



バイセル 利用者満足度調査レポート

調査主体: 着物女子 (合同会社 DAWN)

調査委託先: Freeasy (株式会社アイブリッジ)

調査期間: 2025 年 10 月 30 日 ~ 11 月 10 日

サンプル数: n=200

本レポートに記載のデータは、Freeasy を用いて当社が独自に取得した一次情報です。集計・算出もすべて当社にて実施しています。

目次

1. 調査概要
2. 属性データ(性別・年代・地域)
3. 各質問の結果(平均・中央値・分布・解説) Q1～Q10: 満足度データと考察

【1. 調査概要】

本調査は着物買取サービス「バイセル」を実際に利用した全国の男女 200 名を対象として、査定価格・対応品質・説明のわかりやすさ・リピート意向など全 10 項目について評価いただいたレポートです。

本レポートは平均値・中央値・評価分布に加え、ユーザーの傾向を読み解く簡易解説を加えています。

【2. 属性データ】

※属性データを公開することで「どのような層を対象とした調査か」が明確になり、調査の透明性を担保しています。

■性別

性別	人数
男性	125
女性	75

■年齢

年齢	人数
25	1
35	8
36	8
37	8
38	7
39	14
40	12
41	11
42	12
43	7
44	10
45	13
46	10
47	11
48	12
49	22
50	12
52	2
53	1
54	1

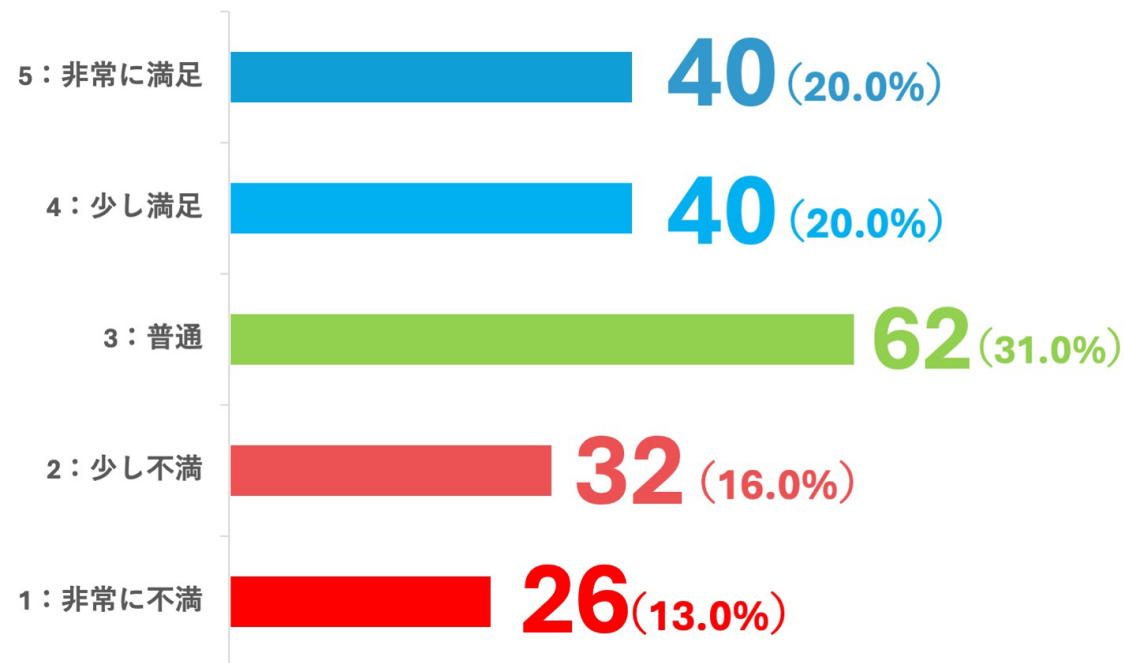
55	2
56	2
57	2
58	1
59	2
60	3
61	1
62	2
64	1
65	2

■都道府県分布

都道府県	人数
北海道	12
青森県	2
岩手県	0
宮城県	5
秋田県	1
山形県	1
福島県	2
茨城県	1
栃木県	1
群馬県	0
埼玉県	11
千葉県	14
東京都	41
神奈川県	17
新潟県	2
富山県	1
石川県	2
福井県	0

