

プロが初公開！賢い探し方、得する付き合い方

「いい住まい」「いい不動産会社」を探すにはどうしたらいいのか。
危ない住まいの見分け方、上手な不動産会社との付き合い方・・・
購入者と住まいを橋渡しする不動産購入アドバイザーが8つの処方箋を公開する。

よりよい住まい探しを実現するには、購入希望者と営業担当者など不動産会社側とが深い信頼関係で結ばれていなければなりません。ところが、最近の日本では偽装問題が頻発するなど購入希望者の間に住宅不信が高まり、また、業界側にもリスク・トラブルを避けようとする過剰なまでの意識が働きはじめています。その中で購入希望者が最良の住まい探しを受けられるように、両者の橋渡し・調整役を務めるのが私たち不動産購入アドバイザーの仕事の一つです。

不動産購入アドバイザーは購入希望者(住まい探しを始めた初期の人も含む)からの依頼を受けて、住まい探し全般(不動産、住宅ローン、家計)の相談に乗るほか、住まい探しの現場に購入希望者と一緒に携わり、購入希望者の要望や不安に思っている点についてサポートを行います。購入希望者にとって最適の住まい探しや住宅を選べるようアドバイスすることが主な仕事です。

1. 「いい不動産会社、いい担当者」の判断を、どうすべきか

不動産や建築の知識に長けていて、人格的にも素晴らしい人を「いい担当者」と呼ぶなら、そういう人に担当してもらいたいと願うのは自然です。しかし担当者は神様ではありません。どんな優れた担当者でも、すべての人を100%の確率で最適な住まいへと導けるわけではありません。さらに人と人との付き合いですから相性の良い悪いもあります。

私は「信頼できる会社や担当者は、購入希望者側がつくっていくものである」と考えています。購入希望者の態度一つで担当者というのは育っていくものだと思います。満足のいく住まい探しをするには、不動産情報が揃っている会社を探すことも重要ですが、この担当者を育てる意識を持つべきです。

最近では耐震偽装や耐火性能偽装など住宅業界の不祥事が多く不信感を募らせていますが、基本的には大手のみならず地域の不動産会社でも担当者の力量こそ差はあれど、一定のレベルは保っています。住まい探しのお手伝いをしているなかで、購入希望者より信頼され、やりがい(この家族にいい住宅をお世話したい)を見つけることで「いい担当者」に育つのです。

ところが、購入希望者の間にはいまだ大手信仰が根強く、不動産情報を得るにも大手へ連絡したがる人が少なくありません。しかし、小さな不動産会社の担当者でも、やる気を持って最新情報や知識を取得していれば、住まい探しのお手伝いに対応できます。購入希望者が担当者を信頼し、担当者もその信頼に応えようと努力をし、両者が対話を重ねることです。

大手、地域と使い分けましたが、大手は財閥系、金融系、電鉄系、分譲系、フランチャイズ(厳密には地域不動産会社の集り)など。しかし、どんな系列であっても住まい探しを担当してもらうときには、担当者個人の力量の差があるだけです。実は「いい担当者」といわれる担当者は、大手だけではなく、街の地域不動産会社にいることが多いと考えられています。大手では会社の意向や人事などの影響があり、しかも成績至上主義の苦勞が絶えず、個々の自由が束縛されています。その点、街の不動産会社では会社の意向や人事、成績などの重圧も少なく、個々の裁量で住まい探しのお手伝いに専念できる環境があるためです。

私がお勧めしているのは、地域の不動産会社の担当者に住まい探し全般のサポートや相談を依頼し、不動産情報の取得にだけ大手から紹介を受けるというスタイルです。(住まい探しの初期は地域、情報収集時期は両者で、不動産取引は結果として縁があった方で)地域不動産会社のあてがない場合、口コミやネットなどで探すしかありません。見極めは、販売色が強い(不動産情報が主流)か、購入色が強い(購入するために役立つ知識や情報)か。

しかし、問い合わせ・相談をしてみたものの相性が悪いということはよくあります。担当者のコミュニケーションのとり方が一方的、高圧的、高い目線で見下すなど、または逆に淡白で、おどおどして頼りないなど。そんなとき、無理をして依頼し続けることはありません。自分の価値観や考えと合致した担当者と出会うことのほうが大事だからです。

