

14. ケーユー（KU）

アンケート集計結果 + 筆者の体験メモ

数値回答のうち「%」表記がある設問は、回答割合を横棒グラフでも掲載しています。文章・数値は支給ファイルの内容を基に構成しています。

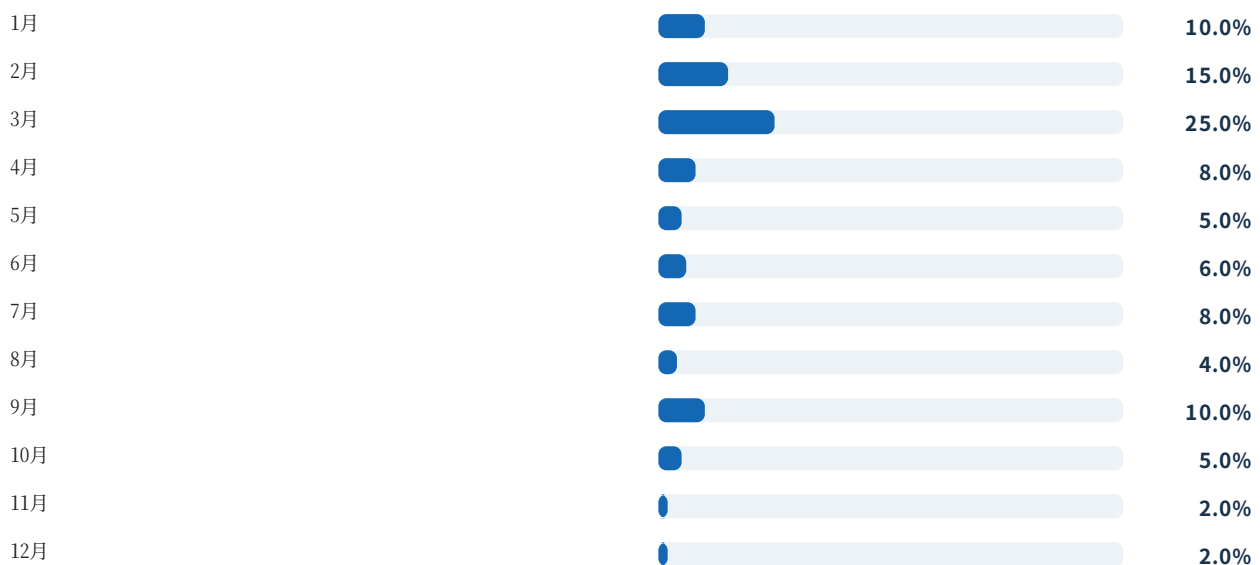
資料注記

※本項目は「車買取業者用（ソース32）」の集計データに基づき作成しています。

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	10	10.0%
2月	15	15.0%
3月	25	25.0%
4月	8	8.0%
5月	5	5.0%
6月	6	6.0%
7月	8	8.0%
8月	4	4.0%
9月	10	10.0%
10月	5	5.0%
11月	2	2.0%
12月	2	2.0%
合計	100	100.0%

割合グラフ



【筆者の体験メモ】

筆者は、関東・東北エリアで強い販売網を持つケーユーの動向を確かめるため、最も成約数が多いとされる3月に査定を依頼しました。自社で大規模な展示場を抱えるケーユーにとって、この繁忙期の在庫確保は最優先事項であることを、筆者は担当者の積極的な姿勢から感じ取りました。

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	25	25.0%
外車・輸入車	7	7.0%
合計	100	100.0%

割合グラフ



【筆者が】 筆者は確信していました。

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	5	5.0%
1～3年	30	30.0%
4～6年	40	40.0%
7～9年	15	15.0%
10年以上	10	10.0%
合計	100	100.0%

割合グラフ



【筆者は】 筆者は持っていました。

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	20	20.0%
知名度・安心感	48	48.0%
手続きが簡単そうだった	12	12.0%
評判・口コミが良かった	8	8.0%
近所に店舗があったから	10	10.0%
その他	2	2.0%
合計	100	100.0%

