



探訪 店舗

おじゃまして～す

vol.181

(有)オオタニ
(千葉県船橋市)

- 設立 1999年
- 資本金 1,000万円
- 事業内容 売買仲介等
- 従業員 3人

代表取締役 大谷 利康 氏

<https://www.e-ootani.jp>



お客さまの不安解消に向け 重説・契約体験会を実施

建築の知識生かし
見学時に構造を説明

千葉県船橋市・鎌ヶ谷市を中心に、売買仲介等を手掛ける(有)オオタニ(千葉県船橋市、代表取締役・大谷利康氏)。代表の大谷氏は、大学卒業後、大手ハウスメーカーに就職し、3年程営業に従事していた。1999年に、同氏の父親の創業を機に、ハウスメーカーを退職し入社。2007年、父親逝去に

伴い二代目の社長に就任した。同氏の母・妻と、妻の友人というほぼ家族での経営。営業は大谷氏が一人で担っている。

同社の顧客はファミリー層が中心で、初めて住宅を購入する人がほとんど。そのため、初心者でも安心して購入してもらえよう、さまざまなサポートを用意しているという。

初めての対面時には、物件の見学の仕方、資金計画、契約から引き渡しま



東武野田線「馬込沢」に程近い同店舗 (写真左)。小さな子供連れ
の顧客が多いことから店内にはキッズスペースを用意 (写真右)

でのスケジュールなど住まい探しの流れとポイントをまとめた同社オリジナルの冊子「初めてのマイホーム」を無料提供。また、二級建築士やホームインスペクターの資格を生かし、物件見学時には建物の構造や状態等の解説も行なう。「住んでいるうちにどのよう
な箇所が劣化し、メンテナンスが必要になってくるのか、どれくらいのコストがかかるのかなども併せて説明しています」(大谷氏)。



店舗探訪 おじゃましま〜す



不安を抱える顧客に対して「重要事項説明・契約体験会」を実施（写真提供：南オオタニ）

専門用語を詳しく解説。 初めての購入者に好評

同社は顧客から「初めての重説や契約に不安がある」と相談された経験をきっかけに、約6年前から「重要事項説明・契約体験会」を継続している。

「前もって、体験できる場を設け、普段耳にする機会が少ない専門用語を解説しておくことで、お客さまの不安解消につながられるのではないかと考えました」（同氏）。

体験会は、HPで参加申し込みを受けた世帯ごと、個別に実施。ダミーの重説書や契約書を使い、本番のように説明する。併せて

購入申込書や住宅ローンなどについても解説。参加者の質問を受け付けながら3〜4時間かけ十分理解できるまで説明するという。年5〜6回の

ペースで実施しており、参加者からは、「専門的な言葉が理解できるようになった」「これからは自信を持って物件見学会に臨める」など喜ばれているという。「あくまでもお客さまの不安解消に貢献したいという思いで実施しているのですが、結果的には、そのまま正しに物件探しを依頼され、契約まで担当させていただくことが多いです」（同氏）。

顧客への姿勢前面に 自社HPの集客力アップ

創業当初から、自社ホームページ（HP）による集客にも力を入れてきている。

「これからの時代はネット集客が重要になると、入社後にパソコンスキルに通い、HP作成ソフトを活用して自身でつくりました」（同氏）。

HPは、物件情報のほか、スタッフによるブログ、顧客が住宅購入時に役立つ情報のコラムなどで構成。中でも、大谷氏のブログは、毎日更新。実務的なことだけでなく、日常生活での話題も発信し、同氏の人となりを知っても

らい来店につなげるきっかけづくりにもつなげている。

コラムは、顧客から寄せられた質問をベースに、住宅購入の初心者にも理解しやすい文章をまとめている。「図面から窓の大きさを読み取る方法」「私道の掘削、通行等に関する承諾書」などの記事に人気が集まっているという。

数年前には、トップページを中心にHPのデザインを大幅刷新。「顧客の安心につなげる3つのスローガン」ともに『家族経営ならではのアットホームな雰囲気』『建築士・インスペクター資格保有』を前面に打ち出すことで、当社のウリが何なのか明確にしました」（同氏）。その結果、反響数が高まったという。

同社の売買仲介件数は年間で約60件。新規顧客のほとんどがHPからの集客だ。「今後は、年々高まってきた紹介客の比率をさらに高められるように、さらにお客さまとのご縁を大切にしていきたい。お客さまの住宅購入の不安解消に一層貢献できるように1日でも長く営業していくことが目標です」（同氏）。