



福ちゃん 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: Freeeasy(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、Freeeasy 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「福ちゃん」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	117
女性	83

■年齢

年齢	人数
25	1
33	1
34	1
35	9
36	11
37	13
38	5
39	11
40	12
41	8
42	14
43	11
44	13
45	18
46	11
47	6
48	16
49	17
50	7
52	1

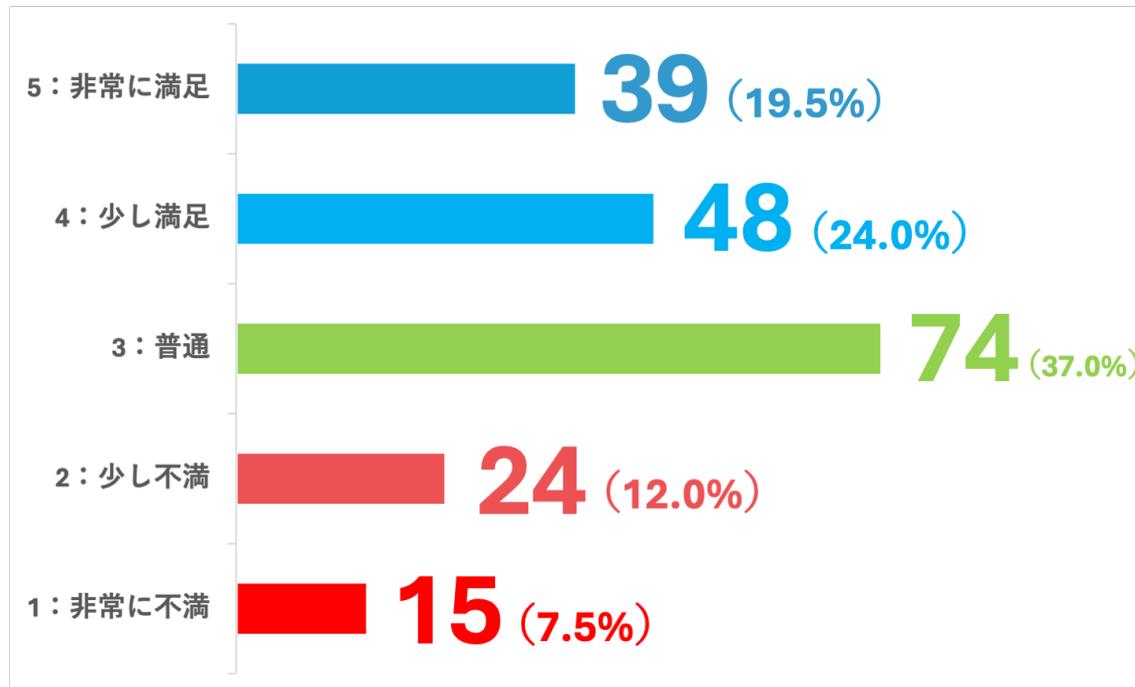
53	1
55	3
56	3
58	1
60	2
62	1
64	1
65	2

■都道府県分布

都道府県	人数
北海道	13
青森県	2
岩手県	0
宮城県	5
秋田県	0
山形県	2
福島県	1
茨城県	4
栃木県	0
群馬県	3
埼玉県	12
千葉県	10
東京都	39
神奈川県	12
新潟県	1
富山県	2
石川県	2
福井県	1
山梨県	1
長野県	1

岐阜県	7
静岡県	4
愛知県	11
三重県	3
滋賀県	0
京都府	7
大阪府	16
兵庫県	13
奈良県	1
和歌山県	1
鳥取県	1
島根県	0
岡山県	7
広島県	2
山口県	0
徳島県	0
香川県	2
愛媛県	0
高知県	1
福岡県	6
佐賀県	0
長崎県	2
熊本県	1
大分県	0
宮崎県	0
鹿児島県	2
沖縄県	2

