

ネクステージの評判や業者の決め手などに関するアンケート調査結果

■ 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	ネクステージを利用したことがある、買取業者を選んだことのある男女100名
調査方法	クラウドワークス
調査実施期間	2024年2月28日から2024年3月6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:ネクステージ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ーカラーを教えてください

質問9:ネクステージで車買取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:ネクステージとのやりとりの中で以下のようなトラブルが起きたことがありましたか？

質問14:12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:接客・サービスはいかがでしたか？

質問16:お店や営業担当の雰囲気はいかがでしたか？

質問17: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. ネクステージとのやりとりの総合満足度を聞かせてください

質問19:ネクステージ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ネクステージ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	7名
女性	9名

【質問2:年代を選択してください】

年代	回答者
20代	6名
30代	8名
40代	2名
50代	0名
60代以上	0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
東京都	3名
愛知県	2名
北海道	1名

大阪府	1名
千葉県	1名
静岡県	1名
青森県	1名
鹿児島県	1名
滋賀県	1名
三重県	1名
京都府	1名
沖縄県	1名
茨城県	1名

【質問4:ネクステージで車を査定した時期を教えてください】

査定時期	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	0名
2020年～2024年	16名

【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）】

売却車	回答者
ヴェルファイア(トヨタ)	1名
RAV4 (トヨタ)	1名
パッソ (トヨタ)	1名
アテンザスポーツ(マツダ)	1名
N-BOX (ホンダ)	1名
タント (ダイハツ)	1名
プリウスα (トヨタ)	1名
CX5 (マツダ)	1名
ソニカ (ダイハツ)	1名
フィット (ホンダ)	1名
vitza(トヨタ)	1名
i-MiEV (三菱)	1名
ロッキー (ダイハツ)	1名
ティアナ (日産)	1名
EKスポーツ (三菱)	1名
不明 (BMW)	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
2019年	3名
2018年	2名
2016年	1名
2015年	2名
2013年	1名

2011年	4名
2009年	1名
2006年	1名
2003年	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
100,000km	3名
70,000km	2名
150,000km	1名
130,000km	1名
99,000km	1名
98,000km	1名
80,000km	1名
72,000km	1名
65,000km	1名
25,000km	1名
20,000km	1名
15,000km	1名
0km	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
黒	7名
白	4名
赤	2名
紺	1名
シルバー	1名
青	1名

【質問9:ネクステージで車買取を行おうと思った決め手はなんですか？（複数回答可）】

買取の決め手	回答者
他の業者よりも高い値段で見積もりしてくれたから	10名
オペレーターへの対応がよかったから	2名
お店の雰囲気が良かった	0名
大手という安心感	1名
査定から入金でのやりとりが簡単で早かったから	2名
その他	3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？】

回答（原文ママ）

ネクステージで中古車を買って替えたため、そのタイミングで売却した
買い替えを考えていたから
ネクステージで中古車を購入予定で、一緒に一緒に下取りもしてもらった予定だったから。

営業の親切さ

【質問11:5.で回答した車の査定額を教えてください】

査定額	回答者
60万円	2名
5万円	2名
220万円	1名
205万円	1名
190万円	1名
100万円	1名
83万円	1名
80万円	1名
50万円	1名
33万円	1名
21万円	1名
20万円	1名
10万円	1名
3万円	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？】

想定した金額だったか	回答者
想定通りの金額だった	10名
想定以上の金額だった	5名
想定を下回る金額だった	1名

【質問13:ネクステージとのやりとりの中で以下のようなトラブルが起きたことがありましたか？】

トラブルが起きたことはあったか	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料金が発生	0名
営業電話がしつこい	1名
接客態度が悪い	0名
特になかった	13名
その他	2名

【質問14:12で「その他」と答えた方、どんなトラブルがありましたか？】

回答（原文ママ）

入った保証内容を把握してもらってなくてこちらから聞かないと使えないところだった
次の年の税金が我が家に届いた

【質問15: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	11名
普通	3名

やや不満足である	1名
全く満足していない	1名

【質問16:お店や営業担当の雰囲気はいかがでしたか?】

お店や営業担当の雰囲気について	回答者
大変良かった	2名
良かった	10名
普通	3名
あまり良くなかった	0名
全く良くなかった	1名

【質問17:査定から入金までの一連の手続きはスムーズでしたか?】

手続きについて	回答者
大変スムーズだった	0名
スムーズだった	13名
普通	3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. ネクステージ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	1名
満足している	13名
普通	1名
あまり満足していない	0名
満足していない	1名

【質問19:ネクステージ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>・見積もりを事前にしてもらい、大体ある程度決まってお店に行きました。実際に見てもらい査定してもらくと、状態が良かったからか、相場より若干高めに買い取っていただけることになりました。正直私は、あまり車に関しては詳しくないのですが、主人が車関連の仕事をしているのでそういったことは任せていました。主人も査定額は妥当だと思っていたので、来店したその日に売却を決めました。事前に伝えていたことですが、次のヴェルファイアへの乗り換えのため代車をを用意してもらったのですが、少し年式が古い車で驚きました。スタッフの接客態度ですが、こちらが車関係の仕事をしているのを知っていたからか、悪い対応はされていません。むしろ、お店全体的に雰囲気も良く、どのスタッフも悪い印象は全くありません。当時まだ幼児の子供を連れて行ったのですが、落ち着きがなく店内を走り回って迷惑をかけていましたが、女性のスタッフの方が声をかけて下さり相手をしてくれました。</p>
<p>・とにかく担当者のやり取りが最悪でした。担当した営業マンが入社したばかりの新人らしく、うまく会話のキャッチボールができないだけでなく、こちらの要望に対して、電話やメールでの返答が一切返ってきませんでした。渋々こちらから電話すると、謝罪することもなければ、悪気もなく会話を始めており、非常に腹が立ちました。担当者によって、かなりの当たり外れがあるのではないかと思います。このような教育状態であることを考えると、会社全体としてレベルが非常に低く、悪質な会社と思わざるを得ない状況でした。ちょうど車を買替えるタイミングで、いろんなところで査定を取るのも面倒だったため、購入先のネクステージで売却しました。査定額についてはもう少し高く売却可能なのもあったのかもしれませんが、概ね満足しています。会社全体として、かなり怪しい営業スタイルをとっていると感じるため、今後は絶対に購入も、売却も考えていない会社です。</p>

・査定サイトに登録してすぐに電話があり、オペレーターの方の印象も悪くはなかったです。こちらの希望日時を聞いていただき、自宅まで査定に来て頂けるのもありがたかったです。査定している間は家の中で待っていていいと言われたにも関わらず、なんだか心配で外で待ってたのですが季節的に寒かったです。（査定の方が信用できないから心配という意味ではなく、なんとなく1人にさせるのが申し訳なく思ったので）以前に他社で売却した時より査定時間が長く感じましたが、丁寧に査定されているのかなと思いました。また、査定金額も想像以上の金額でしたし、すぐに売却しろなど言われず、こちらの事情を考慮していただき、猶予もありましたので良かったです。売却時は車を持ち込んだのですが、店舗の方も愛想良く、店内も綺麗で開放的で印象良かったです。次回、また機会があれば是非利用したいと思いましたが、売却を考えてる人がいればすすめたいと思います。

[※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ネクステージを使いたいと思いますか？】

次も利用したいか	回答者
使いたい	13名
使いたくない	3名