



アルファヴォイス倶楽部

VOL.113 2004.11

発行責任者: アルファヴォイスコンサルティング株式会社 代表取締役 野村 敬一
〒102-0074 東京都千代田区九段南4-7-10 TEL: 03-5215-8711

《INDEX》

1. 商談クロージングの八大スキル

代表取締役社長 野村 敬一

2. 川田竹也先生の賃貸マンション営業のための知識

ワンポイントアドバイス Vol.4 ~ 固定資産税 ~

コンサルタント 川田 竹也

商談クロージングの八大スキル

代表取締役社長 野村 敬一

商談クロージングには大きく八つの原則的、基本的スキルがあります。このスキルはアルファヴォイスコンサルティングが建設営業経験30年、創業以来17年にわたる経験と実績の上に確立された営業スキルであることを付記しておきます。この「商談クロージングの八大スキル」は賃貸マンションであっても、住宅であっても原理原則は変わりありません。一部【1】商談プロセスの遵守が異なりますので、最後に補足説明を付記しておきます。

基本に忠実に営業を行うことが受注への早道でしょう。

- 【1】商談プロセスの遵守
- 【2】テストクロージング
- 【3】段階的クロージング
- 【4】数字分解法
- 【5】沈黙のクロージング
- 【6】一対一の原則
- 【7】TQCの原則
- 【8】感動のクロージングトーク

【1】商談プロセスの遵守

商談にはプロセスと定石、ルールがあります。賃貸マンション営業においては、以下の商談プロセスを守ることが重要です。プロセスを省いたり、順番を変えると商談は長引き受注確率は低下するでしょう。基本を守ることこそプロの営業マンであり、トップセールスマンなのです。

[1] 商談初期面談の 4 段階プロセス

商談初期の面談は最も重要です。以下の 4 段階プロセスは、基本原則であるので必ず順番どおりに実行してください。

(1) 市場環境調査の提出アポイントとその必要性を説く

賃貸マンションは事業であり、その成功の可否は入居率に依存する。したがって入居率を高く長期にわたって安定させる為には、計画している土地が賃貸マンションに適しているかどうかの、市場環境調査が最も重である。市場環境調査なくして賃貸マンション事業の商談はありえない。

市場環境調査の必要性

周辺家賃や間取り及び利便性を調査し長期にわたって安定した賃貸マンション経営が可能かを調査する。

賃貸マンション事業意欲の動機付けと確認

賃貸マンション事業成功の秘訣は金融機関からの融資が受けられるかどうか。事業性審査の為には市場環境調査報告書が必要である。

金融機関の話題

融資審査の為には法定相続人の同意が必要になる。したがってなるべく早めに法定相続人に賃貸マンション事業性の優位性を確認してもらう。

法定相続人の話題

(2) 敷地環境調査のアポ取りと敷地調査立会い依頼

敷地環境調査はプラン提案と見積り作成にとって重要なプロセスである。また粗利確保にも重要である。顧客に初めて提案する技術的プレゼンテーションとして他社との差別化にも細心の注意を払って行う必要がある。また、顧客に敷地環境調査に立ち会っていただくことは、建物のイメージを構築する意味でも重要であり、組織全体で顧客の土地活用を提案していく姿勢を早期に見ていただくための絶好のチャンスである。設計のみならず管理者は是非とも敷地環境調査に立会い、顧客と面談すべきである。

敷地環境調査の立会い必要性

隣地境界の確認

敷地利用計画と配置希望、カーポート、エントランスの打ち合わせ

その他特殊工事発生の確認

- (3) 総投資額と事業収支希望及び賃貸マンション事業のイメージ構築、自己資金投入額 = 顧客のプライベートな話題（収入の用途）
- (4) 建築計画スケジュール説明によるテストクロージングおよび問題の発見

[2] 市場環境調査報告

市場環境調査報告は必ず実施して、面談を行う。場合によっては、周辺の市場の利便性調査報告と家賃調査報告、空室調査報告などに分けて面談しても良い。敷地環境調査報告とは分けて行いたい。初期段階なので、なるべくタイミングよく(Timely)すばやく(Quickly)短期間に集中して(Concentration)商談回数を増やすのが顧客との信頼関係を深め、受注につながるからである。

[3] 敷地調査・役所調査・法務局調査

賃貸マンション営業の基本である。特に資金面やキーマン探しの為にも法務局での公図、謄本取得は基本中の基本である。また敷地調査は、できる限り顧客立会いを求め配置やカーポート、エントランスなどのイメージを現地で提供したい。