Q1.【査定価格の納得感】福ちゃん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:3.36／中央値:3.00

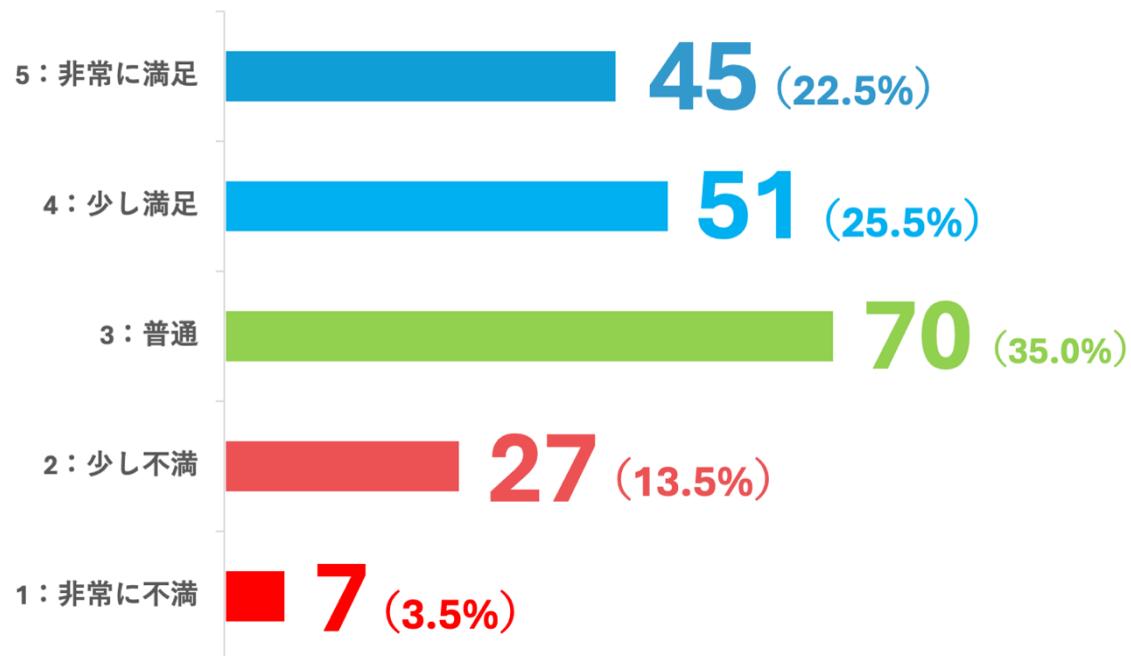
「普通」評価が中心で、やや満足寄りの傾向があります。
全体的に見ると概ね満足寄りの評価です。

・回答内訳

評価内容	回答数(n)	割合(%)
5: 非常に満足	39	19.50%
4: 少し満足	48	24.00%
3: 普通	74	37.00%
2: 少し不満	24	12.00%
1: 非常に不満	15	7.50%

5・4 評価が全体の 43.5%を占め、1・2 の評価が 19.5%と、満足の割合が不満に比べて
かなり多い結果になりました。
その他、3 の評価が全体の 3 割を超えており、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:3.50／中央値:3.00

