

適正な情報を公開し、信頼感をアピール

(有)ライフステージ（神奈川県厚木市）代表取締役 **杉山善昭氏**



神奈川県厚木市で売買仲介を中心に事業を展開している(有)ライフステージ。同社のホームページ（以下、HP）ではユーザーからの具体的な質問に答える「質問コーナー」開設している。

「インターネットで物件を探されるお客さまは、HPの情報のみで不動産会社を選定する傾向があります。そこで、

HPでお客さまの信頼を獲得しようとスタートさせました」と同社代表取締役の杉山善昭氏は語る。

質問コーナーでは「中古住宅の融資に

ついて」や「抵当権付きの不動産の取引について」、「掘り出し物件はあるのか」など、ユーザーからの不動産に関する質問に解答している。「成約が目的

ではないので、実際にお取引することのない遠方の方からのご質問にも回答しています。ユーザーの方へ直接利害関係のない立場として説明することで、社会貢献にもなっていると思いますし、それがお客さまへの信頼獲得にもつながるのでは」（同氏）。

さらに、問い合わせの多い質問をまとめ「不動産アカデミー」をスタート。写真や図を用いながら、さらに丁寧に不動産取引に必要な知識を解説している。今ではほとんどの来客がネット経由だという同社。2つのコーナーを開設したことで「親切に対応してくれそうだ」と来店する客も増えたという。

「正確な情報を提供することは信頼の獲得のみではなく、スムーズな取引にもつながります。今後もさらに内容を充実させていきたいですね」（同氏）。



(上) 同社HPトップ画像

(右) 「不動産アカデミー」では図を使い、不動産知識を分かりやすく解説