[4] 敷地環境調査報告時の4段階商談プロセス

敷地環境調査報告時の商談プロセスは、初期面談と同様に重要な商談である。4段階の商談プロセスを確実にいき、問題発見とニーズの誘導をする。

敷地調査及び役所調査による賃貸マンション計画における状況報告。配置計画、及び見積りをする上での特殊な費用発生を事前に予告する。

土地問題の発見と解決

概算予算と収支、借入金と自己資金の割合など資金関係をつめる。収支ニーズを誘導したい。感動のクロージングトークの為に、収益金の用途を確認したい。

資金問題の発見と解決

建築計画スケジュールを使ったテストクロージング。

時期・キーマン・ライバルの問題発見と解決

プラン・見積もり・事業計画書提出のアポイントもしくは現場案内のアポイント。

[5] 現場案内・会社案内

必ず家族全員に参加して頂く。

[6] プラン提案

プラン提案時にも、再度顧客と計画予定地に行き、配置や完成イメージを顧客に提供したい。

[7] 見積り提示

[8] 事業計画書提示

[9] 融資事前相談

顧客と一緒に金融機関に行くことは大切な営業行動なので、必ず実行すること。賃貸マンション営業においてファイナンスのアドバイスは最も重要な営業行為であり、顧客と営業マンの共同作業と認識しなくてはならない。

[10] 建築申し込み（仮契約・業務依頼契約）

- [11]ボーリング調査
- [12]最終見積・事業計画書提示
- [13]融資審査申し込み
- [14]融資合格・事業承認
- [15]建築工事請負契約

【2】テストクロージング

商談クロージングスキルで最も多用するのが、テストクロージングです。初回面談から「もし仮に・・・するとするならば」「一般的には・・・ですが如何ですか」等クロージングの言葉を発表してみます。顧客の反応が「NO」であってもその理由を聞けばよいのであり、むしろ問題発見のチャンスと考えてください。「YES」であるならばラッキー、自信を持って商談を進めることができます。賃貸マンション営業は、常に「正面攻撃型」です。営業マンは顧客のメリットになるように、お役に立つことをお手伝いするので、正々堂々と正面からアタックするのが成功への早道です。常にテストクロージングをかけ、顧客ニーズを把握しなければなりません。顧客の不安や不満に応じてこそ営業マンなのです。共感型営業、問題発見型営業にはテストクロージングは絶大な効果をもたらします。以下の事例を参考に商談を進めてください。

「もし賃貸マンションをお建てになるとすると、～

- ・ どちらの金融機関をお使いになりますか
- ・ ご家族の皆さんは如何でしょうか
- ・ 完成時期のご希望はございますか
- ・ どなたかに相談されますか
- ・ なにかご不安な点はありますか

「一般的には～

- ・ 敷地調査にお立ち会いいただいております
- ・ 融資審査申し込みの前には「建築申し込み」をして頂いております
- ・ 私どもでは建築申込金として100万円お預かりしております
- ・ このようなスケジュールで計画を進めていくのですが、何か問題がありますか

「もし仮に建築申し込みを今月末にさせていただくとすると何か問題がありますか」

【3】段階的クロージング

段階的クロージングとは、まず一般的な説得の為の理由でクロージングをします。その時顧客の反応が「NO」であるならば、さらに強い説得の理由でクロージングをします。それでも「NO」ならば最後の説得理由でクロージングをします。一般的

には三段階でクロージングして「NO」であるならばあきらめるしかないでしょう。顧客には「NO」と言わざるを得ない理由が存在するはずですが、場合によってはその「NO」の理由を探らなければなりません。さもなければ「NO」を無視して商談を進めなくてはならないでしょう。契約までには顧客の「NO」の理由を探らなければ契約は困難になるでしょう。

商談初期面談の4段階プロセスにおいて「市場環境調査提出のアポ」と「敷地調査立会い依頼」は三段階クロージングの典型的な例になります。

【4】数字分解法

賃貸マンション営業においての数字の取り扱い方により、顧客の事業イメージは大きくかわります。高額の見積り金額や借入金額を中心に商談を進める場合と毎月の収入と返済額、月次の収支を中心に商談を進める場合とでは、顧客の事業に対するイメージが変わってきます。大きな数字より月次に分解された小さな数字のほうが顧客は理解しやすく、事業に対するリスク観を軽減できる効果を持ちます。また最終見積り提示の時は収支を中心に商談を進めれば、見積りに対する値引き要求にも対応しやすくなります。すなわち、収支による顧客説得を行うのです。

