

不動産売買仲介:案内プロセス分解 v6.3

青字=v5.0から変更・追加された内容

この資料で扱うこと

案内という営業プロセスの中で、

- 何を準備するのか
- お客様から何を引き出すのか
- 何を説明するのか
- 何を比較するのか
- 何を判断するのか
- 業者・上席・銀行等へ何を確認するのか
- 営業として何を提案するのか
- 最後にどこまで整理し、決断を支えるのか

を、営業マンがそのまま実行できる粒度で整理する。

この資料は「この順番で全部話す台本」ではありません。

お客様によって、

- すでに決まっていること
- すでに理解していること
- 不要な説明
- 優先して整理すべきこと

は異なります。

そのため、ここではまず、不動産売買仲介営業を構成する案内時の全ピースを理解することを目的としています。

この内容だけでも営業プロセスが可視化され、案内がしやすくなるはずです。

第1部 案内という営業プロセスの原則

案内のゴール

案内は「物件を見せる時間」ではない。

お客様が、自分たちにとって何を選ぶことが合理的なのかを整理し、営業として最適解を提示し、不安を解消しながら決断できる状態まで持っていく時間である。

大きな順番

原則として、

- 購入する意思を確認する
 - 実際に入る状態を確認する
 - 予算・時期・条件を固める
 - 判断材料を揃える
 - 物件を比較する
 - 優先順位を整理する
 - 営業として最適解を提示する
 - 不安を一緒に解消する
 - 最良の物件を選び、決断する
- という構造を持つ。

最終的に決めるのはお客様です。

しかし、営業マンの役割は、判断材料だけを渡して「後は考えてください」で終わることではありません。

決断できる状態まで導くのがmkホームが考える営業です。

案内終了時には、最低限次の状態を目指します。

[信用]

「この営業マンなら、分からないことも含めて正直に話して大丈夫」と思われている。

「不動産のことなら、とりあえずこの人に相談しよう」と思われている。

[購入意思]

お客様自身が、「自分たちは、こういう理由で家を買う」と認識し、説明できる。

[購入可能性]

ローン・自己資金・現金・資金準備等を含めて、条件が合えば実際に購入へ進める。

[判断基準]

何が絶対条件なのか、何なら譲れるのか、何を優先するのが明確。

[順位]

過去物件・本日見た物件に順位がつき、1位の理由と2位との差が分かる。

[営業としての提案]

お客様の購入動機・予算・条件・優先順位・将来設計を踏まえて、

「〇〇様の場合は、この選択肢が最も合っていると思います」と理由付きで提案できる。

[決断]

お客様が、

- なぜこの物件なのか
- なぜ今なのか
- どんなデメリットがあるのか
- そのデメリットを理解しても、なぜこの物件なのか

を理解した上で、意思決定できる。

[次の行動]

買付、追加確認、再案内、返事など、次に何をするのかと期限が決まっている。

全プロセスを貫く共通認識

① 前振り

後から伝えたと「言い訳」になったり、「隠していた」と思われる可能性があることを先に伝える。

- なぜこの質問をするのかを先に伝える
- なぜこの説明をするのかを先に伝える
- 物件の弱点を先に伝える
- 見てほしいポイントを先に伝える
- 後で起こりそうな不安を先に伝える
- 業務連絡で席を外す可能性も先に伝える

デメリットは、

「デメリットがあるからダメ」ではなく、「このデメリットがあるからこの価格」
という交換条件で整理する。

②「不動産はシンプル」の原則

- 価格が高い = 駅が近い、築浅、広い、状態が良い等
- 価格が安い = 遠い・古い・告知事項など、どこかに価格が下がる理由がある
- 同じ予算で全条件を良くすることは難しい
- 何かを良くするなら、何かを交換する必要がある

例：

「駅10分で2,000万円、同じような物件でも駅20分なら1,500万円になることがあります。不動産はかなりシンプルで、条件が良くなると価格も上がります」

③「予算の中で100点」を作る

不動産には相場があるため、一つの条件を良くすれば、別の条件との交換が必要になる。

例えば、

- 駅距離が遠い -50点
- 土地・リビングの広さ +150点

これであれば、総合では**100点**と考える。

物件の弱点だけを減点するのではなく、その弱点があるからこそ得られているメリットまで含めて評価する。

欠点のない物件を探させるのではなく、予算の中で何を不得、何を許容しているのかを理解してもらう。

その上で、比較した物件の中から、予算の中で自分たちに最も合う**1位**を作る。

④ 二択で判断基準を作る

抽象的に、「何が一番大事ですか？」だけで終わらせない。

例：

- 駅10分・庭と駐車場が小さい
- 駅18分・大型車を2台止められる

ならどちらか？

- 学校まで5分・築10年・3450万円・幹線道路沿い
- 学校まで15分・新築・4000万円・閑静な住宅街

ならどちらか？

答えが出たら、「では、〇〇より* *の方が優先ですね」と営業マンが言語化する。

第2部 営業プロセス | 全35ピース

【準備】

- P01 顧客の仮説構築
- P02 比較材料の設計
- P03 売主・元付からの情報取得
- P04 メリット・デメリットの言語化
- P05 案内順の設計

【導入】

- P06 本日の流れとゴールの共有
- P07 業務連絡の前振り
- P08 前提条件の確認【2回目以降】

【見学】

- P09 到着前の前振り
- P10 事実確認と説明責任
- P11 生活イメージの共有・検証
- P12 感想確認

【接客ブロック】

- P13 3つのつまずきトーク
- P14 予算設定
- P15 購入タイミング・団信
- P16 相場の話
- P17 種別比較・振替
- P18 購入意思を固める
- P19 物件条件を固める
- P20 基準物件の特定
- P21 支払能力の確認・証明準備

