

第2章注文住宅営業に必要な知識

知識一覧

項目	タイトル	内容
1	敷地と建物の関係	敷地・都市計画・道路・権利関係
2	敷地と建物の関係	建てられる建物と土地の関係
3	敷地と建物の関係	申請手続き
4	敷地と建物の関係	土地を購入する場合
5	建物の構造	構造種別と構造形式
6	建物の構造	建物の耐久性
7	建物の構造	災害対策
8	建物の構造	暮らしの変化への対応
9	室内空間	間取りについて
10	室内空間	設備について
11	室内空間	室内環境
12	室内空間	特殊な計画
13	資金計画	資金計画バランスシート
14	資金計画	費用について
15	資金計画	支払いについて
16	資金計画	その他必要な知識
17	各種法律	民法
18	各種法律	不動産登記法
19	各種法律	品確法
20	各種法律	その他の法律

「住宅営業新入社員研修用テキスト」のご案内

特長

1. 住宅営業担当に必要な知識を、20項目にまとめて解説している
2. 住宅営業担当に必要なスキルを、50の公式にまとめて解説している
3. PDFデータでの販売なので利用しやすい

よくある話です

「研修担当になったがテキストがない」

「教えること自体は、そんなに苦にならないが、資料を作る時間とノウハウがない」

そこで、株式会社住宅産業研究所が使っている新人研修用テキストを販売することにしました。この新人研修は、毎年行っているもので、毎年作り替えております。今回販売するのは、今年使う予定のテキストです。

新人研修様なので、お客様に初めて会った時から、自社で商談を進める合意を得るところまでの場面で必要なスキルと知識をまとめたものになっています。今回改訂のポイントは3つあります。

■ポイント1「スキルの公式化」

住宅営業に必要なスキルを公式化したところ。難しい営業テクニックを覚えるよりも、簡単な公式を覚えて自分の「型」を身につける方が成果が出やすくなります。そこで、お客様に初めて会った時から、自社で商談を進める合意を得るところまでの場面で必要なスキルを50の公式にまとめました。(裏面参照)

■ポイント2「必要な知識を解説」

住宅営業に必要な知識を詳しく解説したところ。自分の会社の建物についての知識は、どこの会社でも教えていますが、一般的な話となると教えている会社が少ないようです。少なくともお客様と同程度の知識は必要になります。そこで前年よりも詳しくしました。5×4の20項目の知識を解説しています。(最終面参照)

■ポイント3「PDFで提供」

PDFで提供すること。180ページを超えるテキストになりましたので、PDFで販売することにしました。多くの人が使う場合でも、プリントアウトも楽にできますし、そのままタブレットに入れて使うこともできます。内容の訂正や使わないページを削除することもできますので、カスタマイズも可能です。

■作成者



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>

目次

第1章 住宅営業に必要なスキル

- 1-1 営業の仕事は、お客様と合意すること
- 1-2 会話承認を得る (STEP1)
- 1-3 お客様のことを理解する①計画の現状 (STEP2)
- 1-4 お客様のことを理解する②阻害要因の排除 (STEP2 → 3)
- 1-5 こちらのことを理解される プレプレゼン (STEP3)
- 1-6 お客様と合意する (STEP4)
- 1-7 参考 商談の準備方法・商談の進め方

第2章 住宅営業に必要な知識

- 2-1 営業活動に必要な知識
- 2-2 敷地と建物との関係
- 2-3 建物の構造に関する知識
- 2-4 室内空間に関する知識
- 2-5 資金計画に関する知識
- 2-6 営業活動に必要な法律知識



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

■申込書

住宅営業新人研修用テキスト (PDF)		一般価格 77,000 円 (税込)
		各種会員 66,000 円 (税込)
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	

■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	内容	音地 (おんじ)	onji-t@tact-jsk.co.jp
	上記以外	黒木 (くろぎ)	info@tact-jsk.co.jp

第1章注文住宅営業に必要なスキル

公式一覧

番号	項目	公式	想定している営業場面
01	全体	合意形成ステップ	全体
02	会話承認を得る	会社紹介・基本 5つの質問に答える	お客様と出会ってから モデルハウス・完成現場を 説明している場面
03		会社紹介・ショート ver.	
04		自己紹介・基本	
05		自己紹介・ショート ver.	
06		建物説明・ガイダンス	
07		建物説明・コト説明	
08		建物説明・モノ説明	
09		建物説明応用・演繹法的説明	
10		建物説明応用・比較法的説明	
11		建物説明応用・帰納法的説明	
12		建物説明応用・時系列的説明	
13		建物説明応用・弁証法的説明	
14		建物説明後の説明	
15		お客様の現状を 理解する	
16	共感的聞き方		
17	計画の現状を聞く方法		
18	注文住宅希望の確認方法		
19	反対派を聞く方法		
20	関与者を聞く方法		
21	当社を知ったきっかけを聞いて好意度を確認する①	着座面談② 商談のネックになることを聞いて 解消する場面	
22	当社を知ったきっかけを聞いて好意度を確認する②		
23	分からないことを聞いた時の対応		
24	心配なことを聞いた時の対応		
25	重視することを聞いた時の対応		
26	フレーミング説明		
27	当社での計画を 阻害する要因を 確認して それを排除する	質問に答える 全体	着座面談③ 自社で商談を進める クロージングをする場面
28		モノについて聞かれた場合	
29		結論を聞かれた場合	
30		特徴を聞かれた場合	
31		理由を聞かれた場合	
32		違いを聞かれた場合	
33		「同じではないか」と聞かれた場合	
34		変化を聞かれた場合	
35		必要性を聞かれた場合	
36		本当かと聞かれた場合	
37	大丈夫かと聞かれた場合		
38	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	聞くべきしたいコト	着座面談④ 自社で商談を進める クロージングをする場面
39		モノ→コト変換	
40		コンセプトの作り方	
41		コンセプト商品の説明	
42		予算の出し方①住宅ローンを使わない場合	
43		予算の出し方②住宅ローンを使う場合	
44		建物の金額を聞かれた場合	
45		建築地に関する質問	
46		プレプレゼン	
47		シートを使う	
48	お客様と合意する	合意を得る方法	クロージングの場面
49	商談	商談準備の5ステップ	商談の準備をする場面
50		商談の5ステップ	

