

## [お客様と共に考える]

早いもので、今回で川島不動産ニュースが100号となりました。毎月1回書いておりますので、8年目となります。読みにくい部分、分かりにくい部分もあるかと思いますが、これからも続けていきたいと思っておりますので、よろしくお願い申し上げます。

私は、川島不動産に入社して15年目となります。前職は、ほんとは少しの間ですが、商品先物取引の営業をしていました。すぐに辞めた理由は、本当にお客様にとって必要なものとは思えなかったからです。お客様からアドバイスを求められ答えることは喜びであります。分からないことを調べるのも好きです。しかしながら、電話や飛び込みという押し売りのスタイルでした。当然、99%は断られる世界ですので精神的にもきつい思いをしました。それでも売るのが営業だと言われれば仕方ありませんが、私の住む世界とは違うと思い、すぐに退職しました。

不動産はと言いますと、生きていくために住まいは必要ですので、必ずニーズはあります。弊社を選択していただけるかは別の話ではありますが、非常にやりがいを感じます。また、単純な売り、買い、ではなく有効活用や相続の相談等にも対応出来なくてはなりません。物件紹介が主要業務であった昔とは、全く違います。

今や、ネットで検索すれば、物件はいくらでもあります。ネット以外で新たな物件を見つける方が余程困難です。弊社にも、たまにネットに掲載されていない物件はありますか、というお客様がいらっしゃいますが、実際にはないのが現状です。当たり前の話ではありますが、賃貸物件にしても売買物件にしても、お客様から依頼を受ければ、少しでも早く成約させるのが、不動産業者の仕事でありますし、依頼主様の希望です。また、ネット掲載を含め広告活動を行わないと逆に怒られてしまいます。よって、物件情報はほとんどWEB上にあるというのが現実です。ゆえに、不動産業者の仕事は、お客様のニーズや問題点をしっかりと聞き出し、お客様自身も気づかなかった問題点、そしてそこからの解決策を一緒に考えていくことが重要だと思います。

不動産業者に限らず、今現在継続している会社は、人々が必要としているからこそ存在しております。その会社に『もの』や『サービス』の対価を支払う人がいるからこそ継続しております。不必要となれば人々は対価の支払いをやめ、その会社は継続困難となります。今は、とても変化の激しい時代であり、国内だけでなく、世界も見つめていないと生き残れません。老舗企業も変化に対応できなければ、倒産します。

逆に言えば、人々に必要なサービスを提供していけば、存続できるという事です。必要なサービスとは、問題解決を含めお客様に喜んでもらえるサービスだと思います。綺麗ごとかもしれませんが、喜んでいただいた結果、その対価を頂けるのだと思っております。『ドリルを買いに来た人がほしいのはドリルではなく穴である』という有名な言葉がありますが、本当のニーズを理解できるよう、今後とも業務に取り組んで参りたいと思っておりますので、お気軽にご相談ください。塩田了丈