【2件目以降】

- P22 物件リストを一緒に潰す
- P23 案内中のリアルタイム物件確認
- P24 比較軸の付与
- P25 条件の再構築

P26 上席への業務連絡

その後、P09～P12を物件ごとに繰り返す。

【締め】

P27 順位付け

P28 見送り・検討の整理

P29 切り返し・未解決事項の特定

P30 買付

P31 手付金・契約日程

P32 決断後の意思確認・不安防止

P33 その場での結論・返事期日・次回接点・ToDo確定

【終了後】

P34 売主・元付への結果報告

P35 上席報告・当日中のフォロー

* ただし、細かいピースの順番はお客様によって前後し、すでに整理・完了されているピースは省略される。

第3部 各ピースの具体行動

【準備】

P01 | 顧客の仮説構築

- 顧客管理システム内の情報を全て見る
- 現住所はどこか？家族構成は？年齢は？
- 問い合わせ物件はどれか？
- なぜこの物件へ問い合わせた可能性があるか？
- すでに聞いている購入動機は？
- すでに聞いている予算は？
- メール・SMS・電話で何を話しているか？
- 現住所を地図・Googleストリートビューで見る
- 現住居は賃貸か持家か、物件情報を調べる
- 現住居は単身向けか？ファミリー向けか？
- 現住居の築年数・広さ・駅距離は？
- 問い合わせ物件と現住居で何が変わるのか？
- 「なぜこの物件なのか？」の仮説を立てる

【2回目以降なら】

- 過去にどの物件を見たのか？
- それぞれ何が良くて、何が悪かったか？
- なぜ購入を見送ったのか？
- 過去の物件と現在の条件に矛盾はないか？

P02 | 比較材料の設計

- 希望エリア×予算内の物件を全て洗い出す
- 隣接エリアの物件も用意する
- 希望の徒歩時間より少し離れた物件も用意する
- 希望築年数より古い物件も用意する
- 希望が戸建なら、必要に応じてマンションも比較用に用意する
- 希望が中古なら、必要に応じて新築も比較用に用意する
- 希望がマンションなら、戸建も比較用に用意する
- 一部の条件を緩和すると購入可能になる物件を用意する
- 相場説明に使える成約事例・販売事例を用意する
- 持参する物件資料一覧に通し番号を振る
- 検索条件を一言で説明できるようにしておく

例：

「東武野田線・船橋～新鎌ヶ谷駅周辺、徒歩20分以内、土地90㎡以上戸建、総額3,700万円、築15年以内」

「松戸市周辺、大手町までドアtoドア1時間圏内、乗り換え1回以内、マンションのみ、1,800万円以内、1人住まい用」など。

P03 | 売主・元付からの情報取得

本命・有力物件について、事前に確認する。

- なぜ売却するのか？
- 売主は売却を急いでいるのか？
- いつまでに売りたいのか？
- いつから販売しているのか？
- 当初はいくらで販売していたのか？
- これまで何回値下げしたのか？
- なぜ現在価格まで下がったのか？
- これまで何組案内したのか？
- なぜ今まで成約していないのか？
- 今日ほかに何組案内予定か？
- 現在も販売中か？申込は入っているか？契約予定はあるか？
- 一番手はいるか？一番手になるには何が必要か？
- 買付順なのか？現金客が優先されるのか？
- 事前審査済みが条件なのか？
- 一番手がいるなら、二番手で入れる可能性はあるか？
- 現金・満額・早期契約なら一番手を越せる可能性はあるか？
- 指値の余地はあるのか？
- どの程度までなら指値の相談ができそうか？
- 手付金はいくら必要か？
- 最短でいつ契約できるのか？
- 売主はいつ契約可能か？
- 決済希望時期はあるのか？
- 先にお客様へ説明した方がいいことはないか？
- 告知事項はないか？
- 販売図面と現況に違いはないか？
- その他、案内前に把握すべき懸念事項はないか？

P04 | メリット・デメリットの言語化

各物件について、

- 最大のメリットは何か？
- お客様の絶対条件を何個満たしているか？
- 見学に行ったら必ず指摘されそうな弱点は何か？
- その弱点はなぜ存在するのか？

- その弱点があるからこそ、何を得られているのか？
- その弱点があるからこそ、価格がどうなっているのか？
- お客様の優先順位に照らして、どこが○で、どこが×なのか？
- 物件価格・諸費用以外に必要な費用は何かかかりそうか？
- リフォームが必要なら、どこを直す必要があるか？
- リフォーム費用はどの程度になりそうか？
- 保証はあるか？契約不適合責任は免責か？
- 将来売却へ影響する事項はないか？（再建築不可等）
- 「この弱点がある代わりに、このメリットを得ています」と説明できるようにする
- 「だからこの価格です」と説明できるようにしておく

P05 | 案内順の設計【複数物件見学の場合】

- 上席と案内順を相談する
- 上席への業務連絡を入れるタイミングも案内前に決める
- 最初にどの物件を基準として見せていくか決める
- 2件目では何を比較してほしいのか決める
- 3件目では何を比較してほしいのか決める
- 高額物件を先に見せることで基準が狂わないか？
- 条件外・予算オーバー物件を見せる意味はあるか？
- それぞれの物件に「何を見るための物件か」という役割を持たせる
- 前日に販売状況を確認する
- 鍵取りか？現地キーボックスか？
- 売主担当者が立会いするか？
- 移動時間は？
- 現地で駐車場所は確保できるか？

【導入】

P06 | 本日の流れとゴールの共有

- 見学予定の物件数・見る順番を簡単に伝える
- お客様側に時間制限はないか？後に予定はないか？
- 所要時間・解散予定時刻を伝える
- 移動中に家探しについて質問させていただくことを先に伝える
- 「どんな条件が本当に合うのかも整理したい」と先に伝える
- 初回の場合は、案内後に少し話す時間を取ってもよいか？