平均は 3.50 と中間より少し上の評価。

中央値は 3.50 ですが平均で見ると満足している人が多いことがわかります。

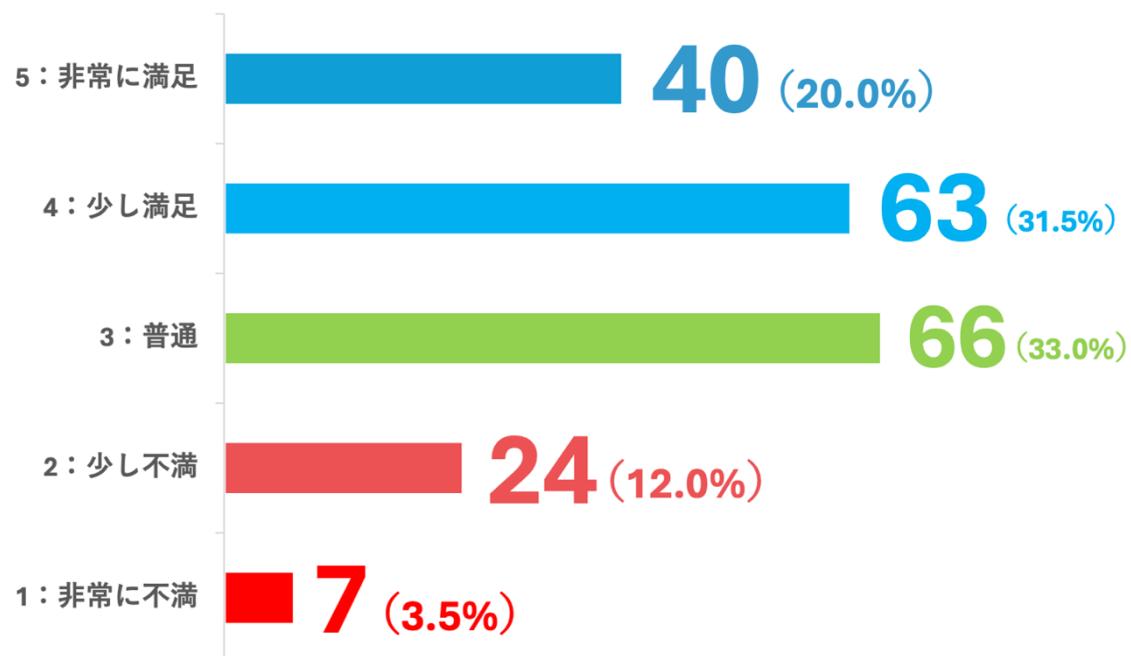
・回答内訳

評価内容	回答数(n)	割合(%)
5:非常に満足	45	22.50%
4:少し満足	51	25.50%
3:普通	70	35.00%
2:少し不満	27	13.50%
1:非常に不満	7	3.50%

5・4評価を合わせると全体の 47.5%と利用者の半分近くが査定員の礼儀や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:3.53／中央値:4.00