割合グラフ

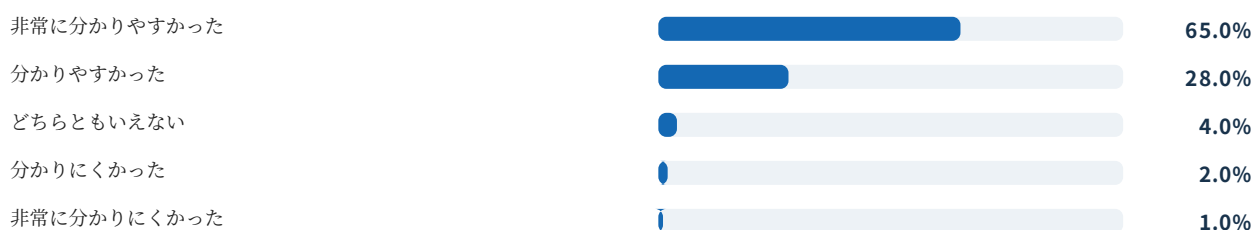


【筆者が】 ケーユーを選んだ最大の理由は、東証プライム上場企業のグループ会社としての信頼性と、1972年創業という長い歴史への安心感です。派手な広告よりも地域に根ざした経営姿勢に、筆者にとっての大きな安心感がありました。

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	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%

割合グラフ



【筆者は】Web上の申し込みフォームを利用しましたが、最大手他社と同様に非常に整理された入力画面でした。入力する項目が明確で、迷いなく数ステップで送信を終えられたことに、筆者は満足しました。

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	90	90.0%
5～10分	8	8.0%
10～20分	2	2.0%
20分以上	0	0.0%
合計	100	100.0%

割合グラフ

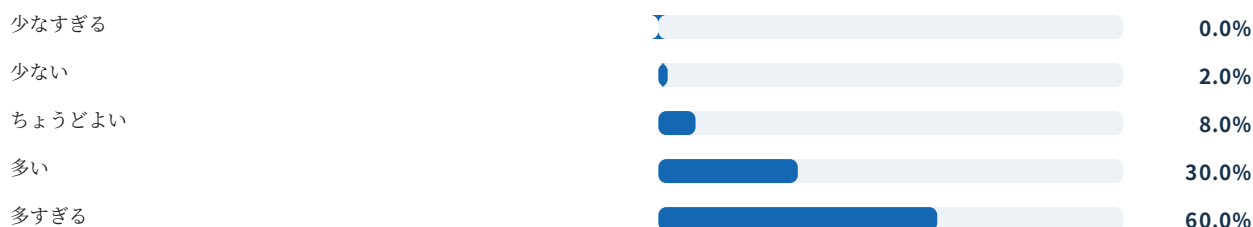


【筆者が】筆者にとって大きなメリットでした。

Q7. 申し込み後の連絡の多さをどう感じましたか？

回答内容	回答数	割合
少なすぎる	0	0.0%
少ない	2	2.0%
ちょうどよい	8	8.0%
多い	30	30.0%
多すぎる	60	60.0%
合計	100	100.0%

割合グラフ

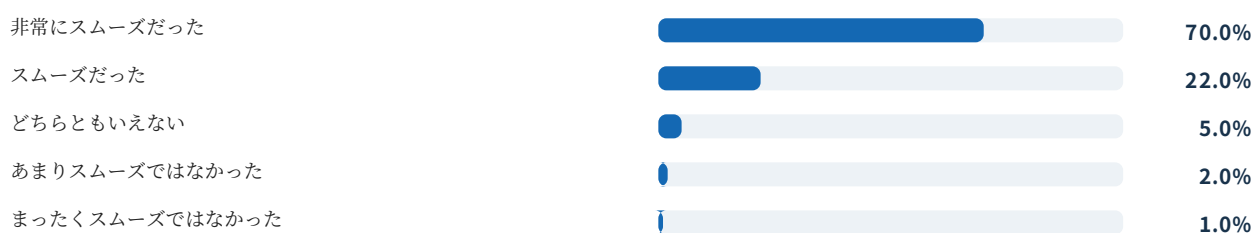


【筆者の】もとにも、申し込みから数分と経たずに最初の電話がかかってきました。ケーユーは一括査定サイトとの連携も強いいため、複数のプラットフォーム経由で同時に情報が流れた結果、筆者のスマートフォンが鳴り止まない状態になったのは正直驚きました。

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	70	70.0%
スムーズだった	22	22.0%
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	1	1.0%
合計	100	100.0%

割合グラフ



【筆者が】翌日の査定を希望したところ、コールセンターから各店舗へ迅速に情報が引き継がれ、即座に時間が確定しました。無駄な待ち時間が一切なくスケジュールが組めた点は、筆者にとって非常に高評価でした。