山梨県	0
長野県	2
岐阜県	4
静岡県	2
愛知県	10
三重県	3
滋賀県	2
京都府	4
大阪府	16
兵庫県	14
奈良県	1
和歌山県	0
鳥取県	1
島根県	0
岡山県	1
広島県	4
山口県	2
徳島県	0
香川県	2
愛媛県	2
高知県	2
福岡県	8
佐賀県	0
長崎県	3
熊本県	0
大分県	1
宮崎県	0
鹿児島県	2
沖縄県	1

Q1.【査定価格の納得感】バイセルの査定員から提示された査定価格は納得感のあるものでしたか？



平均評価:3.18／中央値:3.00

「普通」評価が中心で、やや満足寄りの傾向があります。

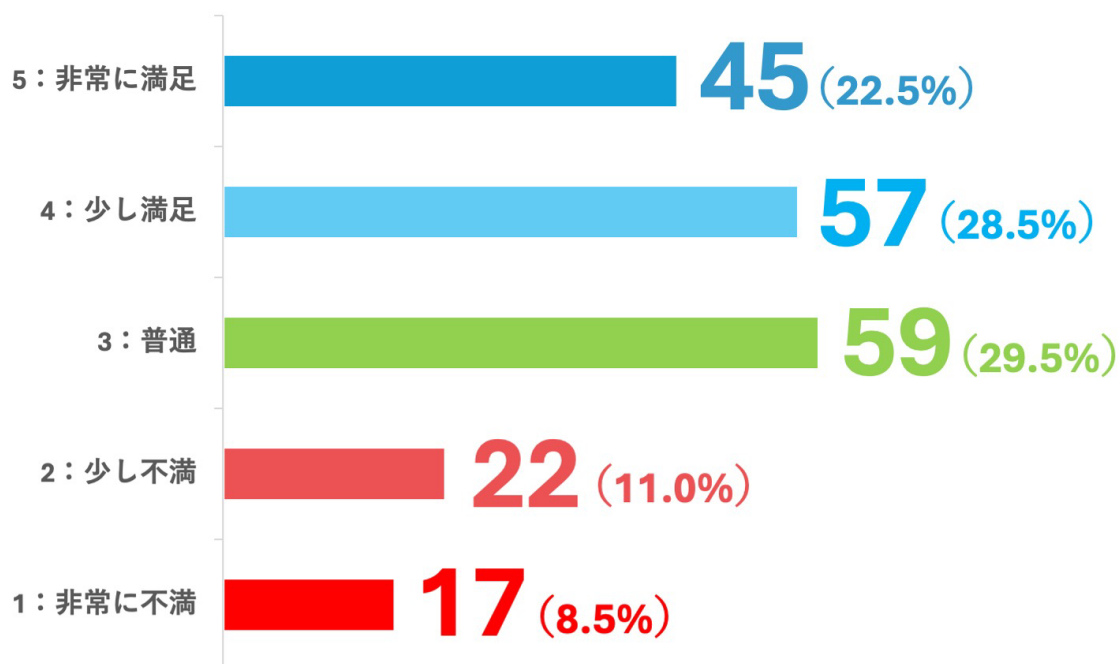
・回答内訳

評価内容	回答数 (n=200)	割合(%)
5：非常に満足	40	20.00%
4：少し満足	40	20.00%
3：普通	62	31.00%
2：少し不満	32	16.00%
1：非常に不満	26	13.00%

