

賃貸管理、売買仲介を手がける小金井不動産（栃木県宇都宮市）は、賃貸仲介営業担当者の育成を強化している。その結果、同社が加盟する不動産フランチャイズチェーン（FC）本部のLIXIL（リクシル）イーアールエージャパン（東京都台東区）が開催する、接客力を競うコンテスト「接客コンテスト」の賃貸部門で2年連続グランプリを獲得した。

LIXIL不動産ショップ 小金井不動産の商圏は栃木県宇都宮市を中心とする県内全域。グループで仲介店舗は18店舗を構える。人材育成のため、先輩社員とのロールプレイイング（以下、ロープレ）に力を

小金井不動産

営業スタッフの接客力を強化 FC本部のコンテストで優勝

入れる。新入社員に限らず、各自で設定する目標に未達の場合は、ロープレで接客の練習を行う。頻度は人によって異なり、毎日行うこともある。ロープレの指導は、基本的に直属の上司や所属店舗の店長が行うが、他店舗の店長やグループ内の他社で営業成績の良い先



▶グランプリを受賞した東山氏

輩らがオンラインで担当することもある。高橋英統は「グループ全体でフォローする体制にしていることで、若手はいろいろな営業パターンを学ぶことができる」と話す。

接客コンテストへ出場を始めたのも、人材育成の一環だ。初回の2018年から出場し始め、今回で5回目。22年、23年と連続で賃貸部門でグランプリを受賞した。

23年は小金井不動産グループからは12人が出場。出場メンバーは、やる気のある若手の営業担当を中心に選んでいるという。23年にグランプリを受賞したのはグループ内の宇都宮不動産（栃木県宇都宮市）東店所

属の東山清美氏。グランプリの受賞について「まさかという気持ちだった。出場したことで、日々のロープレや自分のトークへの自信につながり、安定して高い営業成績を維持できるようになった」と話す。

東山氏が接客で大切にしていることは笑顔。オンライン接客の際は、毎回録画をして自身の営業を振り返っているという。

高橋統括は「コンテスト後は、審査員からフィードバックをもらえる。自分の営業トークに対して第三者からコメントしてもらうのは大きなメリット。ほかの出場者の接客から気づき学ぶことも大きい。24年以降も出場したい」と話した。