

現場で働く
営業マンに聞いた
成功談と
失敗談

免責事項	まとめ	失敗体験談	成功体験談
・	・	・	・
・	・	・	・
・	・	・	・
P 10	P 9	P 6	P 3



清掃がきつかけで お申し込み

千葉県 A不動産 某店
店長村上様（仮名）の体験談

なかなか内見希望が出ない物件

弊社の管理物件に、築年数長めの戸建てがあるのですが、反響がなかなか入らずに困っていました。

ところがある夏の日、現地待ち合わせで内見希望が！
これはチャンスとばかりに、お約束の30分前に出向いたところ
庭には雑草が生い茂っていました…。

お客様に物件清掃シーンを 見られてしまい…

このままでは良くないと思い、たまたま社用車に
軍手とバケツが入っていたので、15分程度で出来るところまで
という気持ちで雑草を抜き始めたその時…
なんと、内見予定のお客様が早めに到着されたのです。

雑草が生い茂った庭を見られたので「これはまずいかも…」と
思ったのですが、お客様から「暑い中ありがとうございます」と
逆に好印象を与えていました。

その後、内見も順調に終わり、そのままお申込みをいただきました。

結果的に好印象。 申込みをいただいた！

後で教えてもらったのですが、どうやら内見前に
掃除をしている姿に感動し、お申込みをもらえたようでした。

「何がきつかけになるか分からないなあ」と思いつつ、
それ以降現地待ち合わせの時は、ゲン担ぎも兼ねて
早めに物件に向かい、物件の掃除をするようにしています。



お子様へのプレゼントが 決め手になった

東京都 B不動産 某店
店長丸山様（仮名）の体験談

3歳のA子ちゃんは、
いつもお菓子を持っていた

そのお客様はファミリーで探されていたのですが、なかなかお部屋が決まらず、その日は3度目の来店でした。いつもご家族（夫婦と3歳の娘様 仮名：A子ちゃん）で来店してくれていて、A子ちゃんはいつも、持っているバッグに自分の好きなおもちゃやお菓子を詰め込んでいました。

突然泣き出したA子ちゃんに
持っていたお菓子を渡して…

その日は内見に行く日で、A子ちゃんも一緒に来ていました。1件目の内見が終わり、2件目の物件に向かう車の中で突然A子ちゃんが大号泣。理由は、なぜかその日バッグにお菓子を入れ忘れてしまったとの事。ご夫婦も「どうしよう…」と困っている中、念のため普段からお菓子を持ち歩いていた私は、A子ちゃんにお菓子を渡しました。

自分の行動が好印象を与え
申込みにつながった！

お菓子を受け取ったA子ちゃんは泣き止み、とても嬉しそうな顔で喜んでおり、ご夫婦は「ありがとうございます！」とお伝えしてくれました。内見後お店に戻り、私の行動にとても好感を持って頂けたとの事でそのままお申込みをしていただきました。

それ以降私は、こういう事がいつ起こっても大丈夫なように常に備えておく事を心掛けるようになりました。部下にもこのエピソードを伝えて、意識するように行動させてます！



ポータルのお客様に刺さり 成約率が急増

埼玉県 C不動産

店長小野様（仮名）の体験談

反響が増えない日々を悩んでいた

当時、反響数の向上を課題としていたのですが、なかなか伸びない日々が続いていました。一通りやれる事は試したのですが、それでも一向に伸びる気配もなく現状の課題をどう改善しようかと考えていました。

とあるエピソードを

思い出した事をきっかけに…

しばらく悩んでいた私は、急にとあるエピソードを思い出しました。私が今住んでいる町は、当時読んでいた街紹介のブログがきっかけとなり、引越を決めたのです。

私はもともと定食屋巡りが好きで、趣味として行っているのですが「これは使えるのでは…!？」と突然ひらめきました。

早速ポータルサイトの近隣施設の情報をありきたりなものだけではなく、まるでブログかのような内容で自分の趣味趣向を取り入れた近所のおいしい定食屋さんや街並みの紹介をやってみる事に。

少し変わった情報提供が受け、
実際に来店してもらえた！

後日、反響来店していただいたお客様とお話しをしていたところ、実はあのブログのような内容の情報に惹かれてお問合わせを下さったとの事。

その後もそのようなお声をたくさんいただくようになり、反響も少しずつ増え、以前よりも成約率がグンと上がりました。このような工夫一つでこんなに違うのかと、自分でもすごく驚いています！



