



店舗探訪

おじゃましま〜す

vol.194

㈱キャッスルハウス
(福岡市南区)

- 設立 2011年7月
- 資本金 200万円
- 事業内容 売買仲介、買取再販等
- 従業員 10人

代表取締役 いでた まさしろ 出田 正城 氏

<https://castlehouse.jpn.com>



ニーズに応じた査定プラン。 24時間内返答も

父親の賃貸仲介会社から
買取再販進出を機に独立

福岡県全域を対象に売買仲介、買取再販等を手掛ける(株)キャッスルハウス(福岡市南区、代表取締役社長：出田正城氏)。出田氏は、異業種企業での勤務を経て、2009年、賃貸仲介・管理を主軸とする父の会社へ就職した。その後、父がリスク分散のため新事業にチャレンジしようと、まずは競売によつ

て物件を仕入れ、リフォーム後に再販する事業に着手。出田氏が試しに入札を担当したところ、初めてにもかかわらず、安価で落札できたことから、そのまま同事業を担当することに。その後、買取再販のほか、売買仲介も手掛けるようになり、売買事業を拡充したいと考えるようになった。しかし、同社はあくまでも賃貸事業がメインであったことから、11年7月、父の了承を得て、売買をメインに手掛けるキャッ

スルハウスを設立した。会社設立時は、買取再販を主軸にしていたが、1年が経過した頃から物件価格高騰などの影響によって仕入れが難しくなった。そこで、買取再販で得たノウハウを生かそうと、売却依頼の獲得に注力していた。

顧客満足度を追求。
年中無休で電話対応

地域における会社の認知度が低かった当初は、売却依頼がなかなか獲得できなかった。「ようやく相談を受けたと思っても、最終的には知名度のある他社に依頼されるなど悔しい思いも多くしてきました」と出田氏は振り返る。

そこで、会社の認知度を高めようと、多くのユーザーの目に触れやすい一括査定サイトへ登録。誰でも利用ができる無料査定サービスも開始した。査定に当たっては、複数の手法を用意。最新の不動産相場データを基にAが自動で算出するサイト上での簡易査定、より詳細な査定が可能な電話でのヒアリングによる机上査定などを顧客が選んで依頼できるようにした。電話査定



店舗探訪 おじゃましてす



ホームページでは、多様な査定プランをPR（※株式会社 キャッスルハウスのホームページより）

の場合は、24時間以内の返答を徹底。また、売却価格と即時現金化が可能な買取価格も、同時に提示する。「複数の査定プランをホームページでPRすることで、査定を頼みやすい環境をつくっています」（出田氏）。また、出田氏がこれまでの知識と経験を生かし、中心となって対応することで、他の営業スタッフの見本となり、そのノウハウを承継することにもつながっている。

売却の相談を受けた際には、顧客の人生設計をともに考え、売却だけでなく、住み替え先、その後の資金計画についても相談に乗り、好評を得ている。また、顧

客がトラブルのない売買を実現できるよう、専任媒介契約もしくは専属専任媒介契約を締結した物件については、同社が費用全額を負担しインスペクションを実施。瑕疵担保責任保険の利用やリフォームの提案にも力を入れ、売却後のトラブル防止を図るなど、顧客の満足度を高めている。

接客も、対面以外に電話、FAX、メール、ウェブ会議システム、LINEを含むSNSと、さまざまな手段で対応。中でも電話は、ユーザー向けのフリーダイヤルを用意した上で、24時まで年中無休で対応している。

専門スタッフを雇い戦略的にポスティング

売却物件の広告にも力を入れていく。専門の制作スタッフを雇い、媒介契約を締結した顧客の物件については、一般には数日を要する自社ホームページへの物件情報の掲載やチラシ作成を同日もしくは翌日には完了。また、チラシのポスティングも専門スタッフも雇い、購入者層が多く住んでいそうな賃貸住宅をあらかじめリサーチした上

で投函する。状況次第では営業担当者も加勢している。「売却物件近くに立地し、ローン支払い額をやや下回る家賃設定の賃貸マンション・賃貸アパート・借家に配布することで効果を高めています。チラシからの問い合わせは、数自体少ないものの、歩留まりが高い傾向にあります」（同氏）。

これらの取り組みの結果、22年8月単月の媒介契約件数は20件、買取件数は5件。媒介契約件数は、事業をスタートした当初と比べて、3〜4倍になったという。今後も専任媒介契約や専属専任媒介契約を着実に増やしていきたいという同氏。「ROT、AI、V



売り物件のチラシのポスティングは、専任スタッフや営業担当者が行っている（写真提供：株式会社キャッスルハウス）

Rといった、IT分野の新技術などもうまく活用しながら、当社にお任せしたいと思っていただけの新サービスを提供していくことでさらに差別化を図りたい」（同氏）。