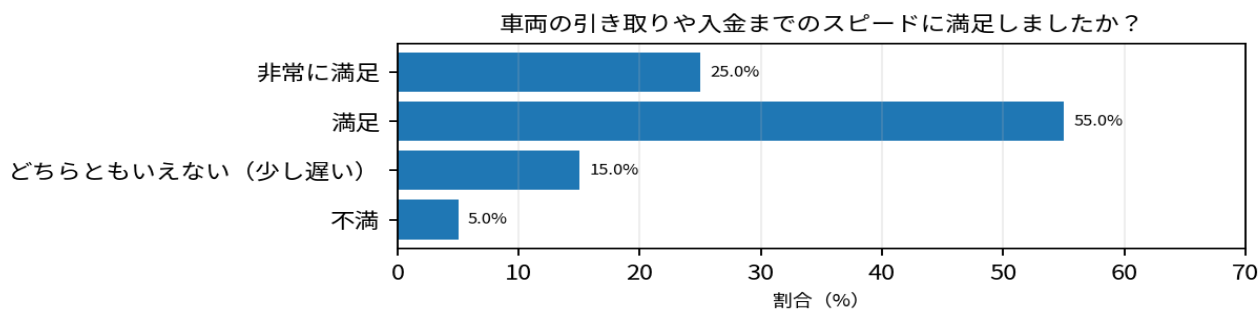
筆者の体験メモ

書類一式がレターパックで届き、記入箇所には付箋が貼られているなど、非常に親切なガイドがありました。役所に行けない忙しい人にとっても、これなら一発で準備が終わると確信できる丁寧さでした。

カーネクスト（CARNEXT）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	25	25.0%
満足	55	55.0%
どちらともいえない (少し遅い)	15	15.0%
不満	5	5.0%
合計	100	100.0%

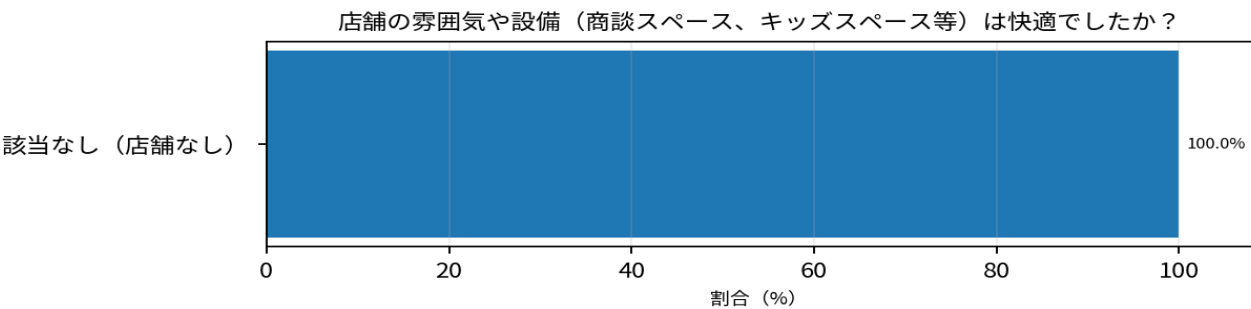
筆者の体験メモ

車両の引き取りは非常に速かったですが、入金車両引き渡しと書類到着の両方が確認されてから「営業日で5日後」でした。他社に比べると「待たされた」という感覚が少し残りました。

カーネクスト（CARNEXT）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
該当なし（店舗なし）	100	100.0%
合計	100	100.0%

注記：該当なし：カーネクストは実店舗を持たず、電話と郵送ですべてが完結するオンライン特化型サービスのためです。自由記述回答 集計欄

カーネクスト（CARNEXT）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	15年以上乗った古い車で、ディーラーでは『廃車費用をいただきます』と言われたため、0円以上買取のカーネクストに賭けた
2	仕事が忙しく、週末に店舗へ行く時間が全くなかった。電話一本で査定から契約まで終わるタイパの良さが決め手になった
3	事故を起こした不動車で、動かすこともできなかったが、カーネクストはレッカー車で引き取りが無料だったから
4	公式サイトで走行距離に応じたリアルな相場がすぐに分かり、不透明な駆け引きなしで最初から納得感があったため
5	テレビCMで何度も見ており、大きな企業だという安心感があった。個人情報の取り扱いも信頼できると判断した
6	自動車税の還付手続きまで含めて、すべて無料で代行してくれると聞き、自分でやる手間を省きたかったから
7	一括査定サイトのように、申し込み後に10社から電話が来るのは耐えられない。カーネクスト1社とだけ話せば済むのが楽
8	車検が切れており、公道を走れなかったため、自宅駐車場まで無料で引き取りに来てくれるサービスが必要不可欠だった
9	友人から『古い車を売るならここが一番手残りの現金が多い』と具体的に勧められたため
10	楽天ポイントが貯まるキャンペーンをやっており、実質的な査定額に加えて数千ポイントもらえるのが魅力的だった