【5】沈黙のクロージング

最終クロージングの言葉を発したら、顧客が何かを口にするまでは、しばらく沈黙しましょう。営業マンはこの沈黙に耐えなくてはなりません。沈黙に耐えられないで、営業マン自ら口を開くと、クロージングの言葉を取り消したり、値引きを口にしてしまうことがよくあります。そんな、弱気の営業マン。誰しも経験はあるはずです。

「最終クロージング後の沈黙は金なり」

【6】一対一クロージング

最終クロージングには上司同行が当たり前だと勘違いしている営業マンも多いのではないのでしょうか。民間個人を対象とした営業での最終クロージングは、全くの新人は別としても担当営業マン一人で行くべきでしょう。商談初期の問題発見や問題解決には管理者が同行し複数で商談に望むことは悪い事ではありません。むしろ、商談過程で信頼を獲得する為に積極的に同行していくべきでしょう。しかし、最終クロージング場面は少し異なります。複数で行くことは、場合によっては顧客を威圧することになりかねないのです。上司は不安かも知れませんが、訪問前に充分作戦を受け、営業マンの成長を見届けようではありませんか。事前の作戦とアドバイスが的確であれば一人で行かせたほうが、契約確率は高いでしょう。過保護な営業

マンを作ってしまうようにしなければなりません。特にトップ営業や談合営業が得意なゼネコン営業にこの体質が蔓延しています。このような結果、営業マンを育てきれない建設業が多く存在しています。また、できるならば、最終クロージング場面では顧客もキーマン一人が望ましいでしょう。営業マンと顧客の1対1の関係が感動のクロージングトークを呼ぶのです。

【7】TQCの原則

商談クロージングはタイミングよく (Timely) すばやく (Quickly) 短期間に集中して (Concentration) ハンターのように行動するのが原則、営業マンの本能です。プロの営業マンへの道は商談開始から契約までが、如何に短期間で判断できるでしょう。

CPCの原則

一方ランクアップは明るく (Cheerful) 根気よく (Patiently) 継続的 (Continue) に農作業のように行動するのが基本原則です。

【8】感動のクロージングトーク

「お客様の夢の実現に協力し、お役に立ちたい、と考えています。」

お客様の夢の実現とは何でしょうか。これが解らないで商談を進めている間抜けな営業マンが多く存在します。賃貸マンション事業は収益が目的です。賃貸マンション事業成功の暁には顧客にはどんな幸福な生活が待っているのでしょうか。毎月の収入を得て何にそのお金を使うのでしょうか。ある顧客は老後の生活安定のため、あるいは孫の学費援助、月に一回の温泉旅行、年に一回の海外旅行、趣味の実現等、多くの夢があるはずで、商談初期から、収益金は何に使うか、はっきり聞いておきましょう。感動のクロージングトークは「お客様の夢の実現にお役に立ちたい」と宣言することです。我々営業マンはその夢の実現の為に役に立つ仕事をしているのです。もちろん結果として、企業が利益を得、また営業マンもメリットを得ることができます。しかしながら顧客の利益がなければ我々も利益はないのです。正々堂々とおお客様の利益の為に、そして結果として得られる夢の実現の為に仕事をしていることを、宣言してほしいのです。そして、満室引渡しのできたときの感動を顧客と共有してほしいのです。これらが賃貸マンション営業マンの使命であり、やりがいではないでしょうか。賃貸マンション営業マンは「お客様に幸せを売る商売」であるということを肝に銘じてほしいのです。

注文住宅の場合の商談プロセス

[1] 商談初期面談の3段階プロセス

- [2]敷地環境調査・役所調査・法務局調査
市場環境調査はありません
- [3]敷地調査報告時の4段階商談プロセス
- [4]完成現場もしくは躯体現場案内
- [5]ゾーニングプラン提案もしくは基本プラン提案と詳細プランヒアリングおよび標準仕様設備説明
- [6]最終プラン提案
- [7]見積り提示
- [8]建築申し込み（仮契約・業務依頼契約）
- [9]最終プラン確定
- [10]トータル・インテリア・コーディネーション
内外装仕様、設備仕様、窓掛け・照明等の決定
- [11]最終見積り確定
- [12]建築工事請負契約