そもそも「いい担当者」の基準は何でしょうか。冒頭で“不動産や建築の知識に長けていて、人格的にも素晴らしい人”を「いい担当者」と述べたとおり、知識・情報と人間性の二つです。「卓越した知識と豊富な情報量を持つが性格が悪くて保身と成績ばかりを気にする担当者」と、知識や情報に不足はあるが性格がよくて購入希望者のことを考えてくれる担当者のどちらを選びますか?」知識や情報は必要であり多く持つ担当者を選択することが多いのですが、購入希望者のことを考えてくれる担当者を求めるべきです。だからこそ、いい担当者を探すのは難しいのです。

2. 絶対に依頼してはいけない会社を見分けるには、どうすべきか

会社選び、担当者選びでは、相性を大切にしようがよいと述べました。しかし、相性の問題を抜きにしても、会社の意識や担当者の力量などから慎重な選択をすべきだといえる会社は存在します。注目すべきは、営業担当やスタッフの出入り(入退社)です。出入りの激しい会社は、規模の大小に関係なく依頼することは検討したほうがよいでしょう。

大手が人事異動で入れ替わるのは仕方ないですが、毎年入れ替わるような会社も現実にあるのです。そういう会社では平均的な勤続年数が3年に満たず、早い人なら一ヶ月程度で辞めるといわれています。定着率が悪いのは、勤務が過酷で利益が最優先であるとか、クレーム・トラブルが多い、人間関係がよくないなどです。

社員の入れ替わりが激しいということは、ベテラン・中堅の担当・スタッフが育ちにくく、相対的に新人の比率が高いということです。そのため、住まい探しをサポートする質を維持しづらいという問題が出てきます。「若くて元気な担当者が多くていい会社だな」などと考えていると、痛い目にあうかもしれません。

もちろん一概に若いから力量に問題があるとはいえませんが、やはりある程度の経験を積み、知識や情報を豊富に備えている担当者が生き生きと活躍している会社の方が、購入希望者としても安心できます。

地域の会社では少ないですが、大手には上期に依頼するなという人もいます。上期は新人が配属され、経験も知識もないため、トラブルが起きやすいというのです。実際、現場では、日々の営業活動・成績に追われ、新人の教育に力を入れる余裕がありません。そこでリスク回避のため、上役・先輩が同行するのです。

フランチャイズ系で実際に目のあたりにしたのですが、若い担当者が購入希望者の前で「こういう取引やったことがなくて不安なんです」と言ったのです。おいおい大丈夫かよとってしまいました。購入希望者の方も俺の方が不安だよと思ったのではないのでしょうか。結局、上司が一緒になって段取りをしてくれたそうですが、購入希望者に不安を与えるようでは、会社の姿勢が問われます。

3. 信頼できる担当者を決めるには、どうすべきか

住宅についての相談をするとき、地域の不動産会社へと思うが、都市化や核家族化が進み、地域という意識がなくなり、相談できる会社や担当者がいないというのが一般的でしょう。では、どうやって信頼できる担当者を決めたらいいのでしょうか。

「私なんかは初回九割と思っています」ベテラン担当者と話していると、よく聞かされるのがこの言葉です。経験豊富な担当者は、相談を受けた際、希望する内容や問題点、置かれている状況などは、購入希望者との対話から引き出すものと経験値で身につけているのです。最近では、ネットの普及などから情報が中心となり、購入希望者との対話が減ってきています。そんな中で、信頼できる担当者を決めるのに注意したいのは、初回相談での対話を大切にする担当者かどうかということです。

私たち不動産購入アドバイザーは、相談シートを作成し活用しています。通常の不動産会社では、不動産の条件面に主にした依頼表ですが、この相談シートは購入希望者を主としたもので、初回の対話から聞き取った情報やポイントなどを書き込んでいくのです。

この対話は経験が大きくものをいいます。ですから若い担当者よりも、むしろ社長・部長クラスのベテラン担当者のほうが適任なのですが、そうしている会社は少ないようです。

さらに購入希望者の顔や目を見ないで話す担当者も失格です。ろくに購入希望者の話を聞かず、購入希望者の本音や内面まで思いやらずに、不動産の希望条件(広さ、場所、価格など)だけで探そうとするようでは安心して住まい探しを依頼できません。こういう担当者は避けた方がいいが、育てるつもりで気長に向き合うことを考えられるのであればいいでしょう。