筆者の体験メモ

筆者がこのサービスを選んだ理由は、走行距離が15万kmを超えたボロボロのミニバンで、ディーラーでは「廃車費用をいただく」と言われた中、「どんな車も0円以上買取」という広告を見て、最後の望みを託して申し込みを決意しました。

カーネクスト（CARNEXT）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. 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	成約後のキャンセル料が一律3万円発生する という説明が、電話の最後にさらっと流され、後で規約を読んで驚いた
2	引き渡し後の入金タイミングが『最短数日』と聞いていたが、実際には2週間近くかかり、次の車の支払いに焦った
3	実車を見ない査定なので、後から傷が原因で減額されないかという不安が、振り込みを確認するまでずっと消えなかった
4	書類の手続きについて、軽自動車と普通車での違いが自分のケースでどちらに該当するのか、電話口では少し混乱した
5	レッカー車の引き取り時間が、当日直前まで確定せず、一日の予定が立てづらかったのが唯一の不満点
6	公式サイトでの概算相場の幅が広すぎて、結局電話で話を聞くまでは具体的な金額の予想が全くつかなかった
7	委任状への押印が必要な印鑑が『実印』なのか『認印』なのか、説明を一度聞いただけで忘れてしまい、再度確認の手間が出た
8	WEB申し込み後に迷惑メール設定のせいで確認メールが届かず、本当に受付が完了したか不安な時間が数時間あった
9	車内の遺失物確認を念入りにするよう言われたが、レッカーのスタッフは積むだけで確認はしてくれないので少し戸惑った
10	電話査定の際に、エンジンの型式などを細かく聞かれたが、車に詳しくないので車検証を見ても答えに詰まってしまった

筆者の体験メモ

筆者が手続き中に困った点は、電話査定のみで即座に金額が決まる際、「この電話を切ると相場が変わるため価格を維持できない」と強い即決圧力を感じ、家族に一度相談する時間を確保するのが難しく、精神的にかなり焦らされたことでした。

カーネクスト（CARNEXT）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	申し込みボタンを押した瞬間にスマホが鳴り出し、AIがかけているのかと思うほどの爆速レスポンスに度肝を抜かれた
2	電話口のオペレーターが非常に熱心で、『この色なら今すぐ本部から決裁を取ります！』という臨場感のある交渉だった
3	一括査定サイトのような執拗な『鬼電』はなく、一度繋がればその一社の対応だけで済むのが精神的に非常に快適
4	夜遅い時間に折り返したが、22時近くまで対応してくれ、仕事が終わった後の静かな環境で相談できたのが良かった
5	不在着信の後に届いたショートメールに、必要書類のリンクや今後の流れが分かりやすくまとまっており、非常に機能的だった
6	成約後に『やっぱりやめたい』と伝えた際のトーンが一変し、少し威圧的に感じられた。契約の重みを思い知らされた
7	車両引き取り日の前日に、陸送担当者から丁寧な確認電話があり、当日の道幅の相談などができて安心感が高まった
8	入金完了の連絡がSMSで届き、一步一步の進捗が可視化されていたため、最後まで不透明感なく取引ができた
9	メールでのやり取りを希望したが、結局電話で話さないと査定額が出ない仕組みで、電話必須な点が少し残念だった
10	電話対応の言葉遣いがホテルのように洗練されており、店舗がない不安を『接客の質』でカバーしている努力を感じた

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、申し込みボタンを押してから「わずか20秒」で電話が鳴ったという爆速のレスポンスであり、とにかくスピード重視で話を進め、他社に流れる隙を与えないという執念がオペレーターの口調からも伝わってきました。

