

仕事が楽しい人 F i l e . 4 7 : 竹輪耕一さん (不動産仲介営業職)



◆ネット情報ではなく、生の情報をお客様は求めている

今回ご紹介する仕事が楽しい人は、不動産仲介の営業をしている竹輪耕一さんです。

みなさんは、これまでに何回くらい引っ越しをしていますか。

私は、4回。

いずれも、結婚、子どもの誕生、両親との同居と、人生の各ステージの節目ごとに引っ越しをしています。

私の引っ越し経験の中で、まったく勝手のわからない街に転居した地域は草加でした。

この当時を振り返ると、選んだマンションや街が、自分たちが求めているモノに合致しているのかどうかという不安感が、かなりあったのを思い出します。

こんな時に頼りになるのが不動産契約の仲介をしてくれる営業パーソン。

このような実体験を重ねながら、竹輪さんが顧客の不安や希望とどのように向き合って、

日々不動産の仲介営業をされているのか、興味津々でインタビューを始めました。

まず、竹輪さんに賃貸住宅を選定するにあたっての基本となる視点を伺うと、

「最寄り駅への距離・築年数・広さの3要素と、賃貸価格ですかね」と教えてくれました。間取り、デザイン、日当たり、階数、部屋の向き、窓からの風景、水回りなどなど、その他多くの選択要素があるのですが、竹輪さんは、私に簡単に説明するために、要素を3つに絞ってくれました。

この3要素を基にして、お客様とのやり取りの実際を竹輪さんは私に解説してくれました。

「平堀さん、あるお客様が、駅に近くて、築年数が新しく、間取りの広いマンションを、“安く”借りたいとおっしゃったとします。でも、こんなに都合のいい物件は、世の中にはなかなか存在しないわけです。とは言うものの、お客様の気持ちもわかります。誰もが、できるだけ良いモノをなるべく安く手に入れたいと、追い求めますからね。」

「私の仕事は、このようなお客様の要望を最大限満たすようなサポートをすることでして、先の事例に当てはめると、全ての条件をクリアした物件で、ご予算に合うものはないと応えた上で、お客様には譲歩できる要素がないか丁寧に確認していきます。」

「例えば、お客様のお勤め先の最寄り駅を確認できれば、バス通勤の可否を検討できます。もし、可能となれば、鉄道の駅から離れた物件をご紹介します。この結果、お客様がご提示された、駅近で、築年数が新しく、間取りの広い、家賃がお手頃な物件という条件の中で、駅近を譲歩いただければ、後の条件を満たすことができるわけです。」

私の感心した表情を見た竹輪さんは、「ただし」と、次のことを付け加えました。

「平堀さん、私は、今の会社に勤めて10年、学生時代から通算すると、14年間ほど、池尻大橋付近に関わっています。ですから、この辺りのことなら何でも知っているとの自負があります。先ほど、事例に取り上げたバス通勤についても、自分が利用した経験があるので地下鉄に劣らない利便性が保たれていると、自信を持ってお勧めできるわけです。」

「今は、インターネットが普及して、物件に関する情報はいくらでも検索できます。そんな時代だからこそ、不動産が存在する地域に精通し生の情報を基にして仲介できるアドバイザーの存在が求められているのだと思うんですね。」