P07 | 業務連絡の前振り

- 自分が新人である場合は、必要に応じて新人である旨を先に伝える
- 「分からないことは曖昧に答えず、会社・上司・売主側等へ確認して正確にお伝えします」と伝える
- 案内中に数分電話で席を外す可能性があることを先に伝える
- 席を外す前に「〇〇を確認してきます」「確認のため一本電話してきます」など、用件を伝える
- 何も言わずに席を外さない
- 戻ったら確認結果を必ず報告する
- 分からないことを勝手に推測して答えない

P08 | 前提条件の確認【2回目以降・代案の場合】

- 前回案内から今日までで、購入に関する考えは変わっていないか？
- 前任者から引き継いでいる内容と、お客様の認識に相違はないか？
- ご夫婦・ご家族でその後どんな話をしたか？
- 親とは話したか？親から何か意見は出たか？
- 他社へ行ったか？他社で物件を見たか？
- ネットで新しく気になる物件は出たか？
- 予算・エリア・購入希望時期・絶対条件は変わっていないか？
- 新しく出た不安や迷いはないか？
- 前提が大きく変わった場合は、そのまま物件へ向かわず条件を整理する

【見学】

P09 | 到着前の前振り

- これから見る物件はいくらか？
- 前の物件と比べて高いか？安い？
- 良さそうな点・気になりそうな点はどこか？
- なぜこの価格になっている可能性があるのか？
- 今日この物件で特に見るべきポイントは何か？
- お客様の優先順位のうち、何を確認するための物件なのか？
- 移動中に学校・スーパー・駅・幹線道路等、気にするポイントを確認する

* 原則として、「懸念がある＝即排除」ではない。

10%でも可能性がある物件は比較のために見る。

物件を見ることで、

- 実際は許容できる条件だった
- 思っていたより良かった
- 別の条件の重要性に気づいた
- 1位物件の良さを再認識した

ということも起こり得る。

そのため、購入可能性が**10%**でもある物件は、比較材料として見ること。

見学を見送る対象は、

- 予算上、購入できないことが確定している
- 物理的に望む生活ができない・購入対象にならない
- お客様本人が「絶対NG!」と明確に判断している

など、本当に可能性がない場合に限る。

例：

「駅9分でこの金額なので、前の物件より安い理由が何かあるはずです。今日は特に駐車場と室内状態がどうかを見てみましょう」

P10 | 事実確認と説明責任

外周・周辺

- 前面道路の幅は十分か？
- 接道条件に問題はないか？
- 私道か？公道か？私道持分はあるか？

- 境界標はあるか？越境はないか？
- 擁壁に問題はないか？
- 隣地は何か？空き地・駐車場・古家等はないか？
- 将来建物が建つ可能性はあるか？
- ゴミ置場はどこか？
- 日当たりはどうか？
- 騒音はないか？
- 臭いはないか？
- 周辺環境で気になる点はないか？

駐車場

- 駐車場はあるか？
- 何台止められるか？
- お客様の車種は入るか？
- 幅は足りるか？高さは足りるか？
- 駐車は簡単か？難しいか？
- 実際に営業車を駐車できるなら駐車してみる
- 高さ・幅・切り返しの可否を実際に確認する

建物

- 給湯器は何年使用しているか？
- 水回りに問題はないか？
- 雨漏りはないか？
- シロアリ被害はないか？
- カビ・湿気はないか？
- 床の傾きはないか？
- 建具は正常に動くか？
- 外壁・屋根に補修が必要な箇所(クラック等)はないか？
- 引渡し予定の設備に不具合はないか？
- リフォームが必要なのはどこか？
- 現況引渡しか？保証はあるか？
- 売主は業者か？個人か？
- 契約不適合責任や保証範囲はどうなっているのか？

法的・将来事項

- 再建築に制限はないか？
- 接道条件は問題ないか？
- 建ぺい率超過はないか？
- 容積率超過はないか？
- 既存不適格等はないか？
- 住宅ローン利用への影響は？

- 将来売却時の融資利用へ影響するか？
- 再販性へ影響する事項は？

重大なデメリットは、お客様から聞かれる前に伝える。

保証がない場合は、「引渡し後に設備が壊れた場合、お客様負担になる可能性があります」など、具体的に説明する。

P11 | 生活イメージの共有・検証

- 今の家具をどこに置くか？
- 冷蔵庫・洗濯機・テーブル・ソファ・ベッドは入るか？寸法を測る
- コンセントの位置は問題ないか？
- エアコンは設置できるか？室外機は置けるか？
- 各部屋を誰が使うか？子供部屋はどうするか？
- 子供が増えた場合はどう使うか？
- 庭がある場合、何に使いたいのか？
- スーパー・学校・勤務先まで実際どれくらいか？
- お客様がスマホで写真を撮った場所を覚えておく
- お客様が立ち止まった場所を覚えておく
- 表情が変わった場所を覚えておく
- ご夫婦だけで会話できる時間を作る
- 常に横に張り付かず、お客様だけで自由に物件を見る時間を作る

P12 | 感想確認

物件を見終わるたび必ず行う。

- 見てみてどうだったか？
- 良かったところは？一番良かったところは？
- 気になったところは？一番気になったところは？
- ご主人様はどう感じたか？奥様はどう感じたか？
- その他、親などの意思決定者はどう感じると思うか？
- 表情や反応が変わった場所は、何が気になったのか？
- 「良かった・広かった・明るい」とは、どの部屋がどのように良かったのか？
- 「狭い・うるさい・暗い」など感じたのはどこか？なぜそう感じたのか？
- 前の物件と比べるとどうか？過去の基準物件と比べるとどうか？
- 今まで見た中では何番目になるか？
- 事実確認で解決できる懸念はないか？
- 懸念が解消したとしたら前に進められるのか？
- 解消できない懸念の場合、それは本当に「絶対NG」なのか？
- 絶対NGでなければ、比較対象として順位を付ける
- 元付や役所等への確認が必要なものは、次の確認事項として残す