カーネクスト（CARNEXT）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. スタッフ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古い車の希少な装備（当時の人気オプション等）を評価対象にしてくれた
2	無理に契約を迫るのではなく、『この価格が明日には出せない理由』を論理的に解説してくれ、納得の上で判を押せた
3	書類の説明が完璧で、印鑑証明書の枚数や有効期限などを付箋で分かりやすくメモした状態で送ってくれたのが最大の助け
4	身だしなみや態度は電話越しなので分からないが、声のトーンや言葉の選び方から、非常に誠実な人柄が伝わってきた
5	提示額の根拠として、今のオートオークションでの同車種のリアルな落札データを口頭で詳しく教えてくれた
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	こちらの些細な疑問（自動車税の還付金はどうなるか等）に対しても、嫌な顔一つせず（声色一つ変えず）丁寧に答えてくれた
8	売却後の手続き完了を、ハガキだけでなく電話でも伝えてくれ、最後まで責任を持って対応してくれる姿勢に感動した
9	小さな子供が泣き喚く中での電話だったが、『落ち着いてから大丈夫ですよ』と気遣ってくれ、心の余裕を持てた
10	『金額に納得できないなら、今日は掲載をやめましょう』と一歩引いて待ってくれる姿勢に、逆に信頼を置くことができた

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、実車を見ない非対面査定への不安を察してか、オペレーターが電話越しに「エンジンの始動音に異音はないか」などを丁寧に聞き取り、古い車を「ゴミ」ではなく「資源」として高く評価してくれたことでした。

カーネクスト（CARNEXT）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. スタッフ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	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
2	入金に関する問い合わせをしても『確認中』のまま3日放置され、大手の看板を背負っている自覚があるのか疑った
3	査定額の説明で、自動車税の還付精算が含まれていることを伏せたまま契約させようとし、後出しの説明に不信感を抱いた
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	レッカー車の到着予定時間を30分以上過ぎても連絡がなく、こちらから催促して初めてお詫びの言葉があった
6	提示された査定額の有効期限が『今から1時間以内』と極端に短く、家族と相談する時間を全く与えてもらえなかった
7	契約を決めた直後、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虚しさを感じた
8	必要書類の不備を指摘された際、言葉遣いが非常に高圧的で、こちらが客であることを忘れていているような態度だった
9	電話査定の際に電波の状況が悪く、何度も聞き返されたが、その際のお詫びの言葉が一切なかったのが残念
10	担当者の異動により成約の途中で窓口が変わり、情報の引き継ぎが不十分で、同じ説明を二度する手間があった

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、車両引き取りに来た提携業者のスタッフが単なる「運搬人」という態度で、書類に関する質問をしても「自分は分からないので本部に聞いてくれ」と無愛想にあしらわれ、大手ブランドを背負っている責任感の欠如を感じたことです。

カーネクスト（CARNEXT）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（ヒアリング）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	エンジンの始動状況。異音はないか、チェックランプが点灯していないかなど、自走可能かどうかを厳しく聞かれた
2	事故によるフレーム修復歴。過去の大きな修理経験の有無を、言葉を変えて何度も丁寧に確認された
3	内装のニオイ。タバコ、ペット、芳香剤の残り香がどれくらいあるか。これが金額を左右する大きな要因だと言われた
4	エアコンの効き具合。夏場だったので、コンプレッサーの不調がないかを実用的な観点から細かく聞かれた
5	定期点検整備記録簿の有無。過去のメンテナンス履歴が全て揃っていることが、車両の信頼性として最も重視された
6	タイヤの溝と銘柄。高級タイヤを履いていたことが微増ながらプラスになり、スタッドレスタイヤの有無も聞かれた
7	スマートキーのスペアの有無。紛失していると再設定に高額な費用がかかるため、2本揃っているかを厳しく見られた
8	下回りのサビ。融雪剤の影響がないかを住んでいる地域から推測され、雪国仕様の有無を見られていた
9	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評価された
10	後付けのカスタムパーツ。社外品でも人気ブランドであれば、本部の査定員に写真を送って加点してくれた

筆者の体験メモ

筆者が査定時に特に確認された箇所は、走行距離の正確な数字、フレームに及ぶ事故歴の有無、そして自走してレッカー車に積み込めるかどうかの3点であり、これらを偽ると契約後に多額の違約金を請求されるという強い念押しを受けました。

