

■着座面談シート

1章 住宅営業に必要なスキル

公式 47. シートを使う

1. 今の暮らしと新しい暮らしについて教えてください

お住まいになる(なっている)	今の暮らし	新しい暮らし
人について		
建物について		
場所について		

2. 住まいづくりを考え始めたきっかけについて教えてください

□家族が増える(減る)から □家賃がもったいないから
 □土地が手に入ったから □友人や知人が家を買ったから
 □住宅ローンの金利が低いから □親から勧められたから
 □工事費用が上がりそうだから □年齢的にそろそろだから
 □子供が進学するから □住宅ローン返済を早く終わらせたいから
 □住宅取得の補助金が出るから □その他

3. 当社を知ったきっかけについて教えてください

□CM で知った □ホームページで知った □友人・知人から聞いた
 □雑誌で知った □SNS で知った □親・親戚から聞いた
 □チラシで知った □YouTube で知った □弊社に住んでいる人の
 □通りががり □工事中の現場を見た □ホームページやSNSを見た

4. 住まいづくりで分らないこと・心配なことはありますか？

チェックを入れてください(3つまで) チェックを入れてください(3つまで)

何から始めれば良いかわからない	耐震性や耐久性が心配
会社の選び方がわからない	断熱性や気密性が心配(光熱費・結露など)
費用がどれだけかかるかわからない	工事中の現場管理が心配(近隣関係なども)
住宅ローンがわからない	購入後の暮らしが心配(ローンの支払なども)
いつどのくらい支払うかわからない	購入後の暮らしが心配(アフターなど)
その他	その他

5. 住まいづくりで重視したい事について教えてください

チェックを入れてください(3つまで)

建物の構造(耐久性・災害対策)	間取り・インテリア
建物の性能(断熱性・気密性)	外観デザイン
保証やアフターサービス	購入時の価格やランニングコスト
建築会社・担当者	庭や駐車スペース
建築場所	その他

1章 住宅営業に必要なスキル

6. 新しい暮らしでしたいことについて教えてください

家族でしたいこと	個人でしたいこと
建物の構造や性能でしたいことについて	間取りやインテリア・エクステリアでしたいこと

7. ご予算を計算しますので、お支払い予定について教えてください

①住宅ローンを利用しますか？
利用しない 利用する まだ決めていない
 □住宅ローンを利用する場合、返済額ほどのくらいをと考えていますか？(住宅ローンの借入額計算のため)

Plan	月々の返済額	ボーナス時の追加返済額	使う住宅ローン	借入可能額
最低	円	万円()	金利()%	万円(a)
最高	円	万円()	年返済だと	万円(b)

②世帯年収を教えてください(住宅ローンの借入額計算のため)
 ()万円 →②と同じ住宅ローンを使った場合の借入限度額()万円(c)
 ④自己資金は使われますか？
使いたくない 使うとしたら()万円くらい)
 ⑤どなたから資金援助がありますか？
ない ある → () から ()万円くらい) 分からない

お客様のご予算は

住宅ローンを使わない	住宅ローン(a)を使う	住宅ローン(b)を使う	住宅ローン(c)を使う
自己資金④ 万円	自己資金④ 万円	自己資金④ 万円	自己資金④ 万円
資金援助⑤ 万円	資金援助⑤ 万円	資金援助⑤ 万円	資金援助⑤ 万円
合計 万円	住宅ローン 万円	住宅ローン 万円	住宅ローン 万円
	合計 万円	合計 万円	合計 万円

8. 建築予定地について教えてください

■建築地をすでにご用意されている場合

場所(地番)	ご関係
所有者	
現在の状況	
建物の有無	
掘進状況	
道路高低差	
地味調査経験	<input type="checkbox"/> ない <input type="checkbox"/> ある()

■建築地も一緒に購入される場合

希望エリア①	
①の理由	
希望エリア②	
②の理由	
重視すること	
土地探し経験	<input type="checkbox"/> ない <input type="checkbox"/> ある()