【接客ブロック】

P13 | 3つのつまずきトーク

お客様へ、住宅購入で起きやすい3つを説明する。

つまずき①

叶えたい暮らしの優先順位が決まっていないこと。

つまずき②

良い物件に出会ったときに動ける準備ができていないこと。

つまずき③

判断基準がないまま内見を繰り返し、何が良いか分からなくなること。

その上で、

- 将来の支出まで一緒に整理することを伝える
- 先に判断基準を作ることを伝える
- 条件に当てはまる物件は全て案内できることを伝える
- 1件ずつ順位をつけていくことを伝える
- 「予算の中で100点を目指す」と伝える

P14 | 予算設定

総額を整理する

- お客様の「予算」は物件価格なのか？諸費用込み総額なのか？
- 登記関連費用・火災保険・固定資産税等の精算はいくら見ておくべきか？
- その他必要費用は何があるか？
- 中古ならリフォーム費用はいくら見ておくか？
- 引越し費用等も含めて手元資金的に問題はないか？
- 後から不足しないよう、少し余裕を持って試算すると伝える
- 紙に書きながら総額を計算する
- この総額でも問題なさそうか？
- 現金で買うのか？ローンで買うのか？

ローン利用の場合

- 自己資金(頭金)はいくら使えるか？
- 年収はいくらか？
- 勤務先・勤続年数・雇用形態は？
- 車のローン・カード分割・リボ払い・携帯端末の分割はないか？
- その他借入はないか？

- ボーナス返済は考えているか？
- 必要に応じて金利の仕組みを説明する
- 必要に応じて保証料等を説明する

予算を確定する

- 月々いくらまでなら無理なく払えるか？
- どれだけ良い物件があっても、これ以上は払いたくない金額はいくらか？
- 諸費用・リフォームまで含めてトータルいくらまでなのか？
- 自己資金はいくらまで使うのか？
- 借入額はいくらになるのか？
- 計算上の物件価格上限はいくらか？
- 戸建なら固定資産税・修繕費を見込んでいるか？
- マンションなら管理費・修繕積立金・駐車場代も含めているか？
- 中古ならリフォーム代を予算内へ入れているか？
- 決めた予算を超える物件は、原則案内しない

P15 | 購入タイミング・団信

- 条件にピッタリの物件があれば、予定より早く購入しても問題ないか？
- いつまでに購入したいのか？いつまでに住み始めたいのか？
- 今購入に向けて動く理由は何か？
- なぜその時期に欲しいのか？
- 賃貸更新月・入園・入学時期・転勤予定・結婚離婚予定・出産予定はいつか？
- その他、購入検討につながる予定はないか？
- 外部イベントから逆算すると、いつまでに物件を決める必要があるか？
- 1年待つことで何が良くなるのか？
- 1年待てば物件価格が下がる見込みがあると思っているのか？
- 1年待てば収入が大きく上がるのか？
- 1年待てば自己資金が大きく増えるのか？
- 待つ具体的なメリットは何なのか？
- 待ちたい理由は具体的事情なのか？漠然とした不安なのか？
- 「〇月までは絶対に買わない」という事情があるのか？
- 現在の家賃はいくらか？
- 購入を1年遅らせると家賃はいくら支払うことになるか？
- 現在何歳で、35年ローンなら何歳完済になるか？
- 1年遅れると完済年齢がどうなるか？
- 1年後も今の住居だったらどうなるのか？
- 1年後も今と同じ住まいで問題は大きくなるのか？
- 現在の問題は放っておいたら自然に解決するのか？
- 定年後まで返済が残ることをどう考えるか？
- 団信とは何かを知っているか？

- 団信加入に影響しそうな通院・服薬等はないか？
- 必要に応じて一般団信・ワイド団信等を説明する
- 今買う場合と待つ場合を並列して整理する
- 「良い物件があれば、購入は早い方が良い」という認識を持ってもらう

P16 | 相場の話

- 「もっと安いものが出てくる」と勝手に期待していないか？
- 「掘り出し物」を待っていないか？
- 今までどの価格帯の物件を見てきたのか？
- 希望条件に対して市場ではどの程度の価格になるか？
- 駅距離を5分縮める／伸ばすと、価格はどう変わるか？
- 築年数を10年新しくする／古くすると、価格はどう変わるか？
- 土地を広くする／狭くすると、価格はどう変わるか？
- 通勤時間を短くする／長くすると、価格はどう変わるか？
- 希望エリア外にすると価格はどう変わるか？
- 価格が安い物件は、なぜ安い可能性があるか？
- 条件が良い物件は価格にも反映されることを説明する
- 実際の販売物件を使って比較する
- 必要に応じて成約事例を見せる
- 「不動産はシンプルで、良い条件には価格が付きます」と共通言語を作る
- 指値によるデメリットを伝え、原則満額で買っていただく
- ただし値引きを前提に予算を組まない

P17 | 種別比較・振替

必要な場合に使う。

- なぜ戸建なのか？マンションではダメなのか？
- なぜマンションなのか？戸建ではダメなのか？
- なぜ中古なのか？新築ではダメなのか？
- なぜ新築なのか？中古ではダメなのか？
- その理由は実家の影響か？なんとなくのイメージなのか？
- 購入後、何年住む予定なのか？その時、本人は何歳になるか？
- 中古の場合、今後どの程度修繕が必要になりそうか？
- 屋根・外壁・水回り等の将来支出はどうか？
- 新築の保証・中古の保証の違いはどうなっているか？
- 初期費用はどう違うか？
- 月々の維持費・将来の修繕費はどう違うか？
- 総合して35年先を見たとき、新築・中古の費用はどうなのか？