カーネクスト（CARNEXT）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	『左ドア付近に目立つ線傷があるため、板金費用分として相場より2万円マイナスになります』と明確に説明された
2	今の業者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1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内訳を明示された
5	『走行距離が15万kmを超えているため、国内ではなく海外への輸出用としてパーツ価格を提示します』と納得の回答だった
6	多少の不具合については『自社の修理ネットワークで安く直せるので、他社のような大幅な減額はしません』と誠実だった
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不調を指摘され、修理コスト分が引かれた根拠を論理的に説明された
9	内装のタバコ臭について、『専用の消臭作業が必要なため、その費用分をマイナスします』と納得の回答だった
10	市場の在庫がダブついている時期であることを正直に話し、その中で今売るべき理由をデータで示してくれた

筆者の体験メモ

筆者が査定額について受けた説明は、「この年式は国内再販は不可能ですが、海外ではパーツとしての需要が絶大であり、部品取り用として5万円の価値が付けられます」という明確な販路の説明であり、鉄屑扱いされなかったことに心が救われました。

カーネクスト（CARNEXT）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. 即決やキャンセル料に関する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に圧倒された
2	『電話を切るとこの金額は保証できません』という言葉。少し癪に聞こえたが、中古車市場の速さを象徴していた
3	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懐の深さに感動した
4	成約後のキャンセル料（3万円）の説明を受けた際、その重みに身が引き締まり、絶対に後悔しない決断をしようと思った
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、1万円ずつ刻んでなんとか上乗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』という具体的な売却先を聞かされた
8	駆け引きが嫌いだと伝えと、『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	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解説してくれたのが印象的だった
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

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、「他社さんは0円でしたが、カーネクストさんならあと少し上乗せできませんか？」と粘った際、即座に上司の決裁を取り「+1万円」を提示してきた決断の速さであり、その場で成約が決まるスピード感は爽快でした。

カーネクスト（CARNEXT）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	電話一本で完結する仕組みは、他社にはない圧倒的な利便性。店舗へ行くストレスがゼロなのが最大の違い
2	古い車や廃車寸前の車に対する買取価格は、他の大手買取店を大きく上回っており、独自の強みを感じた
3	レッカー引き取りや名義変更の手続きまで、すべて無料で行ってくれる安心感は、コストを抑えたい人に最適
4	一括査定サイトを經由しても、カーネクストからの連絡は常に丁寧で、強引なアポイント要求がなかった
5	非対面だからこそ、担当者の『声の接客』の質が非常に高く、顔が見えない不安を全く感じさせなかった
6	自社の全国ネットワークだけでなく海外への販路も強いいため、改造車や希少パーツの価値を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	成約でもらえる楽天ポイントの特典が、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
9	書類一式がすべて郵送で完結する点は、役所へ行く回数を最小限に抑えられ、現代人に最も向いていると感じた
10	どんな状態の車でも『0円以上』を保証してくれる安心感は、他店で断られた後の大きな救いになった

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、実店舗への訪問や査定の立ち会いが一切不要という圧倒的な「タイパ（タイムパフォーマンス）」であり、電話一本ですべての手続きを完結させて愛車を片付けてくれる合理性には、ただただ感動しました。

カーネクスト（CARNEXT）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	電話の前に必ず車検証を手元に。走行距離や型式などを正確に伝えないと、後からトラブル（減額）の元になる
2	成約後のキャンセル料は重い。家族の合意が取れていない状態で、電話口の勢いに任せて判を押すのは厳禁
3	高価買取を狙うなら、あえて他社の見積もりを揃えてから最後にカーネクストへかけるべし。上乘せが期待できる
4	実車査定がない分、内装のニオイや傷は正直に申告すること。誠実さが、契約後のスムーズな入金への近道
5	レッカー車の引き取り日は余裕を持って設定して。当日立ち会いが必要なため、予定を空けておかないと延滞金が出ることも
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非常にお勧め
7	相場レンジはあくまで目安。実車査定ではそれを上回るチャンスがいくらでもあるので、最後まで諦めずに交渉して
8	楽天ポイント付与は申告が必要。最初の電話で『キャンペーンを見た』と伝えておくのを忘れずに
9	とりあえず相場を知りたいだけなら、電話対応の覚悟がない限り申し込まない方が無難。覚悟があるなら最高の結果が出る
10	廃車にするつもりでも、自賠責保険の残り月数などを確認して。還付金の説明がない場合は、自分から突っ込むべき