平均評価が3.53とQ2に続き平均3.50超えの評価です。

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。

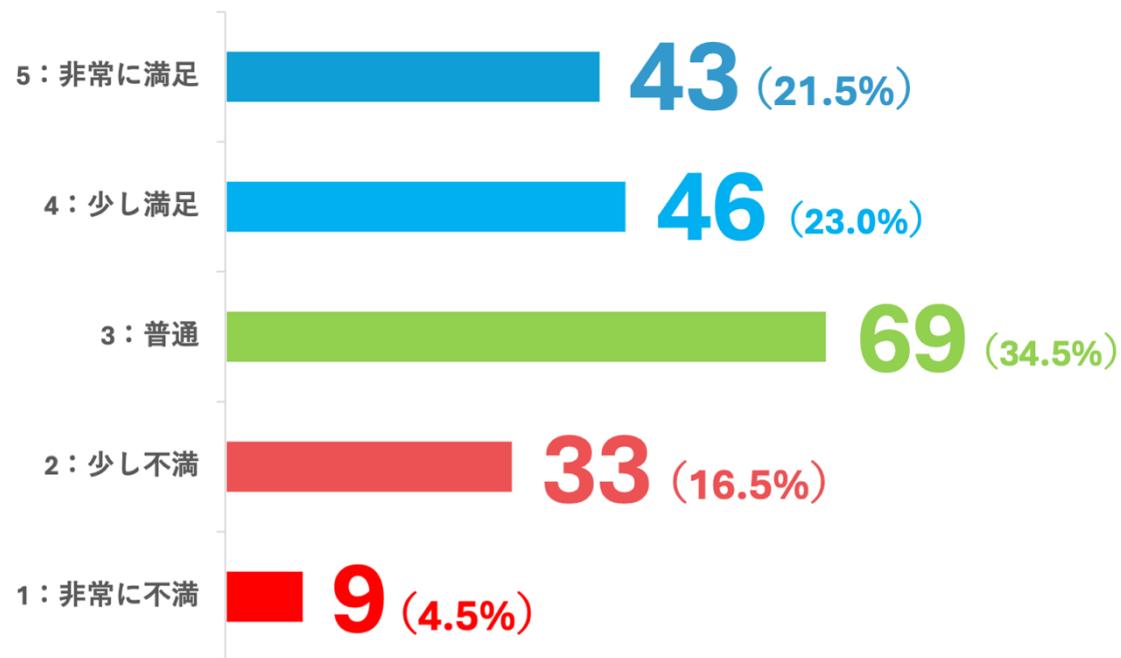
・回答内訳

評価内容	回答数(n)	割合(%)
5 : 非常に満足	40	20.00%
4 : 少し満足	63	31.50%
3 : 普通	66	33.00%
2 : 少し不満	24	12.00%
1 : 非常に不満	7	3.50%

5・4を合わせると全体の51.50%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、回答1・2の割合が15.5%とかなり少なく、本項目全体で見ても満足度の高い項目と言えるでしょう。

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:3.41／中央値:3.00

平均値が3.41、中央値が3.00と中間層に寄る結果となりましたが、平均評価としては満足寄りと言えます。

・回答内訳

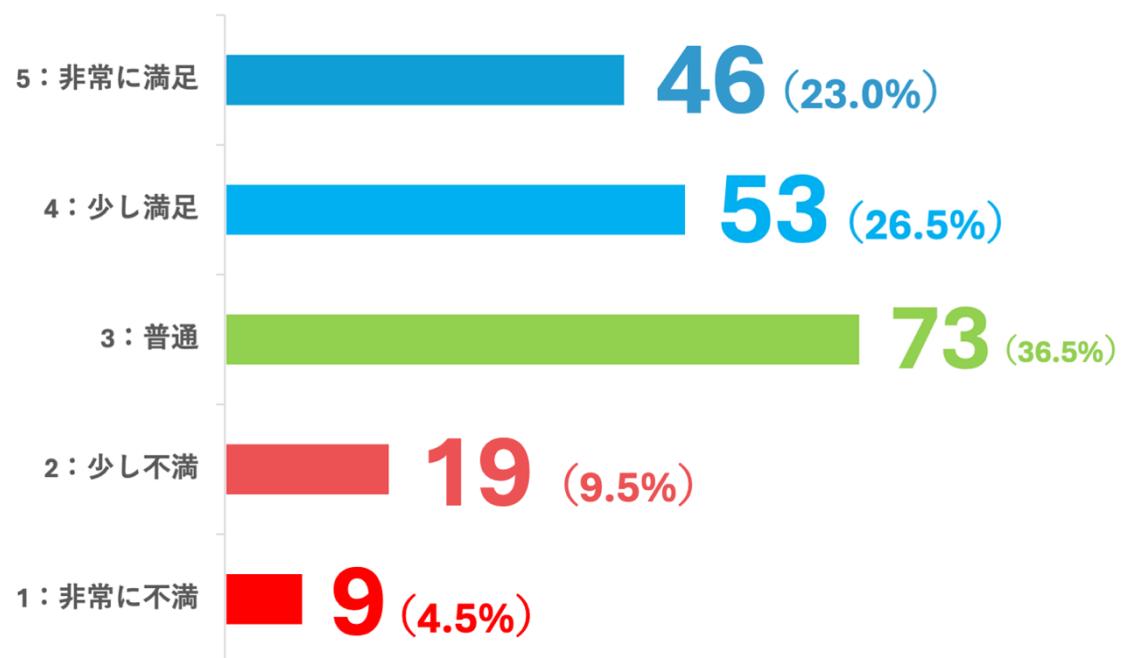
評価内容	回答数(n)	割合(%)
5：非常に満足	43	21.50%
4：少し満足	46	23.00%
3：普通	69	34.50%
2：少し不満	33	16.50%
1：非常に不満	9	4.50%

