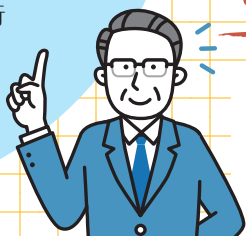


営業現場の**切り返し術!**先輩社員の  
**赤ペン指導** vol.2

2人目の「赤ペン先生」は売買事業部の長沼さんです!  
「切り返しトーク」のポイントは、親身な対応で生まれる  
「安心感」だと言います。



## 若手Bさん(仮)の切り返しトーク

「建築時期は未定」のお客様が来店!  
「押し売り感」を与えずに商談に進むために、  
どのようなトークで案内しますか?

多くの方がまず情報収集から始められますので、  
どうぞご安心ください。本日はせっかくお越しいただいたので、  
気になっていることや不安なことなど、お話できればと思います。  
よろしければ、今日はどんなことがきっかけで来てくださったのか  
お聞かせいただけますか? そのお話を伺いながら、  
お考えの暮らし方やエリア、ご予算のことなども、  
無理のない範囲で一緒に整理していきましょう。

本日来ていただいた理由があると思うので、  
まずはそこからお話をしていきます。



＼私が添削します!／

不動産開発部 主任

ながぬま かつひさ

**長沼 勝久さん**

## 若手BさんのGoodポイント

### 相談相手として 親身に対応する姿勢

基本スタンスとして、押し売りになっておらず親身に対応していることが伝わり、良い対応かと思います。今決めなくて良いことを伝えられているのがGoodポイント。建築時期などが具体的に決まっていないお客様は「情報収集中」として捉え、まずは相談相手として親身に対応していくべきかと思います。

### ここを改善すると、 もっと良くなる!

#### 予算の話は控え、 まずは信頼関係構築を

悪いパターンとして、「どうして建築時期が決まっていないのですか？」などと返答してしまうと、お客様は「悪いこと」として捉えてしまう可能性があり、お話が進まなくなる可能性があります。

また、初めからお金に関する言葉（ご予算など）が出ると営業感が出やすいため、初めのうちはなるべく控えてそれ以外の情報で対応した方が良いでしょう。



## 私ならこう切り返す!

### 安心感を与え、要望を整理する



長沼さん

多くの方がまず情報収集から始められますので、今日はどうぞご安心ください。本日はせっかくお越しいただきましたので、気になっていることやご不安な点などお伺いできればと思います。今日は、どのようなきっかけでお越しいただいたか、お伺いしてもよろしいでしょうか。インターネットで見て少し気になったからとか、将来のために話だけ聞いてみようと思ったなど、なんでも構いません。

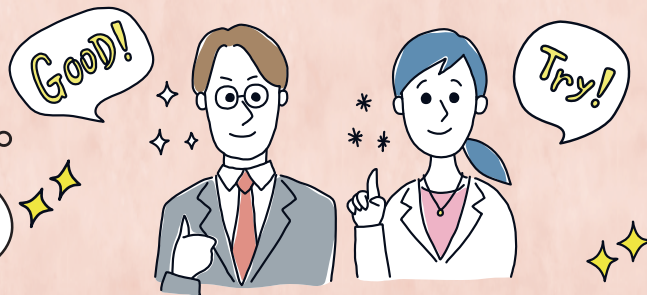
そのお話を伺いながら、お考えの暮らし方やエリアについて、決まっていること・まだぼんやりしていることを無理のない範囲で整理していきましょう。

## 普段意識していること

### 親身な対応を最優先に

この場面では、スキルよりも姿勢や考え方が大事です。お客様に「安心感」を与える場面ですから、丁寧な言葉遣いや親身に対応することが最優先だと思います。最終的に決めていただくことが目的ですが、この段階ではお客様と一緒に条件を整理し、信頼関係を築いていくことが重要です。

# 先輩の一言が、私を変えた。 心に刻む「成長の道しるべ」



仕事で壁にぶつかったとき、迷ったとき、道を示してくれたのは先輩や上司の言葉でした。プロフェッショナルとしての姿勢や、仲間への思いやり。若手社員が受け取った「金言」と、そこから始まった変化のストーリーをご紹介します。

