

1 営業エリアの変化

開発計画などを調べて 影響・関心がないか確認

**ま** ず、自身が担当する営業エリアについては、歴史や公共交通機関、学校等の公共施設、開発計画などの情報をしっかりと頭に入れておきたい。こうした情報に明るいことも、お客様から「頼りになる」「有能そうだ」と認められることにつながる。

特に地方では、その地に代々住んでいるお客様が少なくないため、地域の歴史や文化、過去の大きな変化などを話題にする、様々なことを話してもらえぬ。「さすが、よくご存知ですね」といった反応で、お客様の自負心もくすぐる。

そして、事前の情報収集や外回りで実際に目にした営業エリアの変化などの情報提供から、

実態把握やニーズの発掘につなげていきたい。

◆**こんなヒアリングを行おう**  
 担当者…この地域は都市計画道路の予定地になっていますが、お客様にも何か直接影響することはありますか  
 お客様…私の土地の中にも、事業決定したら道路が通るところがあるよ

担当者…駅前の再開発に伴い大学が移転してくるようですね。学生用アパートの建設を考えている方が多いようですが、お客様もご関心はありますか  
 お客様…大学が来れば高い入居率が見込めそうだね。うちの土地も活用しようかな…

2 お客様の自宅の周辺環境

近隣店舗やご近所の話題で 生活スタイルを探る

**自** 宅の周辺環境に関する情報も、会話を盛り上げたリ、その変化がお客様に与える影響をヒアリングしたりすることに使える。

お客様にとってより身近な情報であるため、生活スタイルやライフプランのヒアリングにつなげていきたい。

また、近隣の不動産情報を話題にすることで、新たな情報を入手したり紹介につながったりすることも。

◆**こんなヒアリングを行おう**  
 担当者…大通り沿いにお洒落なイタリアンレストランがありますね。一度入ってみたいと思っておりますが、行かれたことはありますか

担当者…街では見かけないようなクラシックな外車がありました。あなたが乗っていましたか  
 お客様…いえ、上小学生の子もいて3人いるのよ  
 担当者…小学生ですと塾や習い事も始めているのですか  
 お客様…そのよ。健康のために自転車通勤をしているの  
 担当者…では、本日はお休みなのですか

お客様…うちは子どもが小さいのでファミレスばかりよ

担当者…このあたりは分譲から10年くらいのお宅が多いですよ。最近、外壁塗装をされた方もいるようですが、お客様も予定があたりですか  
 お客様…うちもそろそろと思っているよ。お向かいが夏までに塗ると言っていたね

担当者…はず向かいの更地にアパート建設の看板が出ていますね。建築主の〇〇さんという方はお知り合いですか  
 お客様…〇〇さんは、昔からの地主さんよ  
 担当者…そつでしたか。ご存知の範囲でどんな方が教えていただけませんか

3 お客様の自宅の外観

趣味やセンスを褒めながら 家族構成などをチェック

**お** 客様の自宅には、趣味・嗜好やセンス、居住者、老朽具合など、実態把握につながる様々な情報が現れている。

家の中だけでなく、敷地の広さや外装の状況、ガレージ（車や自転車）、庭木といった外観からも様々な情報が読み取れるので、訪問時には必ず外観をチェックしてほしい。

お客様の家族構成や家族の年齢、資産状況などを把握できればそれに見合ったアプローチが検討できるが、いきなり核心に言及すると警戒されてしまう。そこで、お客様の好きなもの・お客様が自慢したいことなどを気持ち良く話してもらいながら、家族構成や資産状況の把握

につなげていきたい。

車や自転車からは 家族構成を推測しやすい

自宅の外装や庭、車などには、特にお客様の趣味・嗜好が強く現れているため、センスを感じるもの、珍しいもの、目立つものについて素直に質問してみよう。

この際には、肯定的な言葉を添えて話を聞くとよい。お客様が話してくれたら「どんどん掘り下げて」関心を示してから、次の話題に展開する。こうすることで、徐々に核心に迫っていくのはず。

また、車や自転車のタイプ、玄関のスロープなどからは、家



族構成や家族の年齢がある程度想像できる。例えば、小さな子どもがいるようなら教育資金ニーズ、高齢者と同居しているようなら相続対策ニーズがないか確認できるとよいだろう。

◆**こんなヒアリングを行おう**  
 担当者…手入れの行き届いたお庭にたくさん花が咲いていて素敵ですね。不勉強で知らない花もたくさんあるのですが、どなたが庭のお手入れをされているのですか  
 お客様…庭は母の趣味なの  
 担当者…ご両親と同居されていますか  
 お客様…ご両親と同居されていますか  
 お客様…お母様はおいくつくらいなのですか

担当者…赤いスポーツタイプの自転車は、ご主人のものですか  
 お客様…そうよ。健康のために自転車通勤をしているの  
 担当者…では、本日はお休みなのですか