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44.50%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79%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っ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:3.54／中央値:3.00

平均値でみると3.54と満足寄り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、全体で見ると概ね満足していることがわかります。

・回答内訳

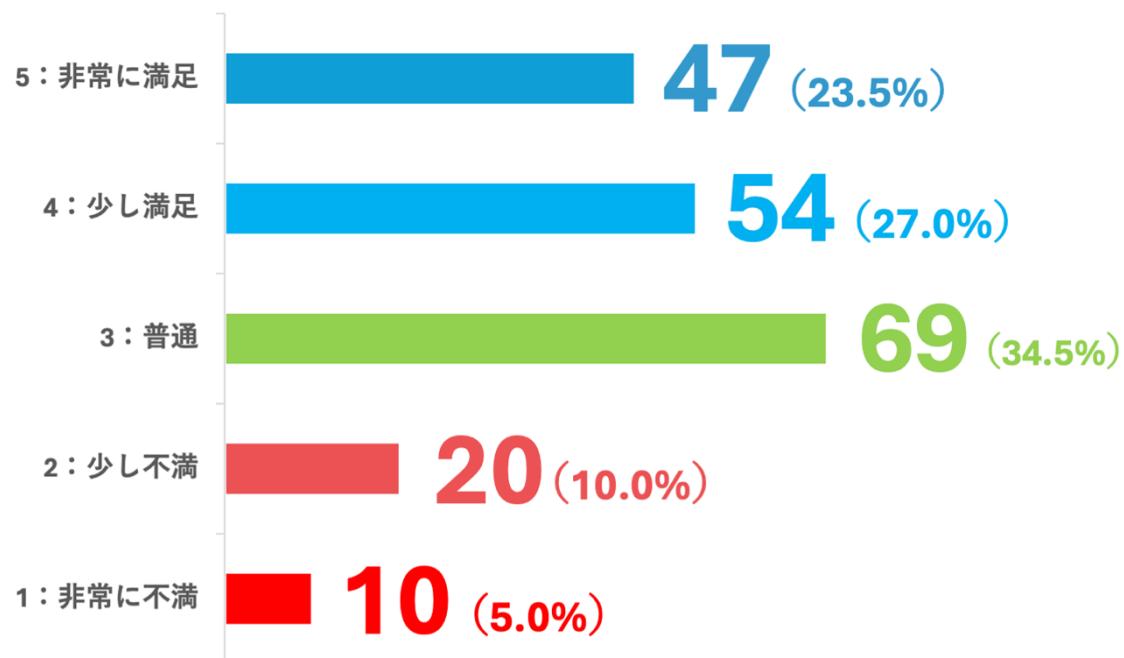
評価内容	回答数(n)	割合(%)
5:非常に満足	46	23.00%
4:少し満足	53	26.50%
3:普通	73	36.50%
2:少し不満	19	9.50%
1:非常に不満	9	4.50%

半分近くの方が満足していると回答しています。(5・4の合計=49.50%)

また、不満と回答した人の割合が14%(1・2の合計)と、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。

