

ナビクルの評判や業者買取の決め手などに関する調査結果

■ アンケート調査概要

調査目的	車買取業者選びについての研究成果報告のため
調査対象	ナビクルを利用して車買取した経験のある男女30名
調査方法	クラウドワークス
調査実施期間	2024年3月13日から2024年3月20日

■ アンケート項目

質問1:性別

質問2:年代

質問3:お住まいの都道府県はどこですか？

質問4:ナビクルで車を査定した時期を教えてください

質問5:売却した車を教えてください（回答方法の指示あり）

質問6:5で回答した車の年式を教えてください

質問7:5で回答した車の走行距離を教えてください

質問8:5で回答した車のボディカラーを教えてください

質問9:ナビクル利用して一括査定を行おうと思った決め手はなんですか？（複数回答可）

質問10:9で「その他」と回答した方で、決め手はなんでしたか？

質問11:5で回答した車の査定額を教えてください

質問12:11で回答した買取金額は想定していた金額でしたか？

質問13:ナビクルとのやりとりの中で不満な点や実際に起きたトラブルはありましたか？

質問14:13で「その他」と答えた方、どんなトラブルがありましたか？

質問15:ナビクルの接客・サービスはいかがでしたか？

質問16:ナビクルの担当者の雰囲気はいかがでしたか？

質問17:ナビクルの査定から入金までの一連の手続きはスムーズでしたか？

質問18:ナビクルとのやりとりの総合満足度を聞かせてください

質問19:ナビクルとの車買取を通して良かった点や改善して欲しい点、その他全体的な評価を聞かせてください。

質問20:次車買取する機会があればナビクルを使いたいと思いますか？

■ アンケート結果

【質問1:性別を選択してください】

性別	回答者
男性	11名
女性	2名

【質問2:年代を選択してください】

年代	回答者
10代	0名
20代	4名
30代	4名
40代	4名
50代	0名
60代以上	1名

【質問3:お住まいの都道府県はどこですか？】

お住まい	回答者
栃木県	1名
埼玉県	1名

徳島県	1名
東京都	1名
広島県	1名
京都府	1名
宮城県	1名
香川県	1名
福岡県	1名
北海道	1名
大阪府	1名
兵庫県	1名
熊本県	1名

【質問4:カービューを利用した時期を教えてください】

買取時期	回答者
2000年～2004年	0名
2005年～2009年	0名
2010年～2014年	0名
2015年～2019年	1名
2020年～2024年	12名

【質問5:売却した車を教えてください】

売却メーカー・車種	回答者
ルーミー (トヨタ)	1名
プリウス(トヨタ)	1名
ダイハツタント	1名
プリウス30系 (トヨタ)	1名
ハリアー (トヨタ)	1名
ランドクルーザープラド (トヨタ)	1名
RX-8(マツダ)	1名
ステップワゴン(ホンダ)	1名
表記なし (日産)	1名
表記なし (スズキ)	1名
エルグランド (日産)	1名
ラパン (スズキ)	1名
Kei (スズキ)	1名

【質問6:5で回答した車の年式を教えてください】

売却した車の年式	回答者
2021年	1名
2020年	1名
2019年	1名
2018年	1名
2016年	1名
2015年	1名
2014年	1名

2012年	1名
2010年	1名
2008年	1名
2007年	1名
年式は分からないがフーガの前期	1名
忘れました	1名

【質問7:5で回答した車の走行距離を教えてください】

売却した車の走行距離	回答者
270,000km	1名
120,000km	1名
110,000km	1名
100,000km	3名
80,000km	2名
67,000km	1名
48,000km	1名
40,000km	2名
30,000km	1名

【質問8:5で回答した車のボディカラーを教えてください】

売却した車のボディカラー	回答者
ブラック	3名
シルバー	2名
ホワイト	2名
シルバーメタリック	1名
レッド	1名
ピンク	1名
エンジ	1名
ブラウン	1名
パールホワイトクリスタルシャイン	1名