4. 住まいの希望や疑問・不安を上手に伝えるには、どうすべきか

しっかりと対話をしてくれる担当者が見つかったとしても、それで安心してはいけません。自分の希望や疑問・不安を伝えるのは購入希望者自身の責任です。対話の際に焦点のぼやけた散漫な話をする人がいますが、それでは何を希望しどこに不安があるのか伝わりにくく、担当者としても困ります。相談する前に、なぜ購入したいか、いつごろ購入したいか、どこで暮らしたいか、何が不安かなど、できるだけ具体的に話せるように頭の中を整理しておくのです。

そこでお勧めしたいのが、相談前に手製のメモを書いておくということです。メモの中身は箇条書きで思いついたことの羅列で構いません。担当者としても、単に不動産を買いたいんだと訴えられるだけでは、買える不動産を紹介するだけになってしまいます。購入希望者が自分の考えや状況について事前に要点を整理しておけば、もっと踏み込んだ提案ができます。さらに「実は購入した後の家計が心配です」というような不安などを付け加えれば、担当者も助かります。

適切な提案を受けるために必要なのは、購入希望者自身が「自分の状況を分かってもらえるために、どのように表現するか自ら工夫する」という能動的な姿勢なのです。

5. 担当者を真剣にさせる「住まい探しシート」をつくるには、どうすべきか

メモを作ったら、自己の住まい探しシート作成に挑戦してください。家族全員の生まれてからの住宅履歴（住んでいた場所や住まい）から始まって、通勤・通学先、実家、出身、家族などの状況。年収、勤続歴、自己資金、資産などの資金計画。生活習慣や求める環境イメージ、教育や老後に対する考えなどの生活スタイル。しかし、ここまで手間を掛けるのが大変であれば、手軽な方法もあります。

不動産会社に問い合わせをすると、不動産の概略をまとめた資料（通称：販売図面）が送られてきます。そこに、自分たちにとってのいい点、悪い点をチェックしておきます。さらに、なぜ自分たちにとっていいのか、悪いのかを一言メモしておくより効果的です。その内容を見て、担当者はどういう住まいを求めているのか、どこに問題があるのかなどを探ることができます。

ここで一つ一つに対して親切に対応してくれたら、自分たちのことを考えてくれている担当者だと考えていいでしょう。その後、改めて紹介・提案された内容に希望との相違が生じたら、改めて対話をするのも一つの手です。担当者に電話・メールなどでも構いません。思ったままに伝えてみましょう。その際に、担当者からの助言を求めると、次回以降の住まい探しもスムーズになります。

6. 担当者との関係を悪化させない「セカンドオピニオン」の受け方

不動産購入などの重要な決定においては、不動産取引を担当する担当者だけではなく、別の不動産購入アドバイザーのセカンドオピニオンを得たあと自分自身で納得のいく決定をすべきです。

セカンドオピニオンという言葉そのものは一般化してきましたが、不動産・住宅業界にとってはまだまだマイナスイメージの強い言葉です。こういう微妙な交渉では切り出し方が大事です。一般に不動産や住宅の営業担当者は排他的で、自分の提案や対話の中に他者の意見が入ることを嫌がります。そこを理解したうえで持ちかけなければいけないのです。

「セカンドオピニオンに依頼します」とこんな直撃な言い方をすると、担当者は自分や自分の提案内容に不信感を持たれたと解釈しがちです。購入希望者のほうも担当者の気持ちを考えて、柔らかな話し方を心がけるべきです。「とてもよい提案を熱心にして頂いて感謝しております。ただ、どうしても迷いや不安が残ります。家族もうるさいので、知人の詳しい専門家に意見を聞いて、安心して購入をお願いしたいと思うんです」という姿勢を忘れてはいけません。

そこまで気を使わなくても、最近の若い担当者は、セカンドオピニオンをすんなり受け入れるケースも多くなりました。一つには、説明項目や専門的な事柄が増え、後々トラブルを起こすおそれが多くなったという背景があります。業界側の敗訴が比率が多いわけではありませんが、トラブル・訴訟になるだけでも物理的・精神的に負担になるからです。

担当者自身も抜かりなくフォローしており、問題ない提案と力量を持っていることも少なくありません。しかし、自分ひとりでは気づかない盲点や見落としがある可能性は完全に否定できません。問題がなければそれでよし、問題があれば大事になる前に処理できてよしと考える担当者も増えてきました。