5・4 評価が全体の 40%を占めるため、全体の評価としては悪くありません。

3 の評価が全体の 3 割を超えているので、中間に評価が寄っています。

Q2.【査定員の対応】査定員の言葉遣い・礼儀・親切さなどはどうでしたか？



平均評価:3.46／中央値:4.00

平均は 3.46 と中間より少し上の評価といったところです。

ただ、中央値を見ると 4.00 と概ね満足していることがわかります。

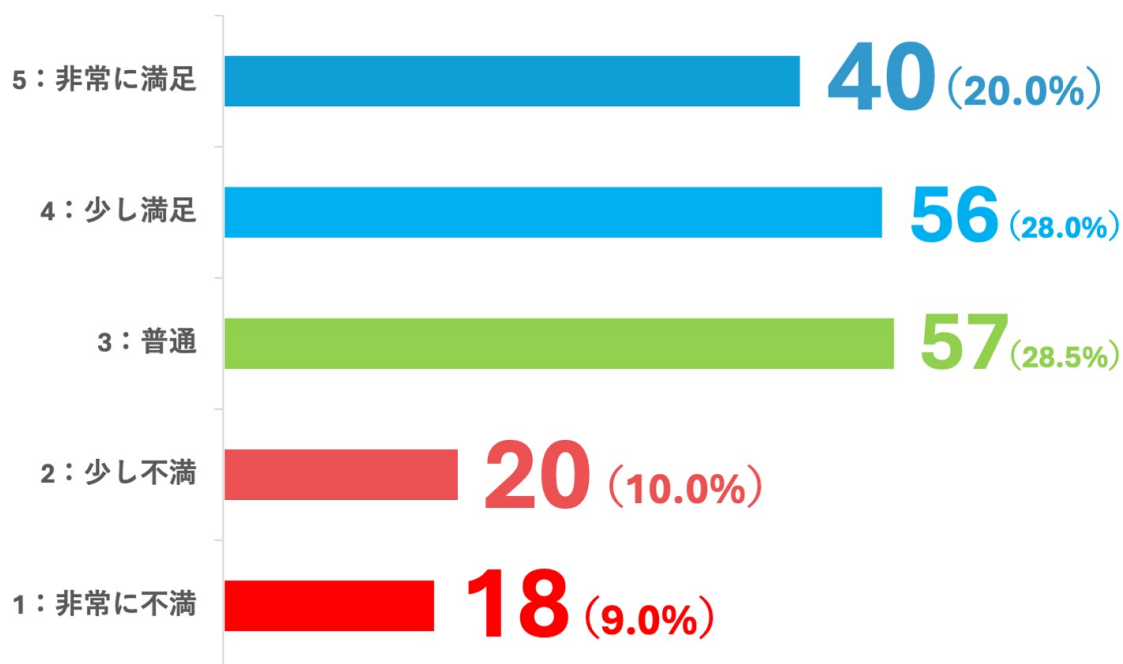
・回答内訳

評価内容	回答数 (n=200)	割合(%)
5：非常に満足	45	22.50%
4：少し満足	57	28.50%
3：普通	59	29.50%
2：少し不満	22	11.00%
1：非常に不満	17	8.50%

