

宅地建物取引主任者のコーナー

お客様への重要事項説明について

東急リバブル株式会社

住宅営業本部 事業推進部 契約管理課長 小嶋 利夫

〒150-0043 東京都渋谷区道玄坂1-2-2 東急プラザ

TEL 03-3463-8091 FAX 03-3464-2358

“明けましておめでとうございます”

昨年においては、新築マンションの契約率が、好調と言われている70%をほほ毎月上回るなど、多少なりとも薄日が差し込んだ一年であったと、言えるのではないのでしょうか。

是非、平成23年はこの勢いが増し、より良い年になってほしいと思いつつ、この原稿をしたためております。

ここからは、重要事項説明書を作成している中で、ふと日々感じていることをお話してみたいと思います。

私たちは、重要事項説明書が、少しでもお客様に分かりやすく正確な内容となる様、文章の細かい表現方法を含め本当に神経を使いながら作成をしています。

しかし、重要事項の説明とは、重要事項説明書をお客様にお渡したらそれで終了ということではなく、記載内容について、お客様にご理解をしていただくという大切な内容があります。具体的には、「現場の営業担当者が、この冊子を読みながら説明をする。」という業務です。担当者とすれば、この冊子を最初から最後まで棒読みすれば良い、ということではなく、より理解を深めていただくために、“例え話”、“分かりやすくかい摘んだ表現”をしていることがあります。また、担当者の読むスピード、抑揚の付け方によっても、お

客様にとっては、微妙に理解、感じ方に違いが出るのではないかと思います。重要事項説明書の文書は一つでも、担当者の説明方法は極端にいうと、十人十色と言えるのではないのでしょうか。

勿論、営業現場ではチーム内で重要事項に関する勉強会、またはロープレと様々な工夫を凝らし、統一性を持たせてはおりますが、機械ではなく人間が行う以上は多少の違いが出るのは当然ではないかと思います。

そこで、思うことなのですが、大型マンションでは、“シアター”と称して、数十組のお客様を一同に集まっただき、スクリーン映像を流しながらプロのアナウンサーが物件の説明を行うことがあります。

この様な形態（システム）で重要事項説明が行えると説明内容（表現方法）が統一となり、また、文章だけではなく「映像を見ながら説明を受ける。」ということによりお客様のご理解も一段と深まるのではないかと思います。一朝一夕には実現できないとは思いますが、新年の“初夢”という想いで、お話しさせていただきました。