

不動産コンサルタントが教える 仲介会社との 上手な付き合い方



第 59 回

仲介店舗の 来店客動向調査結果

今回は仲介店舗の来店客動向についてお話ししましょう。

筆者が経営する会社が東京都内の約300社の仲介店舗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だ」という結果が出ました。

土日の来店客が多いのはイメージしやすいと思いますが、日曜日より土曜日の方が来店人数は多い傾向にあるようです。

という結果でした。潜在入居者は家探しの条件で「日当たり」を当然重視しますので、お昼くらいに訪問する確率が高いのかもしれない。

オーナーまたは管理会社が仲介店舗を訪問営業する際は、ピークタイムを避けなければ、ゆつくりと物件の話聞いてくれる確率が低いのもちろんのこと、営業の邪魔になりマイナスのイメージを持たれてしまいます。

来店客1人当たりの接客時間は平均1時間以内6割

来店客1人当たりの平均接客時間は「1時間以内が60%」、「2時間以上かける仲介会社は15%」という結果でした。来店後「カウンター営業から内見まで」を含めた平均接客時間は1時間以内が過半数を超える結果になりました。

「内見希望客1人当たりの平均内見物件数は」というア

ンケートでは、1人当たりの内見物件数は「3部屋が全体の60%」で5部屋以上の内見物件数はわずか6%弱という回答でした。

つまり、あなたの物件と同時間内見されている物件は平均で3部屋あります。1つ前の結果と合わせてみると「接客の平均は1時間で3部屋の内見」というわけです。

繁忙期（1月から3月）では平均接客時間は115分程度という結果でした。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ンドと、「新生活などの事情により繁忙期中に引越せねばならない」という潜在入居者の都合が重なった結果ではないでしょうか。

来店客が集中し
対応しきれないケースも

来店集中や内見対応などで約60%が対応できなかった経

験があると回答しました。最近では完全事前予約制の仲介会社もあります。業務の特性上、繁忙期や来店ピークタイムだけ臨時雇用で人材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多いのです。せっかく来店した見込み客を逃したくので予約制など工夫を図る店舗も増えてきています。

繁忙期は通常期の倍以上
接客している

1カ月の平均来店客数は、「1店舗当たり50人以下が60%」という結果で、また、繁忙期には「100人以上来店する」と答えた店舗数は約50%を超えました。

月の平均営業日を25日とすると1営業日当たり2名の来店客を確保できているようです。繁忙期は2倍程度の集客数になりますので、1年の売り上げの3分の1をこの時期で稼いでいるのです。

来店客2.5人に1人を
成約させている

仲介店舗の平均成約率は1カ月当たり20件程度、繁忙期は40件以下が過半数という結果でした。先ほどの「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ことが分かります。

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つという狭き門です。このような数値も意識し、紹介頻度を高める工夫がオーナーにも求められます。

リーシング・マネジメント・コンサルティング

齊藤晃一 代表取締役社長

Profile

コンサルティング会社で、大手飲料メーカー、大手製菓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、株式会社ウェブクルー（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などを経験。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/>