## 心に残っている言葉



不動産開発部

しぶや りゅうた

渋谷 龍太さん

**お客様からのクレームや、  
商談がうまくいかなかったときに  
絶対にお客様のせいにはいけない**

5年ほど前、お客様都合で契約直前でキャンセルになり、私がそれをお客様のせいにしてしまった際にいただいた言葉です。

### アドバイスを受けた後の変化

アドバイスをもらった後は「なにが良くなかったか」「なぜお客様に満足してもらえなかったか」などを振り返ります。そして悪かった部分を修正し、良かった部分は伸ばすことで、日々成長を実感しています。

### 具体的な行動の変化

事前準備を心がけるようになりました。以前と同じミスをしないように注意し、後悔なくより満足していただける接客・提案を心がけています。

## 心に残っている言葉



ちびっこランド

つるおか まなみ

鶴岡 麻奈未さん

**大丈夫、なんとかなるんだから！**

2025年に私が体調を崩してなかなか復帰できず、落ち込んでいたときに主任からいただいた言葉です。体調も戻らない、気持ちも落ち込む、休むことへの申し訳なさはふくらんでいき、どんどん負のループに負けそうになっていた私を安心させてくれました。「こっちは任せてゆっくり休んでいいから！」と、不安になっていた私を落ち着かせる言葉をかけてくれたり、どっしりと構えていてくれたりすることで私の安心感は一気に高まりました。

### 具体的な行動の変化

#### 私も安心感を与えられる存在に

この言葉を受けて「自分が思うほど不安にならなくてもいいんだ」と考えられるようになり、過剰に思いつめる癖を少しおさえることができるようになってきました。どんなときも受けとめてくれる主任の存在が、私を強くさせてくれています。

そして私も、他の職員にとってそのような存在になれるように、どんとかまえて「大丈夫だよ！」と安心させてあげられる言葉をかけていきたいと思います。そのためにも2026年は体調を整えて健康を意識して過ごしていく所存です。

アドバイスをくださった  
市原保育主任と



# 春の決意! 私たちが 卒業したいこと・始めたいこと

出会いと別れの季節である春。社員がこの春に「卒業したいこと」と、心機一転「新たに始めたいこと」について、それぞれの熱い思いをお届けします。



## この春で卒業したいこと

### ポテトチップスを食べること

体に悪いことは知っているのに食べてしまうので、健康で長生きできるように、食生活を見直していきます。

## 業務で新たに始めたいこと

### パソコンの知識を深め正確な業務を目指す

業務を進める中で、パソコン操作に関する知識を身につけることが必要だと感じています。理解を深め、正確な業務が行えるよう努力していきたいと考えています。

## プライベートで新たに始めたいこと

### 健康維持のために日常生活の中で歩くことを意識する

2025年の健康診断の結果でコレステロール値が高かったため、たくさん歩いて今年の健康診断で成果を出したいと考えています。



管理本部 総務部門  
たかはし  
高橋 ゆかりさん

## この春で卒業したいこと

### 駐車への苦手意識

運転はだいぶ上達したのですが、駐車（特にバック）が本当に苦手です……。出先で挑戦するものの、諦めて前向きに停めてしまうことが多かったため、今年は落ち着いて上手に駐車できるようになりたいと思います。

## 業務で新たに始めたいこと

### 体力作り

今までより長く勤務する日も増えるため、保育園の元気いっぱいな子どもたちに負けないくらい体力をつけられるように頑張りたいと思います!

## プライベートで新たに始めたいこと

### 娘の習い事

私自身も幼稚園の頃から習い事をさせてもらっていたため、娘にもいろいろな経験をしてほしいとの思いから決めました。私にとっても娘にとっても、お友達づくりのきっかけになれば嬉しく思います。



ちびっころんど  
すずき ゆきか  
鈴木 優紀香さん