

URBAN-REPORT

<http://www.urbankk.co.jp>

発行人 (株)アーバン企画開発 三戸部 啓之



新年あけましておめでとうございます。

昨年後半は、不動産業及び建築業界は企業倒産などの暗いニュースが多く、そんな中で川崎地区は管理物件の入居率 97.5%をほぼ達成する事ができた事が大変嬉しく思います。また、トラブルとしては、昨年9月に取引先の大手家賃保証会社であるリプラスの破産により、アウトソースした筈の滞納催促が日常業務の上に押し掛かり、業務が一時混乱を期したものの、それが良い？きっかけとなり、他部署の業務だった滞納処理が身近な業務となり全員で取り組めた事です。どうしても部屋の申込みを受ける賃貸担当者は、

入居開始後の滞納処理業務に関しては、疎い部分があり滞納担当に任せきりというパターンだったのが、兎に角、全員で取り組んでいくという体制へと変わり、連動して入居審査に対してもシビアな判断で見れるようになった事は社内意識の改善と言えます。

又、昨年の空室対策で感じた事は、大手管理会社含め多数の仲介会社が、家賃3ヶ月間半額やフリーレント(家賃が無料で住むことができる。)、礼0敷0という賃貸条件緩和が多くなってきた、という事でした。ほんの4～5年前は俗に言う、いわく付き物件という見方をされた筈なのに、今では部屋探しのお客様がそんな物件を指定して問い合わせをされる方が増えてきた事は現在の景気が影響しているせいでしょうか。業界ではあらゆる対策を取り、各社の募集物件が長期空室にならないように“早割りサービス合戦”がもう既に起こっています。それらに対し当社では単に値下げという安易な対策に走るのではなく、値下げをせずにサービスの向上を図ろう！という、基本に帰った考え方を基に取り組んでおります。昨年実施した、ご案内時のエコバックとスリッパのプレゼントは清潔感がありとても喜ばれております。

今年は百合ヶ丘店、新百合ヶ丘店共にまずは管理物件の“空室ゼロ”を第一目標に掲げ、オーナー様の満足度を追求し取り組んでいきたいと思っております。

又、昨年の12月に社内の伝統行事である6ヶ月間の方針発表大会で発表して貰った、各々の目標と対策をキチンと実施し、社長の口癖である「プロになる！」という大きな課題に今年も全員でチャレンジです。新しいスタッフも増えて、より一層元気なアーバンを今年も何卒、宜しくお願い申し上げます。

(川崎地区総括店長：崎間志麻子)

あけましておめでとうございます。

年が明けて、いよいよ賃貸の繁忙期へと入ります。昨年は、鶴川の国士館大学の大学指定仲介会社として、大学でアパート相談会を開き窓口となりました。又、新百合ヶ丘の日本映画学校や昭和音楽大学の窓口としても対応させていただきました。しかし、昨今の少子高齢化の影響からか、学生専用だったアパート・マンションも、学生の数よりも空室物件の数が上回り、学生だけでは埋まず、繁忙期が過ぎた4月以降は、社会人を対象とした入居募集に切替えずには得ない状況でした。昨年に比べ、今年は更に減ってしまうのではないかと危惧しており、各オーナー様と事前の対策を立て、学生、社会人のどちらも取り込める募集に切り替えております。

早い方は昨年の12月ごろから、お部屋探しを始めておりますが、入居が2月～3月下旬ということもあり、家賃発生が3月からでOKという物件は、早々と昨年のうちに契約に至っております。



昨年の来店客の特徴として、高いか、安いという両極端なパターンが多くワンルームで言えば、5～6万円台は苦戦し、反して2万～3万円と7万円台は募集期間も短くスムーズだった印象がありますので、今年もその傾向が顕著にでるのではないかと思います。

お部屋の解約が決まったら、賃貸条件や競合物件との比較、土俵に乗せる商品化に向けて、今年もドンドンご提案させて戴きます！まずはご連絡お待ちしております
(新百合ヶ丘店店長代理 浦田 大)

昨年を振り返って見て、とにかく激動の一年だったと思います。

4月頃、食料品の値段が異常に上がりビックリ、小麦粉の値段も上がりその余波で食パンが98円から128円になった。ジリジリと家計に打撃を与え始めたと思いきや、ガソリン暫定税率云々と言い出し、あっという間に180円台まで値上がってしまった。

