



# 買取業務マニュアル

## プロフェッショナルな査定と営業の心得

概要	査定の基本・価格調査 / アクセサリー・貴金属・宝石 / ブランド・切手・テレカ 営業戦略 / 明細・法令遵守 / 業務環境 / 仕分けと販売ルート
対象	 現場スタッフ  査定担当  営業
目的	実務に必要な判断基準と手順を網羅し、 <u>サービス品質</u> と <u>コンプライアンス</u> を徹底する





# 査定の基本と価格調査【徹底版】

正確な市場価値を把握するための標準手順とマインドセット



## Ⅲ 型番がある品物：オークファンでの価格調査

### 1 検索手順の徹底

型番・モデル名を正確に入力し、オークファンで検索を実行します。

### 2 検索順序の厳守

重要

#### ▲ 必ず「終了日の近い順」で調べる

「価格の高い順」では絶対に調べないこと。市場のリアルな直近相場を把握するためです。

### 3 参考価格の判断基準

入札数が一定数あるデータのみを参考にします。入札が1件のみのデータは信憑性が低いため除外してください。

### 4 データ鮮度の確認

生活家電などは市場変化が早いため、古すぎるデータ（例：1年以上前）の使用は避けてください。

#### i 価格不明時の対応：

調査しても不明な場合は、分かる範囲のスペック・状態を正確に入力し、査定

## 🔍 型番がない品物・心構え

### 調査アプローチ

#### 📷 画像検索の活用

Googleレンズなどを利用して類似品を特定し、そのキーワードでオークファン検索を行います。

### 査定価格の理解

#### 📄 オークファンが全てではない

あくまで過去のデータであり、現在の需要と完全に一致するとは限りません。

#### ⚖️ 提示価格は「参考価格」

市場の状況により、提示価格よりも**下がる可能性も上がる可能性もある**ことを常に意識してください。



型番がない品物こそ、  
スタッフの「目利き」と「検索力」が



# アクセサリ・貴金属・宝石の査定

真贋を見極め、正確な価値を算出するための重要チェックポイント

## 📌 アクセサリー査定の真贋とポイント

### 🎯 真贋の重要性（本物 vs イミテーション）

- 最重要項目です。まずは「本物（貴金属）」か「イミテーション（メッキ等）」かを見分ける力を養ってください。

### ☰ 貴金属の確認手順

- 1. 刻印の確認：ルーペ等を使い、K18, Pt900などの刻印を探します。
- 2. 相場観のヒアリング：金額提示の前に、必ずお客様が想定している金額感を探ってください。

### ❗ 判断が難しいケースの対応

- 刻印なし：昔の製品や海外製品には刻印がなくても貴金属である場合があります。即座にメッキと判断せず慎重に。
- ブランド品：通常の地金とは別で査定します。ブランド価値が地金価値を上回る可能性があるため要注意です。

### 📦 イミテーションの買取

- 単品での値段付けが難しい場合は、「まとめて」査定します。
- 目安提示額：500円～2,000円程度

## 💎 ダイヤモンド・宝石の査定

### 📄 鑑定書の取り扱い

- 鑑定書（鑑別書）がある場合は、必ず添付してもらってください。

### 📷 写真撮影の依頼

- 石自体のアップ写真が数枚必要です。

📌 古い鑑定書や一部の鑑定機関（B鑑）のものは信頼性が低い場合があります、写真での目視確認が必須となります。

## 貴金属の厳格な日常管理

【毎日実施すること】



- 買い取った貴金属のg数を計測する
- g数が分かるように写真を撮影する
- 会社のLINEへ報告を上げる



# ブランド品・切手・テレカの査定と撮影

高額品の真贋を見抜くポイントと金券類の適正な買取相場基準

## 👜 ブランドバッグ・腕時計の真贋と査定

### 📷 撮影の鉄則

- ✓ 真贋ポイントを意識し、**角度を変えて5枚以上**撮影する
- ✓ 付属品の有無、時計の場合は**動作確認**を必ず行う

### 👜 バッグの撮影

ロゴ、金具、縫製に加え、「**表ではなく裏側**」や内側の見えにくい部分を重視。

※偽物は見えない部分の作りが粗い特徴があります。

### 🕒 時計の撮影

ロゴ、リューズ（竜頭）、裏蓋、文字盤の細部、ベルトのつなぎ目など。

### 査定LINE依頼時の心得

#### ♥ リスペクトを持って依頼する

真贋は写真だけでは限界があります。「**重さ**」や「**触り心地**」など、現場でしか分からない情報を文字で補足してください。

※万が一、査定や真贋の結果が違って相手を責めないこと。

## 📄 切手・テレホンカードの買取相場

### 切手（シート）

**再販85%基準**

50円以上のシートの場合。  
これ以上で買い取ると赤字になります。

#### ⊖ 「額面でないと売らない」と言われたら

日本中どこへ行ってもその金額（額面）では買取できない旨を丁寧に説明してください。

### 切手（バラ）

**額面の約30%**

まとめて買うのが基本

### テレホンカード

買取目安 **Max 250円**

50度数（相場: 397円）

### ★ プレミア品の可能性

中国切手などは価値が上がりやすく、プレミア値がつく場合があります。迷ったら杏





# 営業戦略の核心

個別の物量ではなく「顧客心理」を制し、長期的な信頼と利益を築く普遍的な原則

## ニーズの深掘り：3つのステップ



1 傾聴 (Listen)  
背景を聞く



2 共感 (Empathy)  
困りごとに寄り添う



3 特定 (Identify)  
真の欲求を見抜く

GOAL

「何を売りたいか」ではなく  
「どう解決してほしいか」を掴む

### 👍 成功する営業の型

SOLUTION SALES

#### 基本スタンス

顧客の「課題解決」と「自社の利益」をセットで設計する

- ✓ 全体最適の提案：  
一点ごとの価格交渉ではなく、「片付け」や「整理」といった全体のゴールを共有し、トータルで満足させる。
- ✓ コストと利益の相殺：  
処分コスト（手間）を請け負う代わりに、買取価格を調整して利益を確保する。