*ただ情報を並べて終わらない

お客様の購入動機・予算・家族構成・現在の問題・将来の願望・希望条件・優先順位などを踏まえて、
「〇〇様の場合は、〇〇という理由で、AよりもBの方が合っていると思います。

その上で、最終的に、どうされますか？」

と営業マンが理由も添えて提案して、お客様に最終的な選択をしていただく。

P18 | 購入意思を固める

なぜ住まいを変えたいのか？

- 家探しを始めたきっかけは何か？
- なぜ今の住まいではダメなのか？
- 「狭い」「古い」とは、具体的に何が狭い・古いのか？
- 今何㎡くらいか？間取りは？
- 各部屋をどう使っているか？
- 今困っていることは？
- 今は困っていないなら、今後何が困りそうか？
- 家族構成は今後変わりそうか？

なぜ購入なのか？

- 今より広い・新しい・近い賃貸へ移る選択肢はないのか？
- 今の家に住み続ける選択肢はないのか？
- 実家へ戻る等、その他の選択肢はないのか？
- それらではダメなのはなぜか？
- 賃貸ではなく購入を選ぶ理由は何か？

条件が整えば本当に購入するのか？

- 予算・場所・物件条件が全て整えば購入へ進めるか？
- 「良い物件があれば考える」という状態ではないか？
- まだ決まっていないことは何かあるのか？
- 親の確認は必要なのか？
- 配偶者以外の意思決定者はいるのか？
- 同行者は誰なのか？友人か？親族か？

最後に、

「〇〇だから住み替えたい。賃貸では〇〇なので購入したい。〇月までに〇〇があるので今探している。条件が整えば購入する」

と営業マンが一本につないで返し、「そういうことです」「その認識で合っています」とお客様との認識を合わせる。

P19 | 物件条件を固める

現住居

- 今の家には何年住んでいるか？
- 更新月はいつか？
- なぜ今の家を選んだのか？
- 今の家の気に入っているところは？気に入らないところは？
- 家賃はいくらか？駐車場代はいくらか？
- 家賃＋駐車場で毎月いくら払っているか？
- 通勤手段は？
- ドアtoドアの実際の通勤・通学時間は？
- 買い物はどこへ行くか？

実家・親

- 実家の場所はどこか？
- 戸建か？マンションか？
- 実家での生活をどう感じていたか？
- 親には家探しについて話しているか？
- 親から購入資金の援助はあるか？
- 親の確認は必要なのか？
- 親が内見する必要はあるか？
- 将来親と同居する可能性はあるか？
- 実家へ戻る可能性はあるか？
- 実家との距離は近い方が良いのか？遠くても良いのか？

仕事

- どこで働いているのか？
- 通勤は電車か？車か？
- 勤務地は固定か？変わるか？
- 転勤可能性はあるか？
- 将来勤務地が変わっても対応できるエリアか？

これまでの探し方

- 今まで何件見たのか？
- どのエリアを見たのか？なぜそのエリアなのか？
- どの価格帯を見たのか？なぜその価格帯なのか？
- 何が良かったのか？
- 何が悪かったのか？
- なぜ買わなかったのか？
- 他社ではどんな提案を受けているか？

エリア

- どの市区町村・路線・駅まで検討できるか？
- 大きい駅(快速停車駅等)である必要はあるか？
- 職場までドアtoドア何分以内が希望か？
- 駅から自転車・バスの利用は可能か？

駅距離

- 駅まで何分以内が希望か？
- なぜその分数なのか？
- 今は実際何分歩いているか？
- あと何分なら頑張れるか？
- 自転車・バス移動は許容できるか？
- 将来売却を考えて駅距離を気にしているのか？

駐車場

- 駐車場は絶対必要か？
- 何台必要か？
- 今乗っている車は何か？
- 将来どんな車に乗りたいか？
- 車の全長・幅・高さは？
- 一時的に月極駐車場ではダメなのか？

学校

- 今どこの小学校に通っているのか？
- 小学校まで何分以内が希望なのか？
- なぜその分数なのか？
- 15分希望なら、17分・20分まで伸ばすことはできるのか？
- 越境通学は許容できるか？
- 中学校区も考慮する必要はあるか？
- 学区内に希望物件がない場合は転校できるのか？

間取り・広さ

- 最低何LDK必要か？
- なぜその間取りが必要なのか？
- その広さ・大きさで何がやりたいのか？
- 将来何人で住む予定か？
- 庭は絶対に必要か？

築年数

- 築何年以内が希望か？
- なぜその築年数なのか？

- 新耐震を基準にしているのか？
- 予算的に旧耐震物件しか選べない場合はどうするか？

条件をランク分けする

- 絶対に叶えたい条件は何か？
- できれば叶えたい条件は何か？
- なくても構わない条件は何か？
- 絶対NGな条件は何か？
- ご主人様が最も優先していることは何か？
- 奥様が最も優先していることは何か？
- ご夫婦で優先順位がズれていないか？

その後、二択を作る。

例：

「2,500万円・大きめの駐車場あり、でも駅18分」

と、

「2,600万円・駅10分、でも駐車場が軽しか入らない」

ならどちらか？

確定した順位を口に出して整理する。

P20 | 基準物件の特定

- 今まで何件見たのか？
- 今日見た物件は、その中で何番目か？
- 今までで一番良かった物件はどこ物件か？
- 場所・駅・金額はいくらか？
- その物件は今もSUUMO等の掲載ページが残っているか？
- その物件の何が一番良かったのか？
- 駐車場か？広さか？駅か？使用状態か？
- それだけ良かったのに、なぜ買わなかったのか？
- 何が引っかかったのか？
- 物件を特定したら、以降の比較基準として置く
- 以降は「あの物件と比べてどうか？」で評価してもらう