福ちゃんで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:3.54／中央値:4.00

平均値・中央値ともに満足寄りの結果になりました。

福ちゃんの運営会社やスタッフに対して、多くの方が「安心して任せられる」と感じていると言えます。

・回答内訳

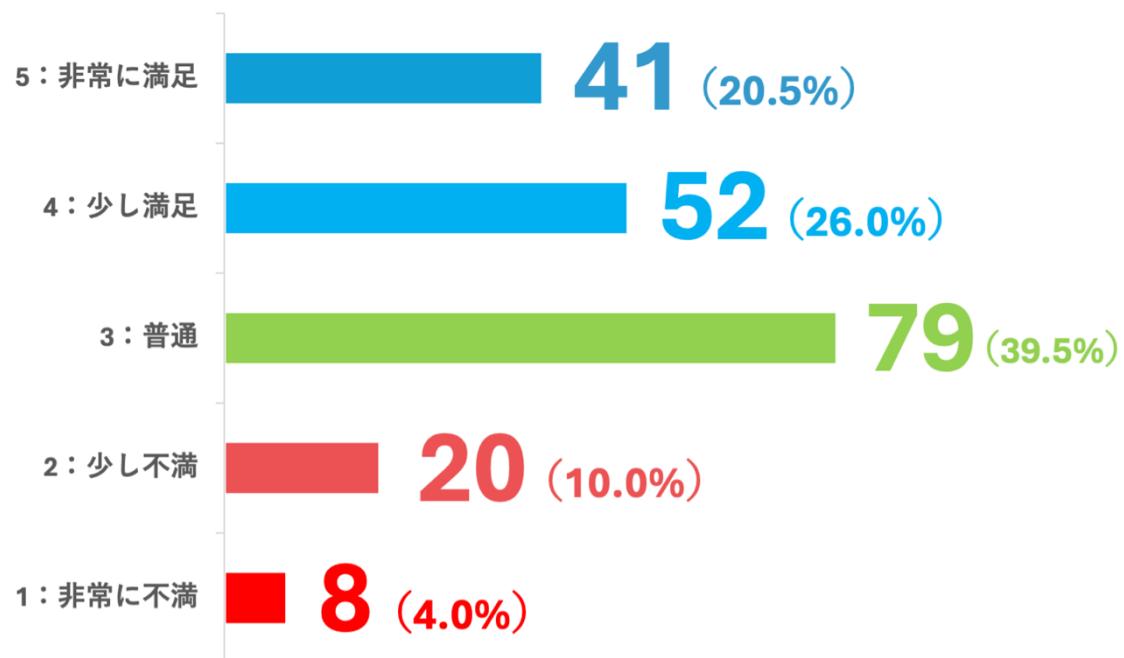
評価内容	回答数(n)	割合(%)
5 : 非常に満足	47	23.50%
4 : 少し満足	54	27.00%
3 : 普通	69	34.50%
2 : 少し不満	20	10.00%
1 : 非常に不満	10	5.00%

5・4 の回答が全体の 50.50%と半分以上の人気が福ちゃん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 15%と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:3.49／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

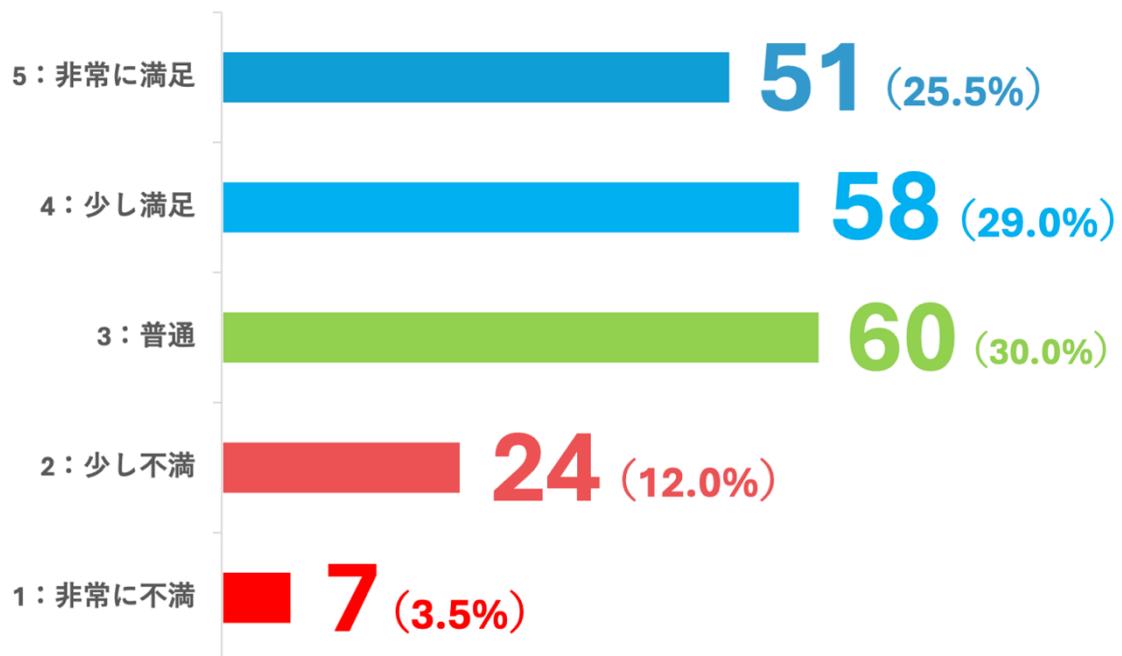
評価内容	回答数(n)	割合(%)
5：非常に満足	41	20.50%
4：少し満足	52	26.00%
3：普通	79	39.50%
2：少し不満	20	10.00%
1：非常に不満	8	4.00%