【質問9:ナビクル利用して一括査定を行おうと思った決め手はなんですか？（複数回答可）】

利用の決め手	回答者
提携業者が多かったから	2名
知人に勧められたから	4名
大手という安心感	3名
理想の業者を見つけるのが簡単で早そうだったから	4名
営業の電話がしつこくなさそうだから	1名
利用者の口コミが高かったから	3名
手数料がかからないから	0名
その他	1名

【質問10:9で「その他」と回答した方で、決め手はなんでしたか？】

「その他」の回答	回答者
----------	-----

ラジオのCMでよく聞くため	1名
---------------	----

【質問11:5.で回答した車の査定額を教えてください】

売却した車の査定額	回答者
280万円	1名
270万円	1名
100万円	1名
45万円	1名
40万円	1名
38万円	1名
30万円	1名
28万円	1名
20万円	1名
12万円	1名
10万円	1名
6万円	1名
4万円	1名

【質問12:11で回答した買取金額は想定していた金額でしたか？】

買取金額について	回答者
想定通りの金額だった	6名
想定以上の金額だった	3名
想定を下回る金額だった	4名

【質問13:ナビクルとのやりとりの中で不満な点や実際に起きたトラブルはありましたか？】

トラブルはあったか	回答者
お金が振り込まれない	0名
契約後に減額された	0名
口頭契約なのにキャンセルしたらキャンセル料金が発生した	0名
営業電話がしつこい	7名
接客態度が悪い	2名
査定業者が少なかった	3名
その他	0名

【質問14:13で「その他」と答えた方、どんなトラブルがありましたか？】

「その他」の回答	回答者
-	

【質問15:ナビクルの接客・サービスはいかがでしたか？】

接客・サービスについて	回答者
大変満足している	0名
満足している	7名
普通	5名
やや不満足である	1名
全く満足していない	0名

【質問16:ナビクルの担当者の雰囲気はいかがでしたか？】

担当者の雰囲気について	回答者
大変良かった	0名
良かった	7名
普通	2名
あまり良くなかった	4名
全く良くなかった	0名

【質問17:ナビクルの査定から入金までの一連の手続きはスムーズでしたか？】

手続きはスムーズだったか	回答者
大変スムーズだった	0名
スムーズだった	8名
普通	5名
あまりスムーズではなかった	0名
全くスムーズではなかった	0名

【質問18:ナビクルとのやりとりの総合満足度を聞かせてください】

総合満足度	回答者
大変満足している	0名
満足している	7名
普通	6名
あまり満足していない	0名
満足していない	0名

【質問19:ナビクルとの車買取を通して良かった点や改善して欲しい点、その他全体的な評価を聞かせてください】

回答（原文ママ）

<p>・一連の流れを通して、特質してよかった点はありませんでした。ごくごく普通に淡々と買取が進んだという感じでした。しいてあげるなら途中で止まることなく全てがスムーズに進んだことです。改善して頂きたい点としましては、私的にはスムーズ過ぎて機械的に仕事をこなされている感じがしまして、あまり人間味を感じ取れなかった事が、少し不快な気分になりました。仕事内容は素晴らしかったのですが、特に笑顔がなかったのが少し不気味でした。</p>
<p>・買取に必要な過程は確実の踏みながら対応してくれましたし、査定にかかる時間が不必要に伸びたり雑に扱っている感じもなかったため、査定自体には不安な要素はなくお願いできました。買取価格も思っていたよりも高い結果でしたし、入金などの金銭面での手続きにおいてトラブルが生じることもなく安心して利用できよかったです。ただ、忙しく多くのお客様の相手をしなければならないのは理解できますが、対応が結構事務的で愛想もほとんどなかったのが残念です。</p>
<p>・接客態度なども良く話やすいのでかなり信用もでき次の機会も利用したいと思うことができました。友達や知り合いなどにも安心して紹介することも自分自身できると思っただけでしてみようと思います。改善点と言えば電話をかけた際につながりにくい事があったりした所とかだと思います。電話は1番手取り早くお客様と繋がれる機会だと思うのでどんどん取っていくべきだと思います。全体的な評価で言うとあまり文句のない評価だと思います。</p>

[※その他の回答はこちら※](#)

【質問20:次車買取する機会があればナビクルを使いたいと思いますか？】

また使いたい	回答者
使いたい	8名
使いたくない	5名