5・4評価を合わせると全体の 50%を超えることから(合計 51.0%)利用者の半分以上が査定員とのコミュニケーションに満足していると言えます。

また、1・2 評価を足しても 20%に満たないことから、全体を通して満足度が高いと考えられます。

Q3.【査定・売却までのスピード】申込～査定～入金までの速さは満足できましたか？



平均評価:3.49／中央値:4.00

平均評価が 3.49 と Q2 に続き中間より少し上の評価です。

また中央値を見ても 4.00 と全体的に満足度は高めと言えます。

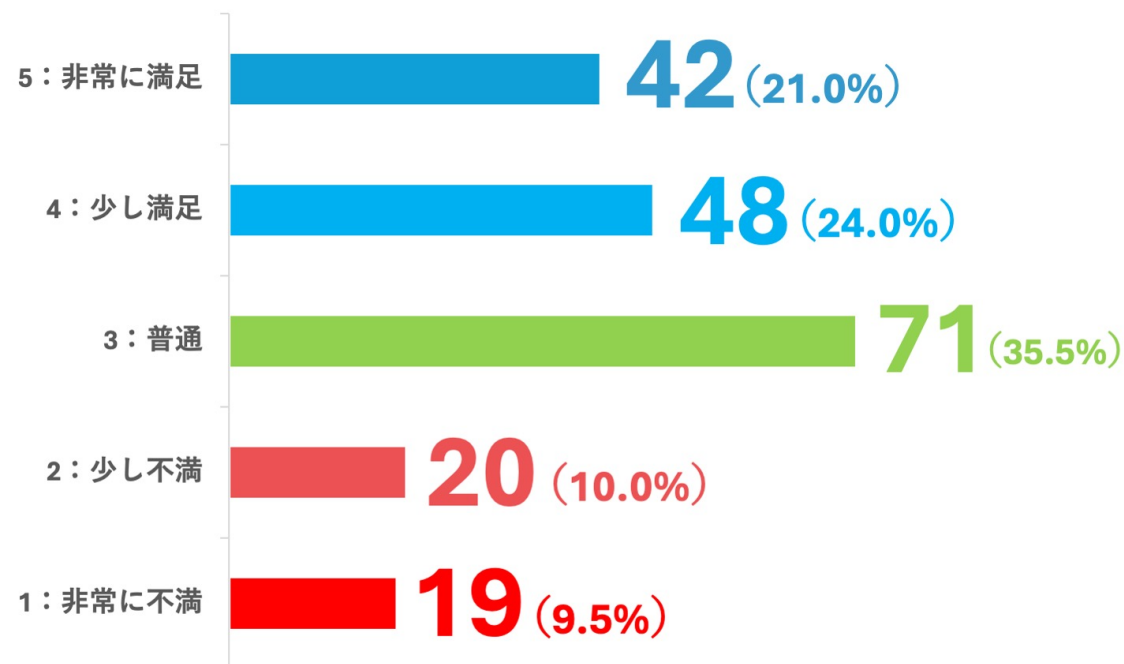
・回答内訳

評価内容	回答数 (n=200)	割合(%)
5：非常に満足	49	24.50%
4：少し満足	56	28.00%
3：普通	57	28.50%
2：少し不満	20	10.00%
1：非常に不満	18	9.00%

5・4 を合わせると全体の 52.50%と過半数を超えることから、申し込みから入金までのスピード感に対して半分以上の利用者が満足していると言えます。

また「5:非常に満足」と回答した利用者が全体の約 1/4 を占めることから、利用者の満足度はかなり高い状態と考えられます。

Q4.【正確さ・透明性】査定金額の根拠や説明は明確で納得できるものでしたか？



平均評価:3.37／中央値:3.00

平均値が 3.37、中央値が 3.00 と中間層に寄る結果となりました。

平均値については 3.37 と中間を少し上回りますが、中央値を鑑みると「どちらとも言えない」が利用者の回答になると考えられます。

・回答内訳

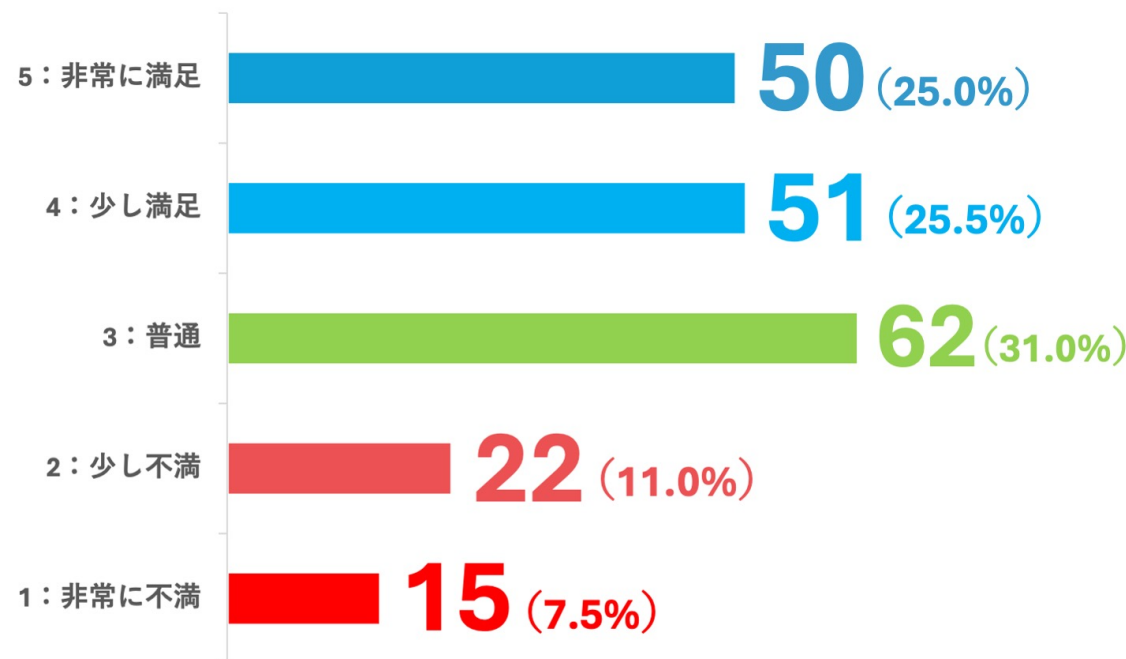
評価内容	回答数 (n=200)	割合(%)
5：非常に満足	42	21.00%
4：少し満足	48	24.00%
3：普通	71	35.50%
2：少し不満	20	10.00%
1：非常に不満	19	9.50%

