

		不動産会社A	不動産会社B	不動産会社C
規模	従業員数	約3700名（グループ全体）	約250名	5名（HPに記載なし、事務所にいた人数）
	HP掲載物件数	約22500件	約1000件	約20件
	店舗数	全国に約300店舗	地域に広く約10店舗	1店舗
電話での対応	電話がつながるまで	2コールでつながる（フリーダイヤル）	2コールでつながる（フリーダイヤル）	1度目掛電時不在 2度目は4コールでつながる
	対応者	若い女性⇒若い男性へ引継	若い男性	ベテラン男性（社長？）
	※土地探しの条件・要望	<b>120㎡以上で2500万円以下の土地</b> ⇒この地域の平均は120㎡で2700万円なので、ややハードルは高め（SUUMOで、この地域の120㎡の土地を検索すると500件程度ヒットするが、「2500万円以内」という条件を追加すると、100件に減る）		
	大まかな返答内容	「かしこまりました！その条件や、住まい探しの計画に合わせて色々見て回りましょう！」との返事 ↓ 「来週の〇〇時のご都合いかがですか？」 ⇒アポイントとなる ↓ 交通手段を聞かれ、駐車場を案内される	「かしこまりました！その条件や、住まい探しの計画に合わせて色々見て回りましょう！」との返事 ↓ 「来週の〇〇時のご都合いかがですか？」 ⇒アポイントとなる ↓ 交通手段を聞かれ、「とりあえず店舗前に来てください」とのこと	「その価格だと、この辺りだとちょっと高めですね」 「もちろん駅が近いとか、坂があるとか、土地の向きとかにもよりますが…」 「何人で暮らす予定なんですか？」などなど ↓ ⇒相手からはアポイントを切り出してこず、こちらから「もっとお話伺いたいんですが、来週伺ってもいいですか？」とアポイント
アポイントの日まで	電話後	翌々日に、問合せのお礼の手紙（手書き）と、希望地域の土地のリストが郵送で届く  リストには価格や土地の広さが、希望に沿わないものも含め30件ほど	当日に、問合せのお礼と土地の図面のサンプルがメールで届く  店舗までの地図が添付	特になし
	前日	前日に「明日はよろしくお願ひします」と電話がある	特になし	特になし
	当日朝	特になし	前日に「今日はよろしくお願ひします」と電話がある	特になし

		不動産会社A	不動産会社B	不動産会社C
当日（事務所）  大まかな 会話内容	店舗を訪れた時間	午後4時	午前10時	午後1時
		アポイントの15分前に店舗に到着		
	フロント	店舗の受付女性に伝えて、接客スペースに通される	店舗の前で担当者が待っており、駐車場まで案内される	店舗の扉を開けて声をかけると、奥から担当者が現れる
	担当者	30代男性2名 (資金アドバイザー+課長)	30代男性1名+40代男性1名 (資金アドバイザー+案内担当)	50代男性1名
	キッズスペース	キッズスペース+ベビーベッドあり	キッズスペースあり	特になし
	アンケート	アンケート(ヒアリングシート)記入	アンケート(ヒアリングシート)記入	特になし
	自己紹介	名刺+自己紹介	名刺+自己紹介	名刺+自己紹介
		資金アドバイザー: 「だいたい総額でいくらくらい考えていますか？」 「建物でいくらですか？」 「そうすると、全部の希望を叶えるのは少し厳しいかもしれませんね」  課長:自身の高校時代の野球部の話	資金アドバイザー: 「だいたい総額でいくらくらい考えていますか？」 「建物でいくらですか？」 「そうすると、全部の希望を叶えるのは少し厳しいかもしれませんね」  案内担当:子育てに関する話	この地域の特徴・歴史について ↓ どんな人たちが多く住んでいるのか ↓ 近くの病院や学校・スーパーなどに関する情報 ↓ 私の子供の話に触れ、子育てに関する話 ↓ 今までのお客さんがどんな家族(職業・家族構成など)で、どんな土地を購入したか ↓ 資金に関する話は、「家づくり全体でいくらくらい考えてるんですか？」 ↓ 「それならもう少し狭い土地でもいいと思う」 ↓ 「家族4人だと広過ぎない方が奥さんの掃除も簡単だし、家族みんながバラバラにならないですよ」 ↓ 「そうすればもっとアクセスなんかがいい土地が見つかりますよ」 ↓ 「ちょっとこの近くを見に行きましょうか」
接客時間	1時間	1時間	2時間	

		不動産会社A	不動産会社B	不動産会社C
当日（車で の物件 回り）	案内用の車	チャイルドシートあり 「禁煙車」との表示あり	チャイルドシートなし (私の車のものを移す)	チャイルドシートなし (私の車のものを移す)
	案内者	資金アドバイザー1名	案内担当1名	担当者1名
	見た物件数	12件	6件	3件
	案内時間	2時間	2時間	1.5時間
	大まかな 会話内容	多くの物件を見て回るものの、擁壁を背負っていたり、階段で丘越えがあったりなどイマイチなものが多い ↓ 基本的に社内では資金計画の続き ↓ 途中で道に迷い、全部は回れず ↓ そして日が暮れ、最後の2件は良く見えない ↓ 最後に見た物件は、良いものであったが、予算オーバー	物件を見て回りながら、案内担当の方の子育ての話で社内が盛り上がる。 ↓ 途中コンビニに寄った際に、担当者が一服。 ↓ 物件以外に近くのスーパーや病院なども通る	物件を見て回りながら、案内担当の方の子育ての話で社内が盛り上がる。 ↓ 物件以外に近くのスーパーや病院なども通り、紹介してもらう ↓ 更に物件の周辺を時間をかけて回り、「この辺はこんな街です」
事務所に 戻って	再度資金計画の話があり、最後に見た物件をもうプッシュされる	再度資金計画の話があり、どの物件が1番良かったか聞かれる	「この辺りはこんな街です」  「今日は時間の関係上、まずは街を見て欲しかったので2件だけ見ました」  「まだ他にも見てみたければ、また今度一緒に見て回りませんか？」	
翌日以降	翌日にお礼の電話 再度プッシュされる  4日後に「いい物件が出ました」と案内が届く  定期的に案内と物件リストが届く	当日にお礼のメール	特になし	