1章 住宅営業に必要なスキル

■テキストサンプル

2-1 仕事の基本マナー

1. 挨拶(挨拶)

2. 服装

3. 言葉遣い

4. 時間厳守

5. 電話マナー

6. 名刺の扱い

7. 飲酒のしすぎ

8. 喫煙のしすぎ

9. 喫煙場所

10. 喫煙器具

11. 喫煙器具

12. 喫煙器具

13. 喫煙器具

14. 喫煙器具

15. 喫煙器具

16. 喫煙器具

17. 喫煙器具

18. 喫煙器具

19. 喫煙器具

20. 喫煙器具

21. 喫煙器具

22. 喫煙器具

23. 喫煙器具

24. 喫煙器具

25. 喫煙器具

26. 喫煙器具

27. 喫煙器具

28. 喫煙器具

29. 喫煙器具

30. 喫煙器具

31. 喫煙器具

32. 喫煙器具

33. 喫煙器具

34. 喫煙器具

35. 喫煙器具

36. 喫煙器具

37. 喫煙器具

38. 喫煙器具

39. 喫煙器具

40. 喫煙器具

41. 喫煙器具

42. 喫煙器具

43. 喫煙器具

44. 喫煙器具

45. 喫煙器具

46. 喫煙器具

47. 喫煙器具

48. 喫煙器具

49. 喫煙器具

50. 喫煙器具

51. 喫煙器具

52. 喫煙器具

53. 喫煙器具

54. 喫煙器具

55. 喫煙器具

56. 喫煙器具

57. 喫煙器具

58. 喫煙器具

59. 喫煙器具

60. 喫煙器具

61. 喫煙器具

62. 喫煙器具

63. 喫煙器具

64. 喫煙器具

65. 喫煙器具

66. 喫煙器具

67. 喫煙器具

68. 喫煙器具

69. 喫煙器具

70. 喫煙器具

71. 喫煙器具

72. 喫煙器具

73. 喫煙器具

74. 喫煙器具

75. 喫煙器具

76. 喫煙器具

77. 喫煙器具

78. 喫煙器具

79. 喫煙器具

80. 喫煙器具

81. 喫煙器具

82. 喫煙器具

83. 喫煙器具

84. 喫煙器具

85. 喫煙器具

86. 喫煙器具

87. 喫煙器具

88. 喫煙器具

89. 喫煙器具

90. 喫煙器具

91. 喫煙器具

92. 喫煙器具

93. 喫煙器具

94. 喫煙器具

95. 喫煙器具

96. 喫煙器具

97. 喫煙器具

98. 喫煙器具

99. 喫煙器具

100. 喫煙器具

■お問合せ先

住所・電話番号	お問合せ内容	担当	連絡方法
株式会社 住宅産業研究所 〒160-0022 東京都新宿区新宿 2-3-11 VORT 新宿御苑 6F TEL : 03-6980-1271 FAX : 03-3358-1429	研修内容	音地 (おんじ)	onji-t@tact-jsk.co.jp
	出張研修	音地 (おんじ)	onji-t@tact-jsk.co.jp
	申込み方法	黒木 (くろぎ)	info@tact-jsk.co.jp
	申込み後の手続き	黒木 (くろぎ)	info@tact-jsk.co.jp

2023年度 JSK 式「住宅営業職新入社員向け研修」のご案内

日程 2023年4月12日(水)～14日(金)の3日間

会場 オンライン配信または、弊社会議室(東京・新宿)

※どちらに申し込まれても、4月17日から5月26日までは、配信を何度でも視聴できます

1. 研修の目的

お客様から「相談相手」として認めてもらうための知識とスキルを身につける

2. 研修受講後の目標

初回面談で商談アポが取れるようになる

※商談アポとは

商談とは、契約を共通の目標としたお客様との打合せ。商談アポとは、商談に入る合意をお客様から得ること。単なる土地紹介、資料を届ける、参考プラン提案などは、商談アポとは呼ばない