セルフ内見でお客様大激怒 管理会社ともトラブルに

福岡県 D不動産 天神店

店長伊藤様（仮名）の体験談

コロナ禍でセルフ内見を 推奨していたが：

以前弊社では、コロナ禍という事もあり
基本的にセルフ内見を推奨していました。

やり方としては、お客様に鍵がある場所をお伝えして
ご自身で鍵を取り出し、そのまま内見していただくという方法でした。

とある事件をきっかけに、 管理会社と取引NGに

その日もお客様に鍵の所在とキーBOXの解除番号をお伝えし、
セルフ内見を行ってもらった事に。

お客様は現地に到着し、鍵を取り出そうとしていたのですが
なかなか鍵が取り出せず、キーBOXに記載されている番号に
電話をしたそうです。

勿論電話をかけた先は管理会社だったのですが、
お客様がセルフ内見を行っている事は把握しておらず
数分後弊社に電話があり、今後一切取引NGとなってしまいました。

勿論お客様も大激怒し、 その後連絡も途絶える結果に

お客様は、内見する前からそのお部屋で決めたいと
言っていたのですが、管理会社と取引NGになってしまったため
お客様の申込みもダメになってしまいました。

勿論お客様は大激怒で、弊社とのやり取りもそれっきりになりました。

それ以降は、今後一切このような事態が起こらないよう
やり方を改善し、鍵の場所を教えるという事も無くなりました。
今回の事をとて反省し、今ではトラブル無く
セルフ内見を行っています。



お客様に尽くしすぎた結果
あっけなくポイ

愛知県 E不動産 名古屋支店
店長田中様（仮名）の体験談

新入社員時代は、
常に張り切って接客をしていた

当時、入社したての新入社員だった私が
とあるお客様を接客をした時の話しです。
その頃は営業スキルもまだ身につけていなかったのですが、
契約を取るために常に張り切って接客を行っていました。

絶対にこちらで申込みをもらうために
必死に尽くしていた

その日もお客様が来店し、私が接客を担当する事に。
物件を紹介し、2件内見に行く事になりました。
お部屋の感じは気に入ってくれてはいたのですが、
実は他の店舗にも問い合わせをしており
そちらにも来週ぐらいに物件を見に行くとの事。

不安や心配もありましたが、頑張っでこちらで申込みして頂けるように
前日に資料準備を徹底したり、イメトレをして臨んでいました。

全力で尽くした挙句、
お客様にポイされてしまった…

ところが後日、私からおお客様へ連絡をした時に頂いた返事に、
「他の店舗で物件を決めました。これまでありがとうございます。」
と記載がありました。

仕方ない事なのですが、私はその時「あれだけ尽くしたのに最後は
ポイされるのか…あの時間は何だったんだ」ととても落ち込みました。

その時に学んだ事が、お客様への丁寧な接客はとても大事だけれど、
尽くしすぎて何でもやったりしてしまうのは
営業としてはダメなのだという事。

今までは当時よりも営業スキルも身に着いたので、
一人のお客様に尽くしすぎるといふ事は止めました！



社用車で喫煙し、
芳香剤の臭いと混ぜって
お客様がお怒りに

大阪府 F不動産 梅田店
店長大野様（仮名）の体験談

物件を回る際、

車内でタバコを吸っていた

その日、いつも通り社用車で物件を回っていました。
当時ヘビースモーカーだった私は、
上司が助手席でタバコを吸っていたこともあり、
それを見た私もその車でタバコを吸っていました。

案内中のお客様に

「臭いが気持ち悪い」と言われ…

ある日、その車でお客様を乗せて案内する事に。
普段からかなりタバコを吸っていた事もあり、
車に臭いが付いているかも…と、お客様を案内する前に
あらかじめドラッグストアで芳香剤を買い、車に置いていました。

いざお客様を車に乗せて出発し、しばらく経った時の事。
いきなりお客様から「芳香剤とタバコの臭いが混ぜて気持ち悪い」
と発言があり、私は慌てて謝罪をしました。
そのお客様は結局お申込みせず、
その後の連絡も無くなってしまいました。

清潔感やにおいに気を遣うように

それから私は車内でタバコを吸うのは辞め、
その後は人一倍、身なりや清潔感、
においに気を遣うようになりました。

10年以上前のエピソードなので、
今ではあり得ない話なのですが…（苦笑）

やってみないと 分からない事もある

いろいろな成功体験談を実際に聞いてみて、
「予め備えていて成功した」
「瞬時にひらめいて成功した」
「まさかこうなるとは思っていなかった行動で成功した」
と、様々な成功に繋がったエピソードがありました。

エピソードを聞いてみて分かったことは、
・良いと思つてやつた事は、必ず成功に繋がる
・その時にひらめいた事を実践してみるというのは、
必ず無駄にはならない
・備えは後々必ず役に立つ時がくる
という事です。

その時は“成功する・役に立つ”と思つて
やつていなかった事が、
思いもよらぬ形で成功に繋がる事もあるので、
これを参考にし、是非行動に移して頂けると幸いです。

失敗は成功のもと

今では店長を務めている営業マンのみなさんも、
過去には様々な失敗談があつたようです。

ただ、これらの経験があつたからこそ
失敗は悪い事ではなく、成功へ向かうためのチャンスだ
という事に気づけたと、みなさんお話されていました。

「もうだめかも：」と思つている時でも
同じ事を繰り返さないためにその度に改善し、
次は必ず成功させるといふ強い気持ちを持つて
行動する事が大切だといふ事が分かりました。

提供する情報について

1. 当資料に掲載している情報の正確さについて可能な限り努力をしていますが、その正確性や適切性に問題がある場合、告知なしに情報を変更・削除する場合があります。
2. 当資料を用いて行う一切の行為・被った損害損失に対しては、一切の責任を負いかねます。あらかじめご了承ください。