以上

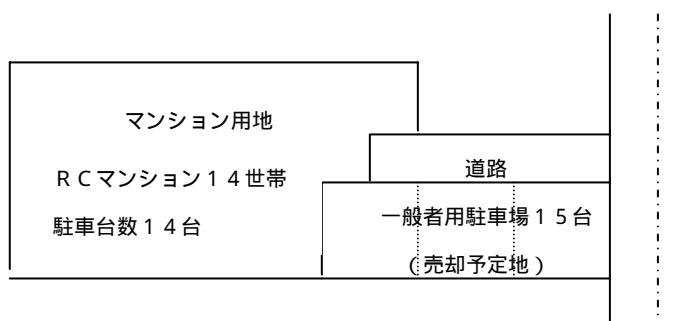
〔 4 〕 道路の固定資産税は無税？【事例】

比較的大きい敷地に賃貸マンションを提案する場合、資産状況等によってはリスク分散を考慮して敷地を分割し、その一部に賃貸マンションを提案することがあります。敷地の形状によりますが、将来にわたり敷地を有効に利用できるよう、あらかじめ道路を入れて計画することもあるでしょう。一般的に道路の固定資産税は無税とされていますが、すべての道路が無税になるとは限りません。以下、事例を紹介いたします。

- 【事例】 お客様のニーズ
- ・ 固定資産税、相続税の節税対策
 - ・ 将来売却できる敷地を残し、しばらくは駐車場にする

基本データ	敷地面積 約 1500 m ² 建築前 駐車場 路線価 170,000 円 / m ²
提案内容	マンション用地 約 1000 m ² RCマンション 14世帯 (2LDK) 敷地内の駐車台数 14台 一般者用駐車場 約 400 m ² (売却予定地) 駐車台数 15台 * 売却できるように建築計画の敷地に含まない * " 抵当権を付けない 道路 約 100 m ² 売却予定地が3区画で分譲できるように計画

敷地利用計画



建築後の固定資産税の予想

: マンション用地なので『小規模住宅用地』となる

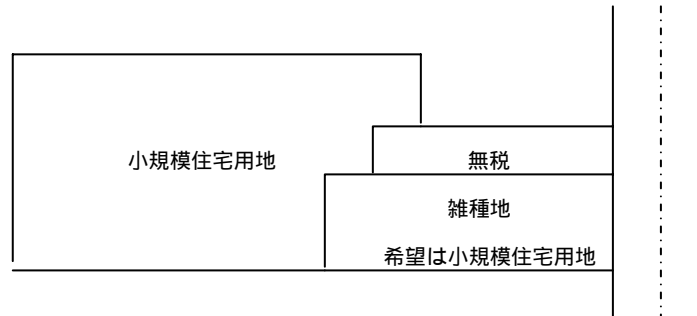
：一般者用駐車場のため『雑種地』となるが、できれば『小規模住宅用地』にしたい

対策 ・マンション用地と出入りできるようにする

・マンション用地の駐車場と連番でナンバリングする（ 1～ 29）

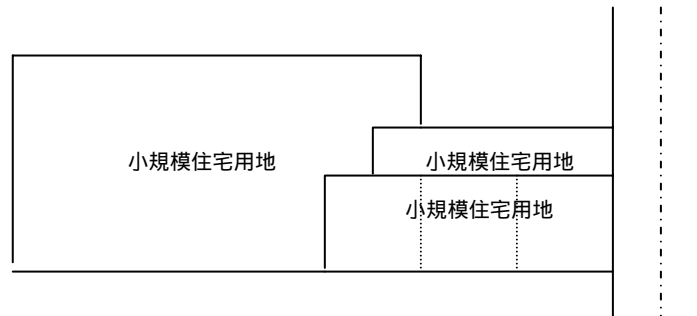
：道路なので無税

固定資産税の予想



完成引渡し後に、この敷地の評価証明を確認したところ、役所の見解は、『小規模住宅用地』、『小規模住宅用地』となっており対策の効果がありました。ところが、は無税のはずでしたが『小規模住宅用地』になっていました。

役所の見解



役所に問い合わせをしたところ、次のような解答が返ってきました。

- ・道路については、不特定多数の人が通行すると認められた場合に無税となる。（通り抜けのできる道路等）
- ・行き止まりの道路については、多数の権利者の敷地に接している場合に無税となる（目安として4人以上）

計画は基本的に施主1人の敷地内なので、この条件にあてはまらなかったのです。道路が無税となる条件は、各市町村によって多少異なります。

今回の場合道路は無税ではありませんが、面積が比較的小さかった事、マンションが14世帯あったことで固定資産税の負担は軽微なもので済みました。しかし、もし道路の面積が大きく、マンションの世帯数が少ない計画であれば、固定資産税の負担は施主を苦しめたかもしれません。

道路は工事の費用はかかりますが収入を生みません。道路を計画する場合は、一度役所に確認することをお勧めします。