3. 想定している参加者

① 2023年4月入社の新入社員

※主として営業担当向けの内容ですが、他部門の担当者が受講されてもかまいません

②他部門から営業部門に配属された社員

③部下育成を担当する営業管理職、営業研修担当者

オンライン参加の場合の費用(会社単位)

各種会員様	220,000円(税込/1社)
非会員様	242,000円(税込/1社)

会場参加の場合の費用(参加者単位)

各種会員様	110,000円(税込/1人)
非会員様	121,000円(税込/1人)

お申込みはそのまま FAX で ⇒ 03-3358-1429
 メールでも申し込めます ⇒ info@tact-jsk.co.jp
 TACT と エクスプレスの無料枠は使えません

■申込書 2023年4月コース 4月12日(水)から14日(金)実施

貴社名	申込ご担当者様	
申込ご担当者様所属・役職	お電話番号	
FAX 番号	メールアドレス	
ご住所	〒	
会員種別(○で囲む)	各種会員(TACT・エクスプレス・e カウンセリング・ハウスメーカーレポート・TACT テレビ・TACT リフォーム)	非会員
受講種別(○で囲む)	オンライン受講	会場受講
会場受講の場合の参加予定人数		名

■研修の特長

- ・ビジネスマナーは、住宅営業の場面を想定した内容にしました
- ・住宅営業に必要な知識は、5項目×4の20の知識に限定しました→右上図
- ・住宅営業に必要なスキルを50の公式にしました→右下図
- ・公式を使いやすくするために、着座面談用のシートを作りました（裏面上図）
- ・テキストは約180ページ。研修後も参考書として使えます

■研修スケジュールと内容

	1日目・4月12日（水）	2日目・4月13日（木）	3日目・4月14日（金）
目標	お客様対応の基本を習得する	住宅営業に必要な基本知識を習得する	住宅営業に必要な基本スキルを習得する
09:30 ～ 10:00	09:30 開始	09:30 開始	09:30 開始
10:00 ～ 10:50	10:30 開始 1-1 はじめに ・研修の目的、目標、進め方 ・必要な知識とスキルの紹介	2-1 振り返り ・一日目の振り返り ・質問に答える 2-2 建築に関する法律知識 ・建築基準法と都市計画法の主なところ 建築可能性・建築できる大きさ・高さ・建物の配置・防火・各種申請など	3-1 振り返り ・二日目の振り返り ・質問に答える 3-2 合意形成ステップ ・意思決定 ・合意形成ステップ 会話承認からWin=Winの合意形成へ
11:00 ～ 11:50	1-2 仕事の考え方と進め方 ・仕事の進め方 ・商談のPDCA ・報告、連絡、相談	2-3 建物の構造に関する知識 ・構造種別と構造形式 ・耐久性と災害対策 ・暮らしの変化への対応など	3-3 会話承認を得る ・会社紹介・自己紹介・商品紹介 ・間取り・設備説明の基本（コト説明） ・構造・性能説明の基本（モノ説明）
休憩			
13:00 ～ 13:50	1-3 ビジネスマナー① ・ビジネスマナーの重要性 ・仕事の基本マナー あいさつ お辞儀 身だしなみなど	2-4 間取りに関する知識 ・注文住宅とは ・玄関・居室・階段・収納についての考え方 ・キッチン・浴室・洗面・トイレの考え方と設備について ・断熱性・気密性・遮熱性・ZEHについて ・太陽光発電・蓄電・V2Hについて ・バリアフリーについて	3-4 お客様を理解する ・シートを使いながらヒアリングするヒアリング項目 ・今の暮らしと新しい暮らし ・住まいづくりと自社を知ったきっかけ ・住まいづくりで分からない事、心配な事 ・住まいづくりで重視する事 ・支払いを聞いて予算を提案する ・建築地について
14:00 ～ 14:50	1-4 ビジネスマナー② ・敬語 敬語の意味 尊敬語と謙譲語 丁寧語と美化語	2-5 資金計画についての知識 ・工事に関する費用について ・住宅ローンについて ・ライフプランについてなど	3-5 質問への対応・合意を得る ・質問対応5ステップ ・次の約束の取り方・基本 3-6 初回面談 ・全体の流れ ・受付から着座まで・予約対応 ・着座してから行う事 ・次アポの取り方
15:00 ～ 15:50	1-5 ビジネスマナー③ ・電話の受け方 電話の受け方準備 受け方基本 取り次ぎなど	2-6 住宅営業に必要な法律知識 ・民法（所有権・抵当権・契約・相続など） ・不動産登記法・品確法について ・消費者保護法、個人情報保護法など	
16:00 ～ 17:00	1-6 ビジネスマナー④ ・来客対応 訪問する場合 名刺 席次 対応 ご案内 飲み物 お見送り ビジネス文書など		