5・4の回答を合わせると46.50%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39.50%と中央に寄っています。

1・2の回答が14%と少ないことから、全体的にネガティブな評価ではないことがわかります。

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:3.61／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。

のことから、福ちゃんの顧客対応についてはみなさん「誠実である」という感想を抱いていることがわかります。

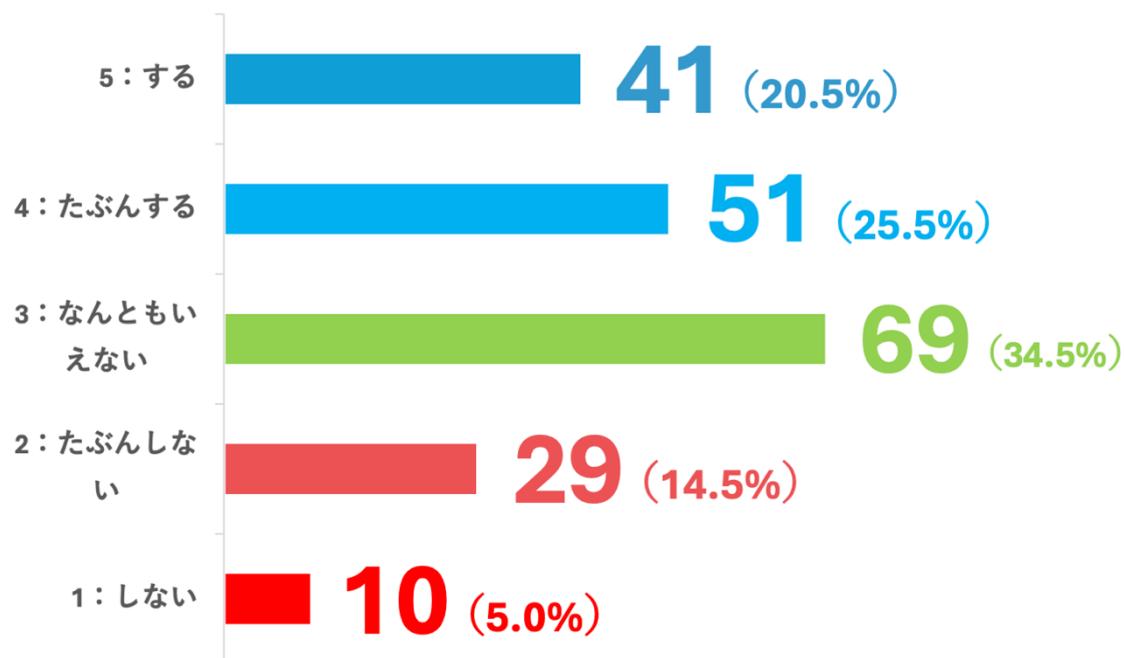
・回答内訳

評価内容	回答数(n)	割合(%)
5：非常に満足	51	25.50%
4：少し満足	58	29.00%
3：普通	60	30.00%
2：少し不満	24	12.00%
1：非常に不満	7	3.50%

