

第6回

仲介会社が喜ぶこと、嫌がることは…

賃貸市場は閑散期が終わり、第2繁忙期といわれる秋のシーズンに入りました。もし夏場に埋め戻しができず空室が残っているのならば、何としてでも稼働率を向上させたいという思いが高まってきているはずですよ。

今回は、1人でも多くの来店客に物件を紹介してもらおう為に必要な、「仲介会社が喜ぶこと、嫌がる事」についてお話ししたいと思います。

当社が「申し込み時にオーナー（管理会社）の対応に不満

を持ったことはありませんか？」という質問を東京都内約200社の賃貸仲介会社に聞いたところ、9割近い仲介会社が不満をもっているという結果がでました。最も多かった不満は「来店客が集中する土日に管理会社が定休日で連絡がつかない」です。仲介会社のピークタイムに管理会社やオーナーと連絡がつかないと、来店客に対しスムーズに内見や条件交渉ができないからです。「審査基準がわかりにくい、審査の対応が遅い」といった声も上位にありました。その他には、「鍵の管理体制が不十分」といった声もあります。「現地設置」で実際に内見客を連れて行ったら鍵が設置されておらず、内見できなかったという経験がある仲介会社も少なくありません。また、「管理会社やオーナーの電話での態度が悪い（横柄）」という意見も目立ちました。

内見の立ち合いは喜ばれる

一方、仲介会社がオーナー（管

理会社）の申し込み対応で良かったと感じた点では、「土日等営業時間外でも内見させてくれた」、「内見にオーナーが立ち会ってくれた」、「審査や書類作成のフィードバックが早い」等の声が多くあります。不満点の裏返しとして、営業時間外や休日、管理会社の担当者不在時の受け入れ態勢や、審査・契約までのスピード、丁寧な対応は評価されます。募集図面等に載っていない付加情報をオーナーが教えてくれたおかげでカウンター営業の際に話がまとまり、成約に結び付いたという例もあります。早期成約には、仲介会社と日頃から情報交換できる関係を構築しておくことが望ましいのです。

あなたの物件の写真を求めている

多くの仲介会社は広告掲載、図面制作の為に、物件へ向いて写真撮影をしています。撮影に行く理由は「広告掲載時に他の仲介会社と差別化する為」、「オーナーサイドに写真がそろっていないから」です。写真撮影に行く物件の基準は「新築物件、人気シリーズ物件」が上位を占めていますが、「店舗に近い物件」という声も多くあります。あなたの物件周辺や最寄駅周辺の仲介店舗に対して写真を提供したり、撮影可能な日時（タイムスロット）を案内することも仲介会社に喜ばれます。

オーナー（管理会社）が作成した「募集図面」をほとんどの仲介会社はそのまま使う

多くの仲介会社はオーナー（管理会社）から届いた図面をそのまま使用しています。ただ、図面が見づらい場合は自社で作成することもありますが、この場合「いかに訴求力の高い図面を作れるか」が来店客の反響を増やすポイントとなります。しかし、仲介会社で図面を作成する場合はエクセルやワードといったパソコンに標準搭載されているソフトを使用することが多く、そのためにデザイン上の似通った、インパクトに欠ける図面が多くなっています。競合物件よりも訴求力のある募集図面を作成しなければならぬのはもちろんですが、個人オーナーが作成する図面にはデザイン性も含めて限界があります。仲介会社があなたの用意した図面をそのまま使用しないケースも想定し、図面と一緒に物件情報や写真等の素材を収めたデータCDを配布することで、仲介会社がオリジナルの募集図面を作成しやすくする等の工夫も必要です。

仲介会社の営業スタッフを顧客と捉え、ホスピタリティ溢れるホテルマンのような気持ちで仲介会社と向き合い、反響増加を目指しましょう。

リーシング・マネジメント・コンサルティング

齊藤晃一 取締役副社長兼 CMO

Profile

コンサルティング会社で、大手飲料メーカー、大手製薬会社をはじめとするダイレクトマーケティング事業の新規参入戦略および実行支援を多数経験。その後、(株)ウェビクル（東証マザーズ8767）で新規事業企画室長として新規事業の立ち上げ、M&A等を経験。現在は不動産ファンドやJ-REITの空室対策コンサルティングに携わる。著書に「本気で満室稼働を考える人だけが読む本」。

URL : <http://www.lmc-c.co.jp/>