評価内容が「3:普通」に大きく寄る結果となりました。

しかし 5・4 を足すと 45.00%と、半分近くの人が満足している状況です。

また、5・4・3 を合計すると全体の 8 割にのぼるため、ほとんどの人が透明性や納得性に対してネガティブな印象は持ち合わせていないことがわかります。

Q5.【利便性・手続きの簡単さ】出張・宅配・店舗の買取方法に関わらず売却方法はスムーズでしたか？



平均評価:3.50／中央値:4.00

平均値・中央値ともに中間以上の結果となりました。

このことから利便性や手続きの簡単さ・スムーズさに関しては、満足度が高いことがわかります。

・回答内訳

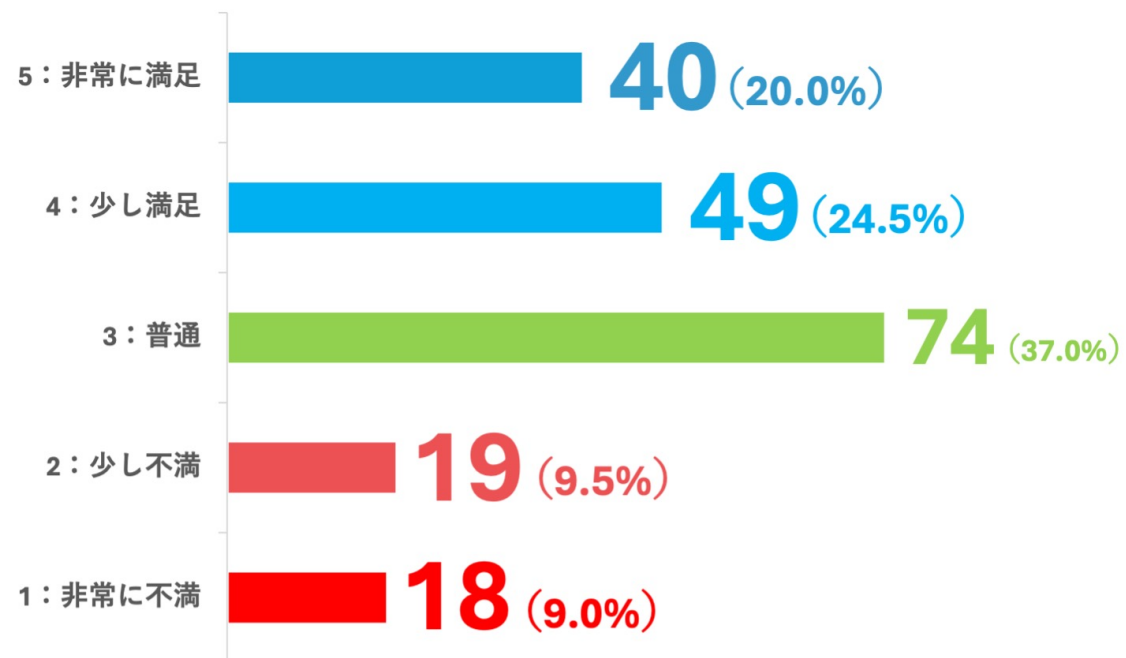
評価内容	回答数(n)	割合(%)
5：非常に満足	50	25.00%
4：少し満足	51	25.50%
3：普通	62	31.00%
2：少し不満	22	11.00%
1：非常に不満	15	7.50%

半分以上の方が満足していると回答しています。(5・4の合計)