5・4 の評価を足すと 54.50%と半分以上の人人が満足寄りであり、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、福ちゃん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、また福ちゃんを利用したいと思いますか？



平均評価:3.42／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。

平均評価で見ると、リピート「する」寄りの回答が多いことがわかります。

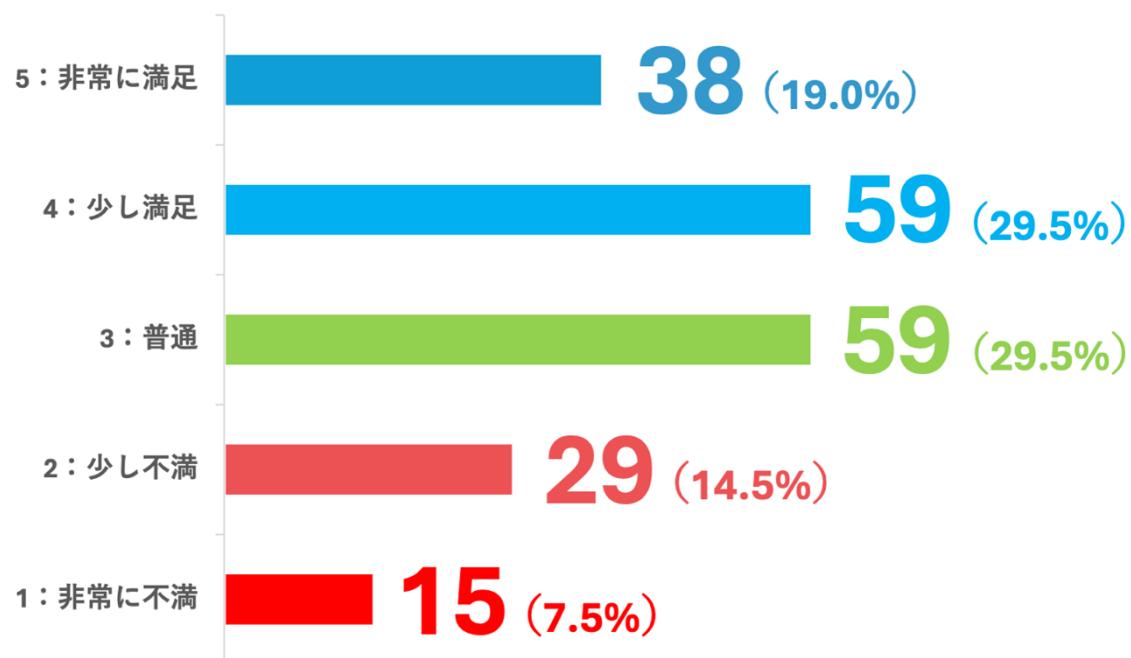
・回答内訳

評価内容	回答数(n)	割合(%)
5: する	41	20.50%
4: たぶんする	51	25.50%
3: なんともいえない	69	34.50%
2: たぶんしない	29	14.50%
1: しない	10	5.00%

5・4 の評価を足すと 46%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 19.5%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 という結果になりました。

平均評価で見ると、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)	割合(%)
5：非常に満足	38	19.00%
4：少し満足	59	29.50%
3：普通	59	29.50%
2：少し不満	29	14.50%
1：非常に不満	15	7.50%

満足寄りの回答が全体の 48.5%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 22%と、全体の約 1/5 であることから、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、福ちゃんは利用満足度の高い着物買取業者と言えます。