

# 目指せ生涯取引！ 住宅ローン＆クロスセル 推進マニュアル

## 見込先を増やす営業活動と 複合取引の提案ノウハウ



### プロローグ

▼金利と残高だけが成果じゃない！  
生涯取引につながる認識して  
住宅ローン推進に取り組みよう

3

### Part 1 住宅ローン推進編 見込先抽出・業者開拓・受付時対応

11

▼〈図解〉住宅ローン推進の全体像と  
手順を押さえておこう

12

▼ポスティングによる見込先の発掘と  
アプローチの進め方

14

①購入ニーズが眠るお客様へのポスティングと  
DMの内容のポイント

14

②他行で住宅ローンを借りているお客様へのポスティングと  
借換え提案のアプローチ

18

▼案件獲得を増やす！  
住宅ローン相談会の効果的な活用方法

22

①住宅展示場や職場で  
このように相談会を開催しよう

22

②住宅ローン相談会で  
よく聞かれる相談にどう応えるか

26

▼案件の紹介を増やす！業者営業の効果的な進め方

30

①住宅関連業者にアプローチする必要性と  
信頼関係を築く方法

30

②業種別にみる  
住宅関連業者との関係構築ノウハウ

34

(1)ハウスメーカー

34

(2)地元の仲介業者

38

(3)地元の工務店

42



## CONTENTS

### Part 2 クロスセル提案編 ローン契約後の効果的なアプローチ方法

73

▼〈図解〉お客様のライフイベント・ニーズと  
クロスセルが見込める商品

74

▼年齢や築年数でアプローチ！  
お客様の属性に合わせてこんな商品を案内しよう

78

①ライフイベントを意識したアプローチの基本

78

②ローン残高や年齢に応じたクロスセルはこう進める

80

(1)住宅ローン契約直後の30代のお客様

80

(2)子どもが生まれ住宅を購入した30代のお客様

82

(3)住宅取得後10年経った40代のお客様

84

(4)子どもの教育費負担が重い40代のお客様

85

(5)住宅ローン契約が15年以上経ったお客様

86

(6)退職を意識し始めた50代後半のお客様

87

(7)退職金でローンを完済したい60代のお客様

88

(8)住宅ローンを完済したお客様

89

▼住宅ローンを利用するお客様にアプローチ  
このように声をかけて家族を紹介してもらおう

90



▼お客様の相談に自信を持って応える！  
住宅ローンの仕組みや関連制度はこう説明しよう

44

①住宅ローンの頭金はいくら必要なの？

44

返済比率って何？

44

②固定金利と変動金利ってそれぞれ  
どんなメリット・デメリットがあるの？

46

③元利均等返済と元金均等返済は違う？

48

返済額はどちらがお得なの？

48

④保証料って何？

50

どのくらいの金額を支払わなければいけないの？

50

⑤繰上げ返済とは何？

51

どのような方法があり効果に違いはあるの？

51

⑥団信とはどういうもの？

52

加入するとどんなメリットがあるの？

52

⑦団信には特約があると聞いたけどどんな内容なの？  
必ず付けたほうがいい？

54

⑧住宅ローン控除ってどういう制度？  
どんな手続きが必要なの？

56

▼住宅ローンの契約手続き・説明は  
このように進めよう

58

①契約手続きの流れと説明・案内時の留意点

58

②オンラインで手続き・契約する場合の留意点

62

▼審査が通りにくそうなお客様には  
こんな工夫で対応しよう

64

①審査を通過するのが難しいお客様への対応方法

64

②審査が厳しいお客様には  
こんな提案を行おう

68

表紙デザイン  
デザイン協力  
イラスト・マンガ

百瀬智恵 (DeHAM)

株式会社アド・ティーエフ

うのとある

円茂竹縄

こさかいすみ

木野本由美

波木博信

山田うさこ

湯沢としひと

吉田一裕

山中心こ

吉野詩織

小野ひろき

階戸シナ