また、不満と回答した人の割合が20%未満であることから、本項目において不満に感じる人は少なく、満足度が高いことがわかります。

着物を売るにあたって半分以上の方が煩わしさを感じることなく、売却できていると考えられるでしょう。

Q6.【信頼感・安心感】会社やスタッフに対して「査定を安心して任せられる」と感じましたか？



平均評価:3.37／中央値:3.00

平均値・中央値ともに中間寄りの結果になりました。

中間層に集中していますが、やや満足寄りではあります。

・回答内訳

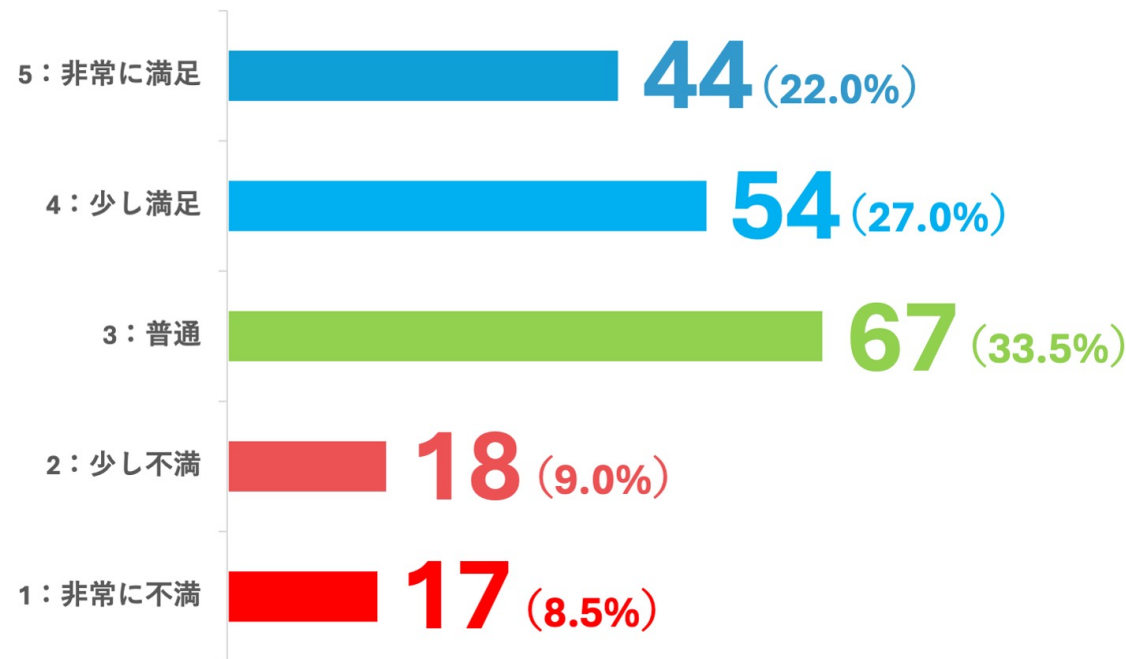
評価内容	回答数 (n=200)	割合(%)
5：非常に満足	40	20.00%
4：少し満足	49	24.50%
3：普通	74	37.00%
2：少し不満	19	9.50%
1：非常に不満	18	9.00%

5・4 の回答が全体の約 45%と半分近くの人がバイセルの運営会社やスタッフに対してポジティブな感情であることがわかります。

また、中間の「3: 普通」が 3 割を超えており、1・2 の割合が少ないことから全体としてネガティブな感情はかなり少ないと考えられます。

利用者の多くの人が安心して着物を売却しているということがわかります。

Q7.【価格以外のサービス満足度】無料相談・査定予約・アフターフォローなど、サービス全体に満足できましたか？



平均評価:3.45／中央値:3.00

平均値は中央よりも高め、中央値はちょうど中間に収まる結果になりました。

・回答内訳

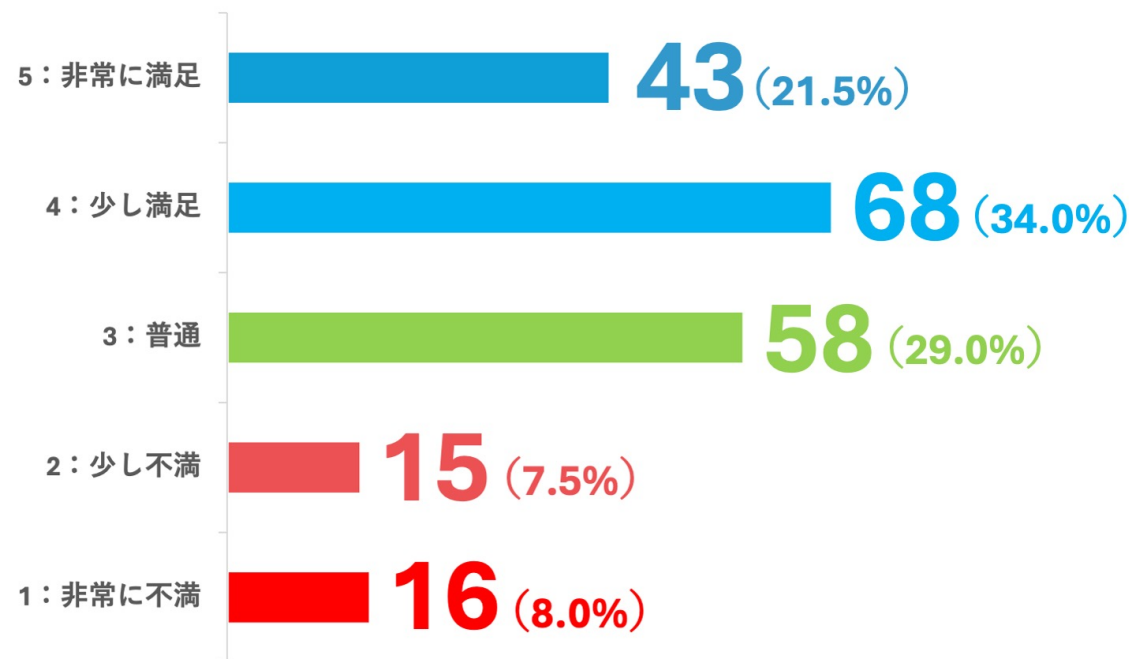
評価内容	回答数(n)	割合(%)
5：非常に満足	44	22.00%
4：少し満足	54	27.00%
3：普通	67	33.50%
2：少し不満	18	9.00%
1：非常に不満	17	8.50%