テキストサンプル

1章 注文住宅に必要なスキル
1章 注文住宅に必要なスキル

公式 02. 会社紹介・基本 5つの質問に答える

会社紹介・基本 5つの質問に答える

- どんな会社なのか
- どんな建物なのか
- いくらかかるのか
- どのように進めていくのか
- 何から始めるのか

I. 解説

1. おじさんの質問
こんな場面を想像して欲しい。
住宅会社に入社して半年くらい経った頃、親戚のおじさんからこんな質問を受けた場合どう答えるか？
「どんな会社なのか？」(会社自体)
この質問に答えるときにこんな質問をされる。
「どんな建物なのか？」(建物)
この質問に答えるときにこんな質問をされる。
「いくらかかるのか？」(金額)
この質問に答えるときにこんな質問をされる。
「どのように進めていくのか？」(進め方)
答えに納得したおじさんは、最後にこう質問する。
「もし建築を頼む場合は、何からはじめるのか？」(最初にやる事)

2. 答えを準備する
上の例で言いたかったのは、会社説明に必要な要素のこと。会社自体・建物・金額・進め方の4項目は、お客様が知りたい事である。この4つは住宅でなくても同じ事が言える。例えば「車」を買う時も、販売店、車、金額、購入手続は知りたいはずだ。そして、この4項目に納得がいて、その会社で

話を進めたいと思うと、「最初に何から始めたら良いのか？」と最初にやる事を聞かれる。だから、この5つの項目の回答を用意して、聞かれなくても会社紹介として行うのである。

3. 答えの作り方
5つの質問に対して、以下の答えを用意する。

質問	用意する答え
会社自体	「住まい作りへの思い」「社歴」「エリア」
建物	「構造種別」「構造形式」「3つの特長」
金額	「よくある大きさの建物価格」
進め方	「スケジュール表の説明」
最初にやる事	「スケジュール表の最初の項目説明」

そして会社紹介を、お客様が自分事として聞いてもらえるように、会社紹介をする前に、次の一言を必ず言う。
「住宅会社との付き合いは、引渡し後も続き、大変な言葉は、一生の付き合いとなります。しっかりと会社を選ぶ事はお客様にとって必要不可欠な事です。そこで私共の会社紹介をさせていただきます。」
以上を右頁に表としてまとめた。自社の場合を記入して練習すること。

II. 例

項目	例文
はじめに	住宅会社との付き合いは、引渡し後も続き、大変な言葉は、一生の付き合いとなります。しっかりと会社を選ぶ事は、お客様にとって必要不可欠な事です。そこで私共の会社紹介をさせていただきます
会社自体	住まいづくりへの思い 社歴 エリア
・私どもの会社は	暖かい家づくりという想いで 創業より40年間 冬田市を中心に施工しています
建物	構造種別 構造形式 3つの特長
・建物は	木造の 壁式工法で 耐震・断熱・気密に優れています
金額	よくある大きさ よくある金額
・価格は	40坪くらいの2階建てで 約2,000万円くらいです
進め方	スケジュール表の説明
・進め方は	こちらのスケジュール表のように進めていきます。まず最初は…
最初にやる事	スケジュール表の最初の項目説明
・打合せは	まず「敷地調査」から始めます

III. 自社の場合

上の例を参考に、自社の説明を作ってみる。

項目	自社の説明
はじめに	住宅会社との付き合いは、引渡し後も続き、大変な言葉は、一生の付き合いとなります。しっかりと会社を選ぶ事は、お客様にとって必要不可欠な事です。そこで私共の会社紹介をさせていただきます
会社自体	
・私どもの会社は	
建物	
・建物は	
金額	
・価格は	
進め方	
・進め方は	
最初にやる事	
・打合せは	

株式会社住宅営業研究所 11

着座面談シート

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
 土地が手に入ったから
 住宅ローンの金利が低いから
 工事費用が上がりそうだから
 子供が進学するから
 住宅取得の補助金が出るから

家賃がもったいないから
 友人や知人が家を買ったから
 親から勧められたから
 年齢的にそろそろだから
 住宅ローン返済を早く終わらせたいから
 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
 雑誌で知った
 テレビで知った
 通りががり

ホームページで知った
 SNS で知った
 YouTube で知った
 工事中の現場を見た

友人・知人から聞いた
 親・親戚から聞いた
 弊社に住んでいる人の
 ホームページやSNSを見た

4. 住まいづくりで分からないこと・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)

何から始めれば良いか分からない	耐震性や耐久性が心配
会社の選び方が分からない	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分からない	工事中の現場管理が心配(近隣関係なども)
住宅ローンが分からない	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のか分からない	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

6. 新しい暮らしでしたいコトについて教えてください

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

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

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
 ②住宅ローンを利用する場合、返済額はどのくらいを考えていますか？(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 万円 | 万円() | 金利()% | 万円(a)
 最高 万円 | 万円() | 年返済だと | 万円(b)
 ③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はありますか？
 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

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	
接道状況	
道路高低差	
敷地調査経験	<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④	
①の理由	
希望エリア②	
②の理由	
重視すること	
敷地調査経験	<input type="checkbox"/> ない <input type="checkbox"/> ある ()