

## 「～行動指針10箇条 ⑤（情報収集）～」

来店時のご挨拶、名刺交換やアイスブレイクで心理的な距離を縮めた後は、実際の査定に向けた「情報収集（ヒアリング）」に入ります。初めて買取店をご利用されるお客様は、「この店は信頼できるのか」「しつこく聞かれたら嫌だな」といった不安を抱えていらっしゃると思います。この不安を安心に変え、信頼関係を築くためのヒアリングについて解説します。



### 情報収集の2つの目的

単に情報を得るだけでなく、ヒアリングには大きく分けて以下の2つの重要な目的があります。

- ① **背景の把握**：お客様に気持ちよくお品物を手放していただくため。
- ② **リスク回避**：不正品や盗難品などの持ち込みを防ぐため。



### 警戒心を和らげる一言

リスク回避のために「どなたの所有ですか?」「どちらで購入されましたか?」とストレートに質問すると、お客様は身構えてしまいます。そこで、「古物営業法に基づき、皆様にお伺いしている項目がございますので、少しだけお付き合いください」と一言添えてみましょう。この前置きがあるだけでお客様の警戒心が和らぎ、自然とお話を引き出しやすくなります。



### ヒアリングの必須項目と「共感」の姿勢

確認すべき主な項目は以下の通りです。

- どなたの所有か
- どなたが売却を判断されているか
- 他店のご利用歴や過去の売却経験
- いつ・どこで・誰が・いくらで購入したか
- 手放す理由／使わなくなった理由
- 売却資金の使い道 など

これらを一方的に質問してしまうと、会話が冷たくなりがちです。「そうなんですね」といった共感のリアクションを交え、お客様の言葉を否定せずに深掘りしていくことが、心を開いていただくための鍵となります。



### リスク説明と「イメージ金額」の確認

後々のトラブルを防ぐため、「〇〇様、最悪の場合、お値段がつかない可能性もございます。その際はご相談のうえで対応させていただきます」と、事前のリスク説明も忘れずに行いましょう。その流れの中で、お客様が想定している「イメージ金額」とその「根拠」をお伺いしておくことで、価格提示の際にお客様自身の考えを活用でき、価格のギャップを埋めて納得していただきやすくなります。

#### 小テスト

- ① ヒアリングの際に、お客様の警戒心を和らげるために添えるべき言葉として適切なものは？
  - A. 「査定額を上げるために必要なので教えてください」
  - B. 「古物営業法に基づき、皆様にお伺いしている項目がございます」
  - C. 「他店でも同じことを聞かれるはずですが」
- ② お客様から情報を聞き出す際の適切な態度は？
  - A. 必要な項目を一方的に次々と質問する
  - B. お客様の言葉を否定せず、共感のリアクションを交えながら聞く
  - C. 雑談を避け、すぐに査定価格を提示する

(答え：① B ② B)

本部初回研修（本社で行なう1週間の研修）については、研修を一度受講している方は、無料で再受講できることになりました。「もう一度基本を学びたい」という方は是非、**SVまでご相談ください。**