5・4 の回答を合わせると 49%と、利用者の半分近くが買取価格以外のサービスに満足しています。

また、「3: 普通」と答えた方は全体の 33.5%ということもあり、不満に思う方は少数ということがわかります。

全体としては満足度の高い項目と言えるでしょう。

Q8.【誠実さ・顧客対応の真摯さ】押し買いや強引な勧誘がなく、誠実な対応でしたか？



平均評価:3.54／中央値:4.00

平均値・中央値ともにどちらも中間を超える結果となりました。

このことから誠実さや真摯さについては、「満足度が高い」と言えます。

・回答内訳

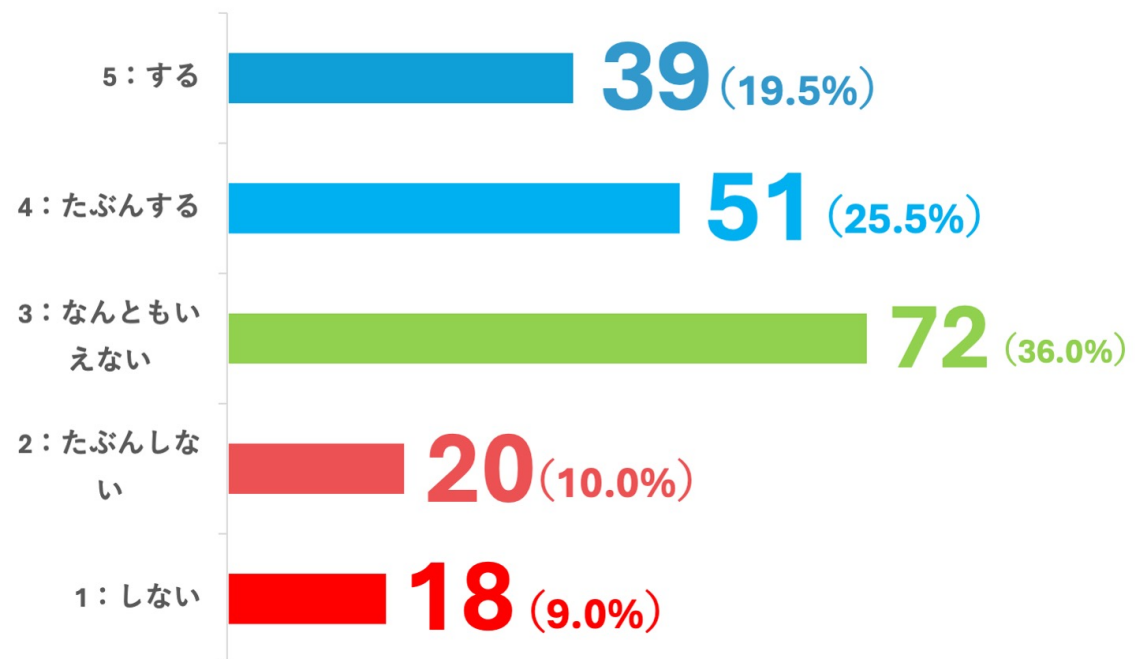
評価内容	回答数 (n=200)	割合(%)
5：非常に満足	43	21.50%
4：少し満足	68	34.00%
3：普通	58	29.00%
2：少し不満	15	7.50%
1：非常に不満	16	8.00%