車で営業を行なっている社員を抱えた会社にとっては、とにかく痛い出来事だった。

当社にも「賃貸住宅新聞」という業界紙からの取材があった。ガソリン代の値上げが賃貸管理会社にどう影響するか、の点だった。確かその取材では「価格は130円位が妥当で、今回投資ファンドの影響が50円位ある。需給関係が緩和すれば、いずれそれなりの価格に落ち着くので長期間継続するはずがない。通常の無駄を省き効率を考える動きで十分」と答えていた記憶があるが、3ヶ月後の12月で100円/リに一旦終息したようだ。そうこうしている内に「リーマンショック」が起きた。それに追従するように不動産業界では上場企業である大手がバタバタと倒産し、建築・不動産の上場会社だけで21社になった。アーバンコーポレーションを始め、ノエル、L・クリエイトや賃料保証会社のリプラスなど、つい数ヶ月前迄は倒産など夢にも考えられないような大手が嘘のように倒産しだした。

それを反映するかのように賃貸市場も大幅に変わってきた。

11月中旬、私の元に一人のお客様がやってきた。彼は、溝の口で働いているが12月1日付で退寮を迫られているという。詳しく話を聞くと、同業者で、新卒で今の会社に入社したが10月末に倒産し、11月28日を持って職がなくなるだけではなく寮も出なければならないという事だった。とにかく寮を出なければならないのだが、お金もない、本人は失業扱いになってしまうので契約者になることが出来ない。離職票をもらうのも11月28日であったので失業保険ももらうことが出来ず、かなり難しい話かと思った。が、話を進めていくうちに幸いにも親が面倒を見てくれるとの事で、親から契約金を借り、学生が借りる時のように親が契約者になる事でなんとか契約するまでに至った。

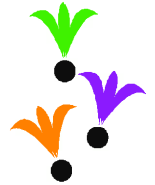
TVをつけると「派遣切り」「内定切り」や倒産などのニュースが流れているが、やはり現場は想像以上に生々しい。彼のような、いやもっと苛酷な条件におかれている客層がこれからは「普通の」「標準の」客層になっていくのではないかと不安を感じてならない一年だった。

今後は大手だから審査OK、良いお客様は待っていれば来る、決めればそれまでという時代は終わりつつある。

入居希望者と信頼関係を作り様々な制度を活用し、ドウ契約まで持っていくのか、又最近多くなった生活保護についてキチンとした知識を持って接し、的確なリスクヘッジをかける。営業マンのスキルがより試される時代へと変わっていくのかな、と感じています。

さて、暗い話になってしまいましたが、百合丘店では営業マン各自の勉強は勿論、店全体で知識の交換やコミュニケーションを密にし、明るい店作りと今年一年、明るい話題で締めくくれるよう頑張っていきたいと思います。

(百合ヶ丘店店長代理 小泉 大和)



あけましておめでとうございます。昨年中はいろいろお世話になりました。

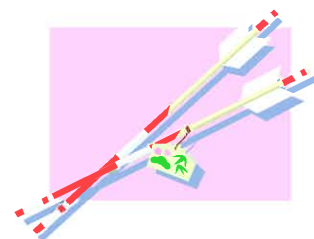
昨年は、サブプライムローン問題に端を発し、世界の金融市場の混乱や改正建築基準法の施行により建築・不動産業界が大きく揺らぐ状態になりました。景気の「踊り場」から一揆に駆け下りたということでしょう。今年もどこまで駆け下りればいいのか、先が見えません。

年始早々暗い話になってしまいますが、企業も家計も厳しい時代に入ったと思います。センター南店エリアの賃貸環境については、市営地下鉄のグリーンラインの开通によりメリット・デメリットがはっきりしてきました。メリットとしては、開通した沿線は駅からの徒歩圏となり募集環境が良くなったことです。(入居のお問い合わせが増えた)デメリットとしては、開通した沿線の物件は今まで、バス便等で割安感がありセンター北、中川駅に入居希望のお客さんが新駅に流れてしまう傾向が見受けられます。

12月の退室件数を見ると例年より激減していて、景気の悪化が深刻であることがわかります。今年の繁忙期はいつもの年より企業・個人含め移動が少ないような気配です。

住宅分譲市場が低迷している事、賃貸住宅のお客様の移動が少ない事で、すぐに賃貸相場の下落にはつながらないと思いますが、今年は経済・金融の動向にも注意を払い募集・管理業務を会社全体で頑張っていきますので本年もよろしくお願ひします。

(センター南店長 長谷川 秀弘)



お陰様で昨年12月4日に東横綱島店を開店することが出来、ありがとうございました。

当該地域は1月2日現在で綱島駅周辺には1567件、日吉駅周辺には1260件、大倉山には866件の空き物件情報があり、これから2~3月の退去シーズンにかけてさらに物件が増えるものと予想されます。