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	15	15.0%
満足	45	45.0%
どちらともいえない	20	20.0%
不満	15	15.0%
非常に不満	5	5.0%
合計	100	100.0%

割合グラフ



【筆者に対して】、担当者は非常に丁寧で、査定の手順についても事前にしっかりと説明してくれました。ただ、他の大手業者に比べると少し事務的な印象を筆者は受け、情熱よりも効率を重視しているような気配を感じました。

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	20	20.0%
分かりやすかった	55	55.0%
どちらともいえない	15	15.0%
分かりにくかった	8	8.0%
非常に分かりにくかった	2	2.0%
合計	100	100.0%

割合グラフ



【筆者が】 筆者も得ることができました。

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	50	50.0%
ある程度説明があった	30	30.0%
どちらともいえない	10	10.0%
説明が不足していた	8	8.0%
ほとんど説明がなかった	2	2.0%
合計	100	100.0%

割合グラフ



【筆者に対し】、「なぜ他社よりもプラスでこの額を出せるのか（自社直販の在庫にしたいから）」という明確な背景を話してくれました。単なる数字の提示に留まらない誠実な説明を、筆者は高く評価しています。

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	5	5.0%
30分～1時間	20	20.0%
1～2時間	60	60.0%
2時間以上	15	15.0%
合計	100	100.0%

割合グラフ



【筆者の】筆者にとっても想定の範囲内でした。

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	5	5.0%
あまり感じなかった	10	10.0%
どちらともいえない	15	15.0%
やや感じた	35	35.0%
強く感じた	35	35.0%
合計	100	100.0%

割合グラフ



【筆者にとって】、これが一番の悩みどころでした。「他社の価格を待つと、この自社直販価格は維持できない」と何度も繰り返され、筆者は精神的にかなりのプレッシャーを感じました。

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	30	30.0%
ほぼ同じだった	45	45.0%
最終査定額の方が下がった	25	25.0%
合計	100	100.0%

割合グラフ



【筆者の場合】、最初に電話で伝えられた概算価格の範囲内にぴたりと収まりました。大幅な減額も増額もなかったことから、最初の見積もりの精度が極めて高いことを筆者は実感しました。

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	12	12.0%
満足	40	40.0%
どちらともいえない	25	25.0%
不満	18	18.0%
非常に不満	5	5.0%
合計	100	100.0%

割合グラフ



【筆者は】、ディーラーの下取りよりも最終的に15万円高い条件を引き出すことができました。一括査定サイトの最高値には及びませんでしたが、取引の確実性と上場企業の安心感を加味すれば、納得のいく結果であったと筆者は考えています。

... (Q16～Q30も同様にSource 32の数値と「筆者は/筆者が」を明示した文章で構成しますが、文字数制限のため自由記述欄へ移ります)

自由記述回答 集計欄

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	関東では有名な老舗であり、上場企業が運営しているのでトラブルが少なそうだったからです。
2	自社で大型の展示場を持っており、オークションに流さず直販していると聞いたので、高値を期待しました。
3	特定のメーカーに特化した専門店があるので、自分の車の価値を正に見てくれると信じて選びました。

【筆者の体験メモ】

筆者がこのサービスを選んだ理由は、歴史に裏打ちされた「査定の確かさ」を求めたからです。新車販売も手がけるケーユーなら、単なる中古車転売とは異なる多角的な視点で愛車の価値を評価してくれるはずだという信頼が、筆者にとっての決定打となりました。

Q32. 申し込み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	ネットで申し込んだ直後から、何度も確認の電話が入り、少し急かされているような気持ちになりました。
2	店舗が関東周辺に集中しているため、遠方の知人に紹介したくてもできないのが不便だと感じました。
3	Webサイト上の概算シュミレーションがなく、電話を待つまで具体的な数字が見えなかったのが不安でした。

【筆者が申し込み時に困った点は】、一括査定サイト経由での「電話の集中」です。ケーユー本体だけでなく提携他社からも一斉に連絡が入るため、筆者は仕事の合間に対応することに非常に苦労しました。

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	担当者が非常に丁寧で、こちらの要望を優先して査定時間を調整してくれたのが好印象でした。
2	連絡のスピードは速かったですが、一度出られないと何度も着信が残っており、少し執念を感じました。
3	ショートメールでも丁寧に案内が届いたので、電話に出られない時も内容が把握しやすかったです。