5・4 の評価を足すと 55.50%と非常に満足度が高いことがわかります。

また、1・2 の評価を足しても 15.50%と少なく、実際の査定で不利益を被る様なことはほとんど無いと言えるでしょう。

本アンケートの結果から、バイセルの顧客対応は真摯さに溢れるということがわかります。

Q9.【リピート利用について】着物買取サービスを今後利用するなら、またバイセルを利用したいと思いますか？



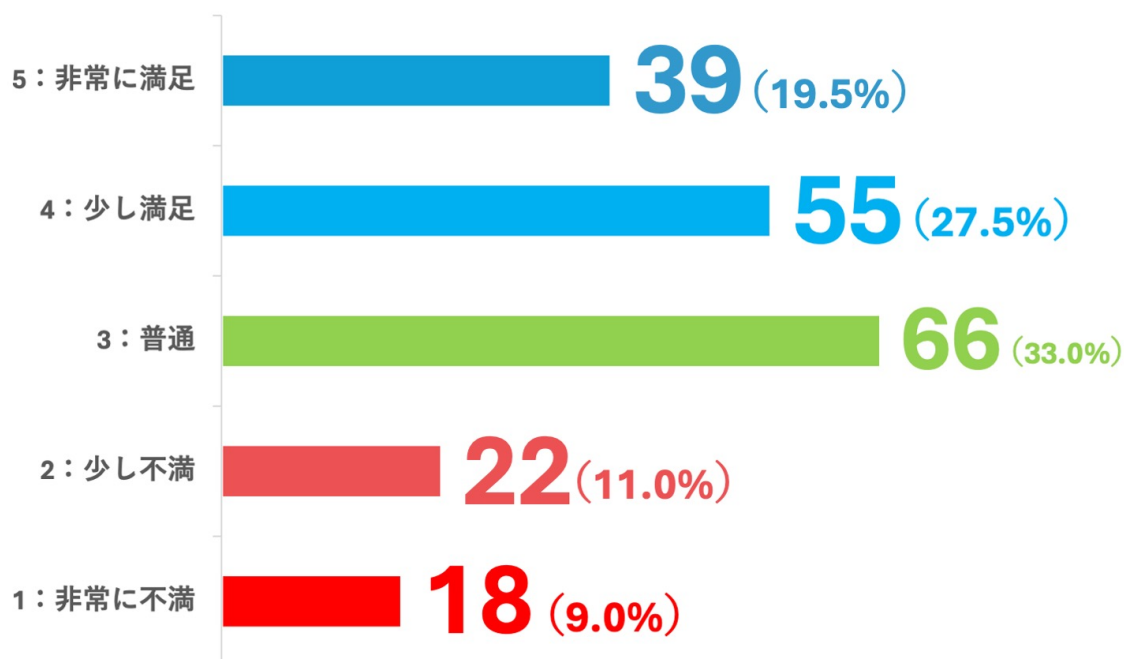
平均評価:3.37／中央値:3.00
平均値は中央よりやや上、中央値はちょうど中間という結果になりました。

・回答内訳

評価内容	回答数(n)	割合(%)
5：する	39	19.50%
4：たぶんする	51	25.50%
3：なんともいえない	72	36.00%
2：たぶんしない	20	10.00%
1：しない	18	9.00%

5・4 の評価を足すと 45%と半分近くの人がリピートに関してポジティブな意見であることがわかりました。
反対に「たぶんしない」ないしは「しない」と回答した人は 19%と、全体を通してリピート利用に関してはかなりポジティブ寄りであることがわかります。

Q10.【総合満足度について】全体を通して、どのくらい満足していますか？



平均評価:3.38／中央値:3.00

平均値が 3.38 と中間よりも上、中央値は 3.00 と総合満足度はポジティブ寄りであることがわかります。

・回答内訳

評価内容	回答数 (n=200)	割合(%)
5：非常に満足	39	19.50%
4：少し満足	55	27.50%
3：普通	66	33.00%
2：少し不満	22	11.00%
1：非常に不満	18	9.00%

満足寄りの回答が全体の 47%と半分近くを占めることから、全体的にポジティブ寄りの結果と言えます。

不満寄りの回答は全体の 20%と、利用者の総合満足度は高いと言えます。

Q9 のリピートに関するアンケートも鑑みると、バイセルは利用満足度の高い着物買取業者と言えます。