竹輪さんの話に熱が入り、目が輝きだしました。

竹輪さんが、仕事に抱いている思いの核心部分に近づいてきたようです。

この続きは、

「お客様とは一瞬ではなく、細く長くのお付き合いを旨とする竹輪さんの営業スタイル」の項でご確認ください。

◆竹輪さんが大切にしているキーワード

信頼

条件が厳しくて物件が見つからないお客様にも、諦めずに物件を探して提案する。

職場の仲間が困ってれば手を差し伸べる。

人様のために最善を尽くして得られた信頼は自分にとってかけがえのない財産なのです。

◆竹輪さんのパワー〇〇

目標を達成した瞬間

自分ではなく、職場の仲間が成長して目標達成すると、物凄くモチベーションが上がります。

◆竹輪さんのコツコツ

担当エリアの物件の最新情報の確認（毎日）

新着情報の数は、日によって異なりますが、多い時期には100件くらいになります。

特定地域に特化して物件情報を追いかけて続けると、色々なことがわかってきます。

“良い街づくり”を標榜している竹輪さんにとって、物件の最新情報を追いかけるのは必須の活動なのです。

◆お客様とは一瞬ではなく、細く長くのお付き合いを旨とする竹輪さんの営業スタイル

竹輪さんは大学卒業後の進路として警察官を目指していました。

理由は、父親が警察官だったから。

不動産業界とは縁もゆかりもない竹輪さんが、どのようにして今の仕事と出会ったのか。

それは、警察官の採用試験を受けた後に、アルバイト派遣の登録をしたことがきっかけとなります。

派遣先が、今の勤務先となるウィル・ビーだったからです。

担当した仕事は、東京の大学に合格した地方の学生から送られてくる不動産紹介依頼のハガキに記載された連絡先に電話して、ご質問にお応えすること。

竹輪さんは、警察官の試験の合格発表までのつなぎのつもりで就いた仕事だったのですが、やってみると思った以上に面白かったそうです。

不運にも、警察官試験には不合格になってしまったのですが、この結果を知って竹輪さんは、迷わずにウィル・ビーに就職しようと心に決め、社長に直談判したのだそうです。

社長から入社承諾を得た竹輪さんは、今から10年前に、新卒のフレッシュ社員としてウィル・ビーで働きだしました。

入社したての竹輪さんは、先に紹介した事例とは真逆のど素人。業界の基礎知識もなければ、地域の特性も、相場観も、何もわかりません。当然、お客様の質問には、満身に答えられません。

そこで竹輪さんは、毎朝、先輩が来る1時間前に出社して、お店で取り扱っている物件の全てに目を通し、頭に叩き込みました。

休みの日には自転車で担当エリアを周り、物件の所在地や外観、周辺の特徴を目に焼き付けました。

このような努力を積み重ねて3ヶ月くらい経過すると、お客様とのやり取りがスムーズになり成約率も高まってきました。そして、竹輪さんは多くのお客様と接しながら、地域に根差した生の情報の大切さを実感するようになります。

それに加えて竹輪さんは、物件に関わる情報だけではなく、人との結びつき、すなわちご縁を重んじる動きもするようになっていきました。

どんなことかというと、美容師さんと知り合えばその美容室に通い、地元のバーでは常連客と仲良くなる。

するとその関係からごく自然に仕事の話が舞い込むようになってきます。

それは、こんな感じです。

知り合った美容師さんが独立して、スタイリストを定期採用するようになる。

すると、この美容室に入社してくる社員の住居探しの依頼が舞い込む。

バーで知り合ったお客様とは独身の時からのお付き合いで、結婚、出産と、ライフステージが変わるたびに、適した住居の仲介を依頼される。

という具合です。

竹輪さんが、人との結びつきを重んじているのは、入社した当時の不動産業界のイメージを払拭したいからでもあります。

今から、ほんの10年前ですが、業界の営業マンの給与は歩合制が多く、目の前に現れたお客さんを口八丁手八丁で言いくるめて、とにかく契約にこぎつけ歩合の実績を稼ぐ。お客様が入居した後の生活など我関せずで、顧客志向とか、ホスピタリティー精神の“ホ”の字もなかった時代だったようです。

竹輪さんは、この時に体験した悪しき業界習慣を反面教師として、お客様へのおもてなし精神を前面に出して仕事をしていくと心に決め、不動産仲介営業をしています。

竹輪さんのお話を聞いていて、  
お客様とは一瞬ではなく、細く長くのお付き合いを旨とする営業スタイルを貫く竹輪さん  
を、心から応援したいと思えました。

◆竹輪さんのプロフィール

職業：不動産仲介営業職（宅地建物取引主任者）

所属：株式会社 ウィル・ビー (<http://www.will-be.co.jp>)

◆宅地建物取引主任者とは？

（13歳からのハローワーク公式サイトから抜粋しました）

住宅や土地の購入は人生において、とても大きな買い物である。そのため、不動産取引には法律上の様々な取り決めがある。不動産会社や住宅メーカーなどが買い主に十分な説明を行わずに契約すれば、のちのち大きなトラブルの原因になる場合もある。宅地建物取引主任者とは宅地建物取引に関する高度で深い知識を持った専門家で、土地の形質や地積、建物の形質や構造および種別、物件の権利関係や法律上の制限、関係する税法、支払い条件などについて詳細な説明を行い、円満な契約をとり行うのが業務。この仕事を行うためには国土交通大臣が認定する国家資格が必要で、不動産業界では必須の資格といわれている。

◆不動産仲介営業に求められる能力

地域情報：長く生活しているからこそわかる地元の情報の収集力

業界動向：不動産業界の最新トレンドの入手

個人情報：お客様の個人情報をできるだけ詳細に教えていただき最適提案に結びつける力

専門知識：宅地建物取引主任者の資格に総称される専門知識

地域人脈：自ら街を練り歩き、地域の人たちとの関係を構築する力