難しいのは、契約・取引になってから改めてセカンドオピニオンを取ろうとするときです。ある程度取引が進んだ段階で取引内容に疑問を持ち始め、やっぱりセカンドオピニオンを取りたいと言い出したりすると、会社や担当者との間がギクシャクしかねません。こういう事態を避けるためにも、セカンドオピニオンを取るなら最初の段階を逃してはいけません。

実際には、セカンドオピニオンを依頼すると、そのままセカンドオピニオンを担当した人に依頼をしてしまい、提案した担当者へ戻らないというケースが多くあります。提案した担当者がよほど不信感がある人でない限り、これは避けるべきです。取引するなら実際に提案してくれた担当者へ依頼する節度が必要です。

7. 不信感を持った会社から別の会社へ依頼する上手な言い訳は

なかなか住まい探しが進展しないので別の会社へ依頼したい。こういうときにも、担当者がどんな気持ちなるかを考えて、伝え方を工夫しなければなりません。基本的には、よい住まいを見つけない、自分の住まいだから自分で動きたいという原則論をぶつけるべきです。

しかし、今まで担当していた担当者は、そう言われても購入希望者を放そうとしないことがあります。担当者から「なんとかします」と迫られれば、購入希望者はなかなか嫌だといえません。しかし、嘘も方便です。親の知り合い、会社の提携、知人の紹介などです。いくらでも言い方はあります。担当者との関係がこじれそうであれば、住まい探しを中断するという手もあります。こう持ちかけると、たいがいの担当者は解放してくれます。担当者にとって、探さないといわれるとやりようがなくなるということです。

いずれにしても、会社を替えたいと考えるときは、担当者に対して不信感を持っているときです。相性の悪い担当者と無理して付き合うことはありません。思い立ったら遠慮せずに行動すべきです。それが住まい探しの近道です。

8. 担当者に「希望する住まいはない」といわれたとき、どうすべきか

購入希望者を前に担当者が口を開きます。「残念ですが、ご希望に合う不動産はありません(物件がない)」。つらい宣告ですが、本当に希望する住まいは存在しないのでしょうか。

実は、不動産の世界では「物件がない」という言葉には三通りほどの意味があると考えられます。一つは「今、売り出されていない」。二つ目は「希望する予算ではない」。三つ目は「物理的にない」というものです。もしかすると、「あなたのような購入希望者の担当はしたくない」という意味で使われているのかもしれませんが。

要は、担当者が「物件がない」と口にしてしている真意を探らなければならないということです。もちろん、他の会社や担当者に聞いてみるべきですが、その前に「物件がない」と断言した担当者に「ほんとに物件がないのですか」と、しつこく聞いてみることです。

例えば、「予算を見直せば何とかなるのではないですか」と食い下がれば、場合によっては「資金計画を見直してみますか」と動き出す担当者もいます。あるいは、「探すエリアを変えれば予算を変えずに見つかるかもしれない」と、紹介してくれるかもしれません。

ただ、予算を見直す(減ることはないので増える)と、住まいを購入後の家計に影響がでます。エリアを変えたときには、生活スタイル全体に影響します。この問題に関して、購入希望者の立場になって考えてくれる担当者であれば、希望条件の整理、精査、優先度合いなどをトータルで考えてくれます。担当者の「物件がない」という言葉にあきらめないことが大切です。なお、今はないという場合は、待つか待てなければ条件見直し。物理的にないのであれば、どんなに優れた担当者でもダメです。

【不動産購入サポート受付中】 詳細は <http://www.preseek.jp/main/sapo.html>

柏 オフィス:プレシーク <http://www.preseek.org/>

湘南オフィス:美湘ランド <http://www.misholand.jp/>

城南オフィス:スタイルシステム <http://www.style-system.net/>

川越オフィス:リフレティ <http://www.reflety.com/>

【発行責任者】 柴田 誠 (不動産コンサルティング技能登録、ファイナンシャルプランナー)

【発行元】 株式会社プレシーク (千葉県知事(5)第 10682 号)

〒277-0053 千葉県柏市酒井根 5-2-1 TEL 04-7176-1611

- ・旭化成不動産情報ネットワーク(ヘーベルハウス)会員
 - ・MRD全国不動産情報(ミサワホーム)会員
-