P21 | 支払能力の確認・証明準備

ローンで購入希望

- 事前審査は済んでいるか？
- 事前審査をする目的は理解しているか？
- どの銀行で審査したか？

- 借入額はいくらまで承認されているか？
- 条件付き承認ではないか？
- 他の銀行でも審査しているか？
- いつ事前審査するか決める
- 必要書類は何か伝える
- 属性に応じて金融機関候補を整理する
- 事前審査回答をいつ用意できるか？

現金で購入希望

- 購入に必要な総額はいくらか？
- いくら用意できているか？
- どの銀行口座にいくらあるか？
- 複数口座へ分かれていないか？
- 海外資金ではないか？
- 海外資金はいくらか？
- 海外資金は本人名義か？
- 家族名義ではないか？
- 株・証券・国債・金・プラチナ等の資産で保有していないか？
- 資産を換金するのに何日かかるか？
- 不足分はいくらか？
- 不足分はどこから用意するか？
- 友人・家族から借りる予定はないか？
- その資金はいつ準備できるか？
- 口座残高・資金が分かる資料はいつ用意できるか？
- 海外資金の保有をどう証明できるか？
- 決済時まで日本円として用意できるか？
- 一つの銀行口座へ集められるか？
- ネットバンキングの1日あたりの振込上限はいくらか？
- 窓口なら高額振込は可能か？
- 資金証明がすぐ出せない場合、元付は買付を受け入れてくれるか？
- なぜ資金証明が必要なのかを説明する
- いつまでに何を提出するか決める

紙に、

- 購入必要金額
- 現在手元にある金額
- 不足額
- 調達先
- 準備時期

を書いて整理する。

【2件目以降の案内】

P22 | 物件リストを一緒に潰す

- 持参した物件一覧を出す
- 通し番号順に1件ずつ見る。一気に全部を見ない
- 予算内か？
- 駐車場はあるか？車種は入るか？
- 通勤通学・駅距離・築年数は許容範囲か？
- その他絶対条件を満たしているか？
- お客様はこの物件を以前見たことがあるか？
- 見たことがあるなら、どうだったか？
- なぜ見送ったのか？
- 「購入可能性が10%でもある」または「比較材料として意味がある物件」は原則として見る。
- 本当に可能性がない物件、絶対に見ない物件だけを排除する。
- 「なぜこの物件は排除するのか？」をお客様にも分かる状態にする

P23 | 案内中のリアルタイム物件確認

案内中に新たに出た疑問は、そのままにせず元付へ必要に応じて確認する。

- 現在も販売中か？
- 申込・契約予定はないか？
- 二番手でも入れる可能性はあるか？
- 駐車場へお客様の車種は実際に停められるか？
- 駐車場の幅・高さに問題はないか？
- カーポート等を撤去すれば対応できるか？
- 室内状態はどうか？
- リフォーム・クリーニング予定はあるか？
- 先にお客様へ伝えるべき懸念事項はないか？
- 告知事項はないか？
- 法的制限がある場合、具体的に何が問題なのか？
- 再建築等の制限があるのはなぜか？
- 今日これから見学できるか？
- 鍵取りか？キーボックスか？立会いか？
- 指値の余地はあるか？
- 売主は売却を急いでいるか？

確認結果はお客様へその場で伝える。

その結果を踏まえ、実際に見に行くのか、見ないのかを判断する。

P24 | 比較軸の付与

次の物件を見る前に、

- 前の物件より価格は高いか？安い？
- 駅は近くなるか？遠くなるか？
- 広さは広くなるか？狭くなるか？
- 築年数は新しくなるか？古くなるか？
- 室内状態は良くなるか？悪くなるか？
- 保証は付くか？付かないか？
- リフォームは必要か？
- 将来の支出はどう変わるか？

と比較軸を渡して優先順位を常に把握する。

例：

「次は200万円高くなりますが、その分駅が近くてリフォーム不要です」

見学後、

- 何が良くなったか？
- 何が悪くなったか？
- その交換条件を許容できるか？

を聞く。

P25 | 条件の再構築

- 物件を見たことで新しい希望条件が浮上していないか？

例：

- 最初は「絶対」と言っていた条件が、実際は不要になっていないか？
- 「駅〇分」より「トータルの通勤時間」が上位になっていないか？
- 「築年数」より「リフォームされているか」が重要になっていないか？
- 「綺麗かどうか」より「保証の有無」が新しい判断基準になっていないか？
- 再販性が新しい判断基準として浮上していないか？
- 再販性は、現在の優先順位の中でどの程度重要なのか？
- 再検討した上での優先順位をその場で書き直す
- 検討エリアが広がったら追加物件を探す
- 必要なら物件見学を一度止めて再度整理する

P26 | 上席への業務連絡

業務連絡は、お客様の情報をすべて報告するために行うものではない。

また、「迷ったときだけ相談するもの」でもない。

案内前に上席と決めたタイミングで業務連絡を入れ、

- 今の進め方がズレていないか？
- 見落としている点はないか？
- この次にどう進めるか？

を確認する。

業務連絡の基本形

① 現在の状況

- 今、案内のどの段階にいるのか？
- お客様はどの物件・条件に反応しているのか？

② お客様の反応・明らかになった問題

- 今、何に迷っているのか？
- 何を不安に感じているのか？
- 自分では判断できないことは何か？

③ 自分はこの後どう進めたいか

- 次に何を確認しようとしているのか？
- どのように案内を進めようとしているのか？

④ この進め方で問題ないか

- 自分の進め方はズレていないか？
- 見落としている確認事項はないか？
- 他に先に整理すべきことはないか？

の順で端的に伝える。

例:「今1件目が終わって、物件自体はかなり良い反応です。ただ、ご主人が月々の支払いを気にしています。この後、もう一度資金計画を整理して事前審査の話まで進めようと思っています。この進め方で問題ないですか？ほかに先に確認しておいた方がいいことありますか？」

