

第2回

仲介会社ではどんな営業をしているの？

「仲介会社は土曜日が稼ぎ時」

私の経営する会社が東京都内約200社の仲介会社にリサーチ訪問して取得したアンケート結果によると、「1週間のうち店舗への来店が最も集中するのは土曜日」という結果が出ました。週末にお部屋探しをする人が多いのは想像しやすいですが、日曜日より土曜日の方が来店する確率は高いようです。

さらに時間帯別まで掘り下げて見ると、土曜日の昼12時から14時の来店客が一番多いという結果がでました。お部屋探しの条件では「日当たり」も当然重視されますので、この時間帯に来店する確率が高くなる1つの理由かもしれません。

来店客のピークタイムを把握することは、1人でも多くの見込み客に自分の物件を紹介してもらうタイミングを知ることです。ただし、仲介店舗の立地（エリア）によっては、ピークタイムに違いが出ます。オフィス街にある仲介店舗では平日の午後から夕方がピークになることもあります。

仲介店舗へ物件営業訪問をす

る際はピークタイムを避けた方がよいかもしれません。あなたの物件の話をゆっくりと聞いてもらえる確率が下がるばかりか、営業の邪魔となりマイナスイメージを持たれてしまうかもしれないからです。

ライバル（内見）物件は2部屋

来店客1人当たりの接客時間は「1時間以内が全体の60%」、「1人当たりの平均内見物件数は3部屋と回答した仲介会社が60%」（図表）です。平均すると、1時間の接客で3部屋の内見が最も多いというわけです。

内見客1人あたりの平均内見物件数



なお、繁忙期（1月から3月）では平均接客時間は115分程度という結果になりました。これは「稼ぎ時に見込み客を逃したくない」という店舗側のマイナードと「新生活等の諸事情により繁忙期中に引越せねばならない」潜在入居者の都合が重なった結果ではないでしょうか。

繁忙期は普段の倍以上忙しい

1カ月当たりの平均来店客数は平常時で1店舗当たり50人程度が約60%という結果です。仲介店舗の定休日は水曜日が多いので、1カ月の営業日を25日とすると1営業日当たり2人の来店客を確保できているようです。また繁忙期では1カ月間に100人以上来店すると回答する店舗は半数を超えています。

業務特性上、繁忙期や来店ピークタイムだけ臨時で人員を確保することが難しいこともあり、必要最低限の人員で運用している店舗がほとんどです。人員不足による接客対応のクレーム回避や、せつかくの来店客を逃さないよう、最近では完全事前予約制等の工夫を図る仲介店舗もあります。

仲介店舗の平均成約件数では、1カ月当たり20件程度、繁忙期は40件程度が過半数です。平均来店客数と比較してみると、約2.5人に1人の確率で成約客を獲得しているようです。先ほどの平均内見数を掛けると、成約に至るのは7〜8物件に1つという狭き門といえます。

そこで次回以降は、少しでも仲介店舗で紹介しやすくさせる方法について紹介していきます。

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)ウェブクルー（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/>