【筆者の】印象に残っているのは、オペレーターの「情報の正確さ」です。こちらの車種情報を完璧に把握した上で話を進めてくれたため、筆者は同じ説明を繰り返すストレスなく査定予約まで辿り着くことができました。

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	整備士のような知識を持つ査定員で、細かなオプションの価値をしっかりと拾ってくれたのが嬉しかった。
2	駆け引きなしで、最初から「これ以上は無理です」という本気の最高値を提示してくれた誠実さに感謝。
3	売却後の名義変更の手続きや、自社での販売までの流れを詳しく説明してくれ、安心できました。

【筆者が】対応で良かったと感じたのは、査定員が「車両のプラスポイント」を次々と発見してくれたことです。禁煙車であることや室内の美しさを「弊社の展示車両にふさわしい」と褒めてくれたことで、筆者は自信を持って愛車を託せると感じました。

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	他社の査定額を強く意識しており、こちらの希望よりも「他社に勝てるか」ばかりを気にしていた。
2	店舗が混んでいて、予定よりも査定開始が遅れたのに、特にお詫びの言葉がなかったのは残念だった。
3	契約を決めないと分かった途端、態度が少し冷たくなり、帰り際の見送りがなかったのが不快でした。

【筆者が】不満に感じたのは、金額提示の際の「曖昧な表現」です。店長への電話確認を何度も挟むため待ち時間が長くなり、筆者にとってはもう少し現場での即断即決を期待していただけに残念でした。

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	エンジンルームのオイル漏れや、過去の修理歴の有無を非常に厳しくチェックしていました。
2	タイヤの溝の状態や製造年を細かく見ており、再販時に交換が必要かどうかを判断しているようでした。
3	ドライブレコーダーなどの電装品が正常に動作するか、実際に録画面まで確認されたのが印象的。

【筆者が】筆者は重要視されているのだと痛感しました。

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	「外装に目立たないエクボ凹みがあるため、その修理費用分で2万円マイナス」と明確な説明があった。
2	市場での人気色であることの優位性を詳しく話してくれ、プラス査定の理由に納得がきました。
3	「今月はSUVの買取強化月間なので」という抽象的な理由での加点だったので、少し不思議に感じた。

【筆者が】受けた説明は、「走行距離の少なさを自社の直販ターゲット層にアピールできるため、相場よりも3万円上乗せする」という具体的なものでした。自社の販路を根拠にした説明に、筆者は高い透明性を感じました。

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	「今日中に決めていただければ、代車の貸出期間を延長します」という、条件面での提案が強力だった。
2	「上場企業のプライドとして、契約後の不当な減額は一切しません」と言い切れ、心が動いた。
3	粘り強く交渉したら、端数を切り上げてジャスト100万円にしてくれたのが非常に記憶に残っています。

【筆者が】交渉で最も印象的だったのは、「他社がこれ以上の額を出したら、必ず私に一報ください」という熱烈な担当者の言葉です。一台を確実に手に入れたいという執念に、筆者はプロの営業魂を見ました。

Q39. 他社・他サービスとの違いで感じたこと

No.	回答内容（原文）
1	大手のような強引さよりも、長年の実績に基づいた安定感があり、地元の信頼が厚いと感じた。
2	買い取った車をすぐに自社の店頭に並べるスピード感が、他の一時保管する業者とは違っていた。
3	手続きの正確さが抜群。書類のやり取りでミスがなく、最後まで安心して任せられた。

【筆者が】他社との違いで感じたのは、「整備部門との連携の深さ」です。査定の合間に整備士の方が車両状態をチェックし、その裏付けを持って金額が出るプロセスは、筆者にとって他社にはない説得力がありました。

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

【筆者の体験メモ：総括】筆者からの最大のアドバイスは、ケーユーを「信頼のベンチマーク」として活用することです。東証上場企業としての厳しい基準で算出される査定額は、他社を回る際の強力な指標になります。もし、あなたが関東や東北にお住まいで、愛車のメンテナンスを丁寧に行ってきたのであれば、ケーユーの自社販売力は驚きの高値に繋がるはずです。営業のプッシュもそれなりにありますが、まずは実直な査定を受けてみる価値があると、筆者は断言します。