👏 信頼獲得 + 利益最大化 (Win-Win)

### 👎 失敗する営業パターン

PRODUCT PUSH

#### 基本スタンス

顧客の心理を無視し、「物の値段」だけで勝負する

- ✗ ミスマッチな提案：  
顧客が興味のない品目に値段を付け、本命（処分したい物）の解決策を提示できない。
- ✗ 部分最適の限界：  
結果として満足度が上がらず、他社と比較され、買取機会そのものを失う。

#### ⚠️ 【厳禁】 未来の約束

「次回良い物売るから今回は…」という不確実な未来を条件にした取引は絶対に行わないこと。





# 既存の買取店舗との違い

「待ち」の商売から、付加価値を生み出す「課題解決型」ビジネスへ



## 一般的な店舗買取（持ち込み）

「どれくらいで売りたいか」を探る待ちの商売。  
価格以外の付加価値を出しにくく、単純な価格競争に陥りやすい。  
→ 顧客満足度の上限が「価格」に依存する



Recommended

## 出張買取（本質的価値）

お客様の本質的な困りごとを解決することが最大の価値。  
「高く買う・安く買う」だけでなく、整理・処分を含めたトータルサポートを提供。  
→ 「安く買う」ことすらも、サービス品質向上への原資となる

## 🔄 安く買うことで生まれる「価値の好循環」



### 【最重要マインドセット】

お客様の真のニーズと先入観を持たず、どんな物にでも興味を持てる心を持つこと。



# 買取明細書・コンプライアンス・日常業務

正確な事務処理と法的義務の履行は、会社の信頼を守る最後の砦

## 📄 買取明細書の正確な書き方



### 品目と数量

「何」を「いくつ」買い取ったか、正確に記載する。曖昧な表現は避ける。



### キャンペーン情報 重要

キャンペーン番号、金額アップ分、QUOカードプレゼント等の特典内容を確実に把握し、記載漏れがないようにする。



### 「買取」と「引取」の区分

値段がつく「買取品」と、無料の「引取品」は分けて記載する。  
※無料引取の場合は別途同意書が必要です。



### 身分証の確認と住所

必ず身分証を確認し、現住所を明細書に正確に転記する。古物営業法上の義務です。

## ⚖️ 法的義務とデータ管理（日次）



### クーリングオフの説明義務

必ずお客様へ説明を行うこと。トラブル防止とクーリングオフ発生率低下のための最良の予防策です。



### デジタルデータ管理

1. 買取明細書をGoogleドライブへアップロード
2. 共有カレンダーに明細書データを添付



### 顧客管理・メモ

良かったお客様には「○」印などを記録。リピート依頼時にスムーズに対応できるよう情報を残す。



これらの事務処理は「毎日」必ず実施すること



# 業務環境とコンプライアンスの遵守

プロフェッショナルとしての身だしなみと、企業資産を守る高い倫理観

## 清潔感と服装規定



### 清潔感の徹底 **最重要**

お客様の自宅に上がる仕事において、清潔感は何よりも優先される事項です。



### 服装の規定

- ・ **スーツ禁止 / 作業着禁止**
- ・ 理想はビジネスカジュアル（襟付きシャツなど）
- ・ 靴の汚れもNG（足元まで見られています）



### 高額品取引時のマナー

高価な物を買取らせていただく際は、特に丁寧な言葉遣いと振る舞いを心がけること。



### タトゥーの禁止

タトゥーが入っている場合は、業務中絶対にお客様に見せてはいけません。

## 業務環境の維持と資産管理



### 環境整備・清掃

車、オフィス、買取バッグは常に整理整頓・清掃を行う。汚れや散らかりは、紛失事故やズサンな管理の温床となります。



### 資産の区別（公私混同禁止）

お客様から持ち帰ったものは、たとえゴミに見えても全て「**会社の備品**」です。  
「売れないから貰う」「お客様から貰ったから自分の物」という勘違いは厳禁。



### 不正行為への厳格な処分

商品や現金の着服・盗難行為は**即刻懲戒解雇**とします。  
また、顧問弁護士を通じて損害賠償請求および法的責任を追及します。

 欲しい物がある場合は必ず会社へ相談・報告すること



# 商品仕分けと販売ルート【詳細】

利益最大化と適正処分のためのフローチャート

## 仕分けの原則



「とにかく仕分けが重要」です。各品物の価値を最大化する最適な販売・処分ルートを選択してください。適切な仕分けが、利益の確保とコスト削減の鍵となります。

商品の分類	最適なルート・送り先	補足・判断基準
 売れる小型品	160の段ボール	サイズに合わせて梱包
 微妙な物	全て代行へ送る	利益判断に迷うものは、一律で代行ルートへ流すことで滞留を防ぐ
 売れる大型品	市場 または 支店	家具や大型家電など。送料負けしないルートを選択
 ブランド品	エコリングオークション	高額品の専門オークションルート。要真贋確認
 骨董品	市場に送る	専門性の高いルートへ。素人判断せず市場へ回す
 雑多な物（市場品）	市場品として処理	市場で「山」として売れる見込みのある雑多なもの
 服や本など	ブックオフ / 店舗	専門買取店ルートを活用