業務連絡でやらないこと

- 顧客情報をイチから全て説明しない
- 「どうしたらいいですか？」だけで丸投げしない
- 自分の考えを持たないまま電話しない
- 事前に決めた報告タイミングをスキップしない
- 判断や進め方に迷ったのに、自分だけの考えだけで案内を進めない

業務連絡は、困った営業を助けるためではなく、お客様を間違った方向へ進めないために行うもの。

【締め】

P27 | 順位付け

- 今日の1位はどれか？2位はどれか？
- 1位の何が良かったのか？
- 2位との差は何か？
- 過去1位物件と今日1位ならどちらか？
- なぜそちらが1位なのか？
- 選ばなかった方の弱点は何か？
- 1位の物件に残っている懸念はあるか？
- P22で確認した物件の中に、今日1位より上になり得る候補は残っているか？
- 他に今すぐ比較できる候補はあるか？

営業として「お客様にとってどの物件が最適なのか」を明確にする。

P28 | 見送り・検討の整理

今日の1位を買わない場合、

- 何が理由なのか？
- 一番気になるデメリットは？
- そのデメリットを消すには何を変える必要があるか？

選択肢① 予算を変える

(※しかし、原則として予算は上がらない！)

[だから、具体例として・・・]

予算を上げるのは現実的に難しい。だから、どうするか？が大事です。予算が上がらない中で、条件を最大限に満たそうと思ったら、この物件ですよ。でも、この物件を見た時に〇〇を懸念されていましたが、改めて考えるといかがですか？

→何を大事にしたいのか、優先順位を整理する。

選択肢② エリアを変える

- 同予算で物件条件を良くするために、エリアを変えられるのか？
- 通勤・通学は遠くなっても問題ないのか？
- 快速が止まらない・乗り換えが多くなっても良いのか？
- 本当に気に入る物件があるなら、通勤時間は何分まで頑張れるのか？

選択肢③ 条件を変える

- 2階以下でもよければ同じ予算で駅へ近づけるが、それで住めるか？

- 築年数を古くすれば価格を下げられるが、それでよいか？
- 駐車場条件を緩められるか？

その上で、

- この物件をやめた場合、他に候補はあるか？
- 今後どんな物件を待つのか？
- その物件が出る根拠はあるか？
- 3か月後の○月まで出なかった場合どうするか？
- その場合、当初の購入動機(問題・願望)は放置のままでよいのか？

を整理する。

P29 | 切り返し・未解決事項の特定

「考えたい・検討します」

- 実際、何について考えたいのか？
- 金額か？ローンか？親か？周辺環境か？リフォームか？
- 事実を確認すれば解決できることか？
- 元付へ聞くことか？
- 銀行へ聞くことか？
- 調査が必要なことか？
- 上席へ聞くことか？
- お客様自身が決めることか？

を分けて整理する。

- 時間を置くことで何か新しい情報が増えるのか？
- 今日と1週間後で変わるのは、事実か？気持ちか？
- **本当に家へ持ち帰らなければ決められないことなのか？**

「親に確認したい」

- 実際に住む本人たちはこの物件をどう思っているか？
- 親確認以外の懸念はないか？
- 親は何を心配しそうなのか？
- 反対されたら購入をやめるのか？
- 親が判断主体なのか？
- 誰が住み、誰のために買う家なのか？

必要なら、親へ説明するための資料や親とのアポイントを設定する。

「他にもっと見たい」

- 何が出てくることを期待しているのか？
- 今の条件のまま、他に気になる物件候補は残っているか？
- 希望条件に当てはまる物件一覧を全件確認した結果、他に候補は残っているか？

- 条件を変えれば新しい候補が出るのか？
- 新しい候補はどこエリアにあるのか？
- そのエリアは許容範囲なのか？
- 条件を変えないなら、一体何を待つのか？
- もっと物件を見る理由があるなら、どんどん見に行く姿勢を示す

ただし、今日の物件がいつまで残っているか分からないリスクも伝える。

P30 | 買付

買付前に元付へ確認する。

- この物件に重大な問題はないか？
- 販売図面との相違はないか？
- 他の申込はないか？
- 一番手になる条件は？
- 指値は可能か？
- どこまでなら相談できそうか？
- 最短契約日は？
- 売主が契約できる日は？
- 決済希望日は？
- 手付金はいくら必要か？
- ローン客の場合、事前審査回答は必要か？
- 現金客の場合、資金証明は必要か？

価格交渉する場合、

- 希望金額はいくらか？
- なぜその金額なのか？
- 設備不具合や残置物撤去費等、価格交渉の根拠は何か？

を整理して伝える。

お客様には、

- 買付が購入意思表示であることを説明する
- 買付前に「この条件であれば購入する」という意思を最終確認する
- 本人に直筆で購入申込書の内容を記入してもらう

P31 | 手付金・契約日程

※【自社基準】原則として最短最速で契約日程を調整する

- 手付金とは何か知っているか？
- 手付金を最短最速で用意できるのはいつか？
- 最短最速で契約可能な日はいつ、何時か？
- なぜ基本的に早期契約を行うのか説明する