■講師



音地常弘（おんじつねひろ）
株式会社住宅産業研究所 コンサルタント
中小企業診断士・経済学修士・奈良ソムリエ
住友林業にて、営業・管理職・研修担当を行い現職に
最終学歴
大阪府立大学大学院経済学研究科経済学専攻博士課程前期修了
営業に関する考え方は、YouTube チャンネルをご覧ください
<https://www.youtube.com/c/nantodiary>



■住宅営業に必要な知識 20（二日目に使うテキストサンプル）

2-1 営業活動に必要な知識

1. 解説
この章では、注文住宅の営業に必要な知識を解説する。注文住宅営業に必要な知識は大きく分けて5つある。それは、敷地と建物の関係、建物の構造、室内空間、資金計画、各種法規に関する知識である（右頁上図参照）。

1. 敷地と建物の関係
建物の計画には、敷地が大きく影響する。そもそも建築が出来ない敷地もある。敷地と建物との関係に関する法律知識を理解しておかないと提案が出来ない。ここでは、建築可能性、建築出来る建物の条件、建築に関する申請、土地を購入する場合に必要な知識について学ぶ（右頁下の表①）。

2. 建物の構造
次に必要な知識は、建物の構造に関する知識。自社の建物についての知識はもちろん必要だがそれだけではいけない。お客様はいろいろな会社の商品と比較するので、いろいろな構造に関する知識を得ている。少なくとも、お客様と同等の知識がないと、能力を疑われてしまう。

建物の構造は、長く安全、安心して暮らせることを目的として考えられているし、お客様もそれを望んでいる。だから、耐久性に関する基本知識、災害対策に関する基本知識、暮らし方が変わった場合の対応に関する基本知識は、理解しておかないといけない。そして、自社の構造が、それらにどのように対応しているのかを理解する。

この順番で理解しないといけないが、このテキストでは一般論を学ぶ（右頁下表②）。自社の対応については、自社のカタログなどで確認しておくこと。

3. 室内空間
次は、室内空間についての知識。注文住宅の場合は、特に重要である。お客様と話すメインテーマになるからだ。また、暮らしの経験が浅い営業スタッフよりも、お客様の方が知識や経験があることが多いので、特に理論武装しておかないと能力を疑われてしまう。

住宅営業に必要な最低知識

①敷地と建物の関係 ②建物の構造 ③室内空間 ④資金計画 ⑤各種法律

①	項目	タイトル	内容
1	建築出来る土地か？	敷地・都市計画・道路・権利関係	
2	敷地と建物との関係	大きさ・高さ・配管・防火	
3	建物の関係	申請手続き	確認申請・その他の申請
4	土地を購入する場合	探し方・契約の種類	

②	項目	タイトル	内容
5	建物の構造	構造種別と構造形式	木造、S造、RC造・プレース工法、ラーメン工法、壁工法
6		建物の耐久性	耐久性・耐久性を担保する制度
7		災害対策	地震対策・台風対策・火災対策
8		暮らしの変化への対応	設計・リフォーム

③	項目	タイトル	内容
9	室内空間	間取りについて	欲しいモノとしたいコト・居室、玄関、階段・収納
10		設備について	キッチン・その他水回り・スマートハウス
11		室内環境	熱の出入り・空気の流れ・ユニバーサルデザイン
12		特殊な計画	2世帯住宅・3階建て・平家