- 平日は何時に仕事が終わるか？
- 仕事後に契約は可能か？
- 売主の都合は？
- いつまでに引渡しを受けたいか？
- いつまでに引越したいか？
- 引渡し日と引越し日は別であることを説明する
- リフォームが必要なら、引渡し後どれくらい必要か？
- 仕事を休む必要がある手続きはないか？

※契約日程・手付金等は実際の案件条件、売主・元付との協議内容に沿って決定する。

P32 | 決断後の意思確認・不安防止

最後にもう一度意思決定の経緯を整理し、不安になった時に「なぜ自分たちがこの物件を選んだのか？」を忘れない状態を作る。

- なぜ家を探し始めたのか？を振り返る
- なぜ購入を選んだのか？を振り返る
- なぜ今購入するのか？を振り返る
- ここまで何件比較したのか？を振り返る
- なぜ今回の物件が1位になったのか？振り返る
- 2位との差は何か？を振り返る
- この物件以外に、本当に今選べる候補は残っていないか？
- この物件のデメリットは何か？
- そのデメリットを理解した上でも、なぜこの物件なのか？
- 新しく出た不安はないか？
- 契約前に追加で確認したいことはないか？
- 事実確認が必要なものは全て確認する
- 「大きな買い物なので不安になるのは自然です」と、さりげないフォローを加える

上席による意思確認

買付取得後は、担当営業だけで終わらず、上席もお客様へ意思確認を行う。

- 購入意思にブレはないか？
- 担当営業から説明を受けているか？
- メリット・デメリットを理解しているか？
- 不明点・不安は残っていないか？

を改めて確認する。

P33 | その場での結論・返事期日・次回接点・ToDo確定

* 原則「その場で整理し、その場で結論を出す」

買付にならない場合も必ず行う。

- 今日決められない理由は何か？
- 何について考えたいのか？
- その内容は事実確認で解決できないか？
- 営業マン側が確認すれば解決しないか？
- 上席へ相談すれば解決しないか？
- 本当に時間を置かなければ決められないことなのか？

「家に帰って考えます」「夫婦で相談します」「また連絡します」

と言われたままで簡単に終了しない。

その場で解決できるものはその場で解決し、可能な限り対面で結論まで導き出す。

【それでも結論が出ない場合】

最低限、「本日の何時までに」と回答期限を明確にする。

- 今日何時までに返事をもらうか？
- 営業マン側で確認することは何か？
- お客様側で確認することは何か？
- その確認の為に、本当にその時間が必要なのか？
- 誰に何を確認するのか？

必要に応じて決めること。

- 次回いつ何時に連絡するか？
- 電話か？SMSか？メールか？
- 次はいつ、どこで会って話すのか？
- 再案内なら、いつ行うか？
- どの物件を見るか？

最後に双方のToDoを口頭で復唱し、リマインドとしてメッセージを送付する。

【終了後】

P34 | 売主・元付への結果報告

* 原則、案内した物件については、全件、売主・元付へ結果報告する。

- お客様の反応はどうだったか？
- 気に入ったのか？気に入らなかったのか？
- 良かった点は何か？
- 気になった点は何か？
- 何がネックだったのか？
- 見送りの場合、なぜ見送ったのか？
- 現在どの程度の検討順位なのか？
- 申込へ進む可能性はあるか？
- 追加で確認してほしいことはあるか？
- 価格交渉の可能性はあるか？
- 次回いつ頃返事をする予定か？

案内したまま何も報告せず終わらせない。元付との関係づくりも営業の一部である。

P35 | 上席報告・当日中のフォロー

上席・社内

案内終了後、必要事項を正式に報告・記録する。

- 購入動機は何か？
- 購入時期はいつか？
- 現住居は？
- 家族・意思決定者は？
- 予算はいくらか？
- ローン・資金状況は？
- 希望条件は？
- その中の優先順位は何か？
- 過去の基準物件はあるか？
- 今日の1位物件はどれか？1位になった理由は何か？
- 営業マンとして何を最適解として提案したか？
- お客様はその提案をどう受け止めたか？
- 残っている懸念は？未確認事項はあるか？
- 結論はどうなったか？
- 次回予定は？
- 営業マン側のToDoは？
- お客様側にやっていただくToDoは？

- 顧客管理システムへ入力する
- 案内報告書等、必要な社内書類を提出する
- 日報へ記録する
- 約束した確認事項を期限付きでタスク化する

お客様

当日中に、

- お礼の連絡をする
- 今日整理した内容を必要に応じて文章で残す
- 現在の条件を残す
- 現在の1位物件を残す
- **なぜその物件が1位なのかを残す**
- 営業マン側のToDoを残す
- お客様側のToDoを残す
- **次回日時・回答期限を残す**
- 約束した資料を送る
- 必要なら追加物件を送る

次の接点で、案内終了時の状態からそのまま営業を再開できるようにする。

最終定義

不動産売買仲介営業とは、物件を紹介する仕事ではありません。

お客様が、

- なぜ家を買うのか
- なぜ今なのか
- いくらなら無理なく買えるのか
- 実際に購入できるのか
- 何を優先するのか
- 何なら譲れるのか
- 市場では何が現実的なのか
- どの物件が一番合うのか
- 何がまだ不安なのか

を整理する。

mkホームの営業としては、

- 判断材料を全て揃える
- 比較させる
- 優先順位を整理する
- 営業として最適解を提示する

- 不安と一緒に潰す
- 決断できる状態まで持っていく

ここまでが営業の仕事です。

最終的に決めるのはお客様ですが「考える材料だけ渡して終了」ではありません。

決断できない不安と一緒に潰し、お客様が「だから、自分たちはこの選択をする」と説明・決断できる状態まで決断できるところまで持っていくのが、**mkホーム**における不動産売買仲介営業マンの役割です。