④	項目	タイトル	内容
13	資金計画	資金計画バランスシート	基本・分譲住宅の場合・注文住宅の場合
14		費用について	建物工事費用・付帯工事費用・その他諸経費
15		支払いについて	自己資金・住宅ローン
16		その他必要な知識	住宅取得支援制度・ランニングコスト・ライフプランニング

⑤	項目	タイトル	内容
17	各種法律	民法	原則・用語・物権・債権・親族・相続
18		不動産登記法	不動産登記とは・不動産登記をするとき・トラブルになるかも
19		品確法	概要・性能表示制度・紛争処理機関・瑕疵担保責任
20		その他の法律	消費者契約法・個人情報保護法

■住宅営業に必要なスキル公式 50（三日目に使うテキストサンプル）

1-1 営業の仕事は、お客様と合意すること

公式 01. 合意形成ステップ

合意形成ステップ

1. 会話承認をもらう
2. お客様のことを理解する
3. こちらのことを理解される
4. 合意を得る

1. 解説
営業活動は、お客様と何らかの合意を形成することを目標とする活動である。そしてそのステップ(進め方)が公式 01 である。

合意には、アンケートに記入して頂くといった小さなものから、自社と契約を交わしてもらうといった大きなものまで、何種類もの合意がある。ただし、お客様と営業スタッフ、お互い Win-Win の関係になるようなものでないといけない。

そのような合意に至るには、お互いの考え方を調整する必要がある。その場合、まずお客様のことを理解してから、こちらのことを理解してもらうという順番になる。

特に注文住宅の場合は、注文を聞いてから提案するので、この順番を逆守しないといけない。また、自分のことを理解してくれない人の提案を受け入れることは難しいので、やはりこの順番は重要である。ステップン・コヴィー博士の「7つの習慣」でも、第五の習慣として「理解してから理解される」とあるが、これと同じことである。

しかし、考え方を調整する前に、こちらの会話について承認してもらわないと、話は始まらない。話し相手として認めてもらわないと、何を聞いても答えをもらえないからだ。

以上のことから、合意形成ステップは、公式 01 のようなものになる。この公式が、住宅営業で最も重要なものである。

このテキストは、新人営業スタッフ向けなので、スタート地点をお客様と初めてお会いした時（通常は初回面談の受付時）にして、ゴールを商談を進める合意を得ることにした。

このテキストでいう「商談」とは、お互い契約をゴールとして進める打合せのことを言う。

右のページは、受付をスタートとして、ゴールを商談を進める合意にした、合意形成ステップである。真ん中から右側（グレーバック）は、こちらが話すことである。左側の白い部分はお客様が話すこと（こちらが聞くこと）である。

公式 01

Start: 受付（予約あり・予約なし）

確認する事	対応	目標
不明な事	→ 一般論→自社の対応を説明をする	住まいづくりに対する不安
不安な事	→ 予防策と対処策を説明する	をなくし購買意欲を上げる
重視する事	→ 自社の対応を説明する	自社への好意度を上げる
質問された事	→ 質問と質問の意図に答える	自分への信頼度を上げる

4. 新居でのイメージを確認して、それに対する自社の提案を説明する (Step2 → 3)

確認する事	対応	目標
入居したいコト	→ コンセプト型商品有りの会社 商品を選んで提案	コンセプト型商品無しの会社 コンセプトを作って提案
支払い予定	→ グレードを選んで提案	仕様・設備を選んで提案
敷地	→ 参考プラン（過去プラン）から間取りを選んで提案	

3と4でステップした場合
※ステップした項目も、クリアするアポイントを取る事。クリアしないまま、5のアポイントが取れても計画は途中で止まってしまう

確認する事	対応	目標
1	入居までの進め方の説明	最初にする事を提案する
2	土地ありの場合 土地なしの場合	敷地調査 土地紹介

Goal: 当社と商談を進める合意を得る（次回アポイントを取る）