しかし、内容を見ると重複しているものや、オトリ広告まがいな空室のない物件や、不動産業者、貸主の許可なく掲載されているものもあります。このような場合、昨年、公正取引委員会から不当表示として勧告を受けた大手業者もおりますが、今後は規模を問わず消費者保護を前面に出した規制は強化されると思いますので、当然の事ながら情報精度のアップは会社の存続につながる重要なポイントとなります。

部屋をお探しのお客様が望んでいるものは、正確な情報と信頼できる不動産業者との出会いです。

当地区のような激戦区では、ただ成約すれば良いと言う詐欺まがいの表示や勧誘がドウドウと闊歩しておりますが、その様な業者はいずれ淘汰されかねません。

幸いにも、現に弊社では過去に仲介をしたお客様からの紹介が20%を超えています。

そのお客様方はインターネットで物件を探し、他の業者の物件でも弊社を通して仲介出来ないかと、希望がでています。そのような場合であっても、その物件の貸主、不動産管理会社等へ確認と承諾、管理状況を調べた上で、問題がなければ案内し、気に入っていただければ商談を進めております。今後とも、弊社は地元にしつかりと根を張り、顧客思考と情報収集アンテナを高くはりめぐらせ、貸主・借主様に最適の物件紹介と信頼関係を築いていきたいと思ひます。

厳しい経済状況ですが、店員一同頑張りたいと思ひますので、宜しくお願ひ申し上げます。

(東横綱島店店長 三戸部正治)

URBAN-REPORT

<http://www.urbankk.co.jp>

発行人 ㈱アーバン企画開発 三戸部 啓之

サブプライム問題から今年の賃貸市場は、大きく冷え込むのではないかと危惧されています。今年に入って来店者にも変化が出てきました。「来店者が少なくなった」という嘆くだけの会社と「変化を真正面から受け止め」知恵と汗をだして肅々と営業活動している会社に分かれています。又、「入居者の質が悪くなった」「賃料の希望が前よりダウンした」言う会社も増えてきました。確かにマクロ的に見ると、オーナーにとっては厳しい情勢になっていることは間違いがありません。しかし、当社のようにそれを専門している会社にとっては言い訳になりませんし、オーナーの利益最大化をはかる立場からも、あらゆる手を打ち、考えられる入居促進をする使命があると考えております。そこで今年の賃貸シーズンに当り、社内で毎週行われている空室対策会議で発表された方策を抽出し、オーナーにご理解いただくというのが今回の発行趣旨です。勿論これで全てが解決という訳には行きませんが、「アーバンは他社より幾分でも汗をかいているな」と理解していただければ幸いです。各セクションから2月号、3月号で具体的事例を報告致しますので、悪戦苦闘の一端でもお分かりいただければと思います。



川崎地区総括店長：崎間 志摩子

年も明け、いよいよ賃貸シーズンに突入しましたが、1月の来店客の傾向が二極化している様に思われます。ワンルームですと、駅まで徒歩圏内の家賃4万円以下か、立地や設備等のフル装備を望む8万~10万円前後の方といった具合です。新百合ヶ丘周辺はどちらかという、その中間クラスの物件が多くなかなか当てはまる物件が少ないのが現状ですが……。共通して言えるのは、4万であっても10万であっても、物件はどちらも清潔感があるという事が絶対条件となっています。2DKにおいては口を揃えて「駅から徒歩10分以内、2階以上、築10年以内、駐車場込み10万円」というパターンが多いのですが、この地区ではやはりそのような物件は少なく、ワンルームを探すよりも困難な状況です。最終的には希望の条件を妥協して戴くか、可能な方は希望する物件が出るまで待つという方も少なくありません。

つくづく案内をしていると、アパート、マンションの室内設備や間取りに工夫がないと感じる事があります。Simple is Best と言いますが「ここの無駄な空間に収納があったら良かったのに」とか「収納を小さくしてでも室内洗濯機置場を作るべきでしょ!」とか、築15年なのに素敵な物件とか、毎日の様に当社の営業の間で熱い論議と情報交換が交わされています。又、新百合周辺はテナント物件が少なく駅前20坪、坪@12,000円を希望する方が毎日の様に来店しています。隣駅の百合ヶ丘駅周辺は募集中の店舗が多いにも関わらず、新百合ブランドは圧倒的強さを放っています。

現在でも楽器が演奏できる物件や猫の飼育ができる物件、事務所としても使える住宅物件、外国人可物件など、隙間を埋める賃貸物件が少なく柔軟性に欠けるため、借り手市場とは言いつつも需要に応えられないのが現状なのです。

2007年4月の昭和音楽大学の学校移転や、2011年4月に開校の予定されている白山小学校跡地の日本映画大学の開校など、どんどん人の流入が予想される、新百合ヶ丘周辺をもっとアピールして、オーナーさんの収益に繋げる事が私たちの役割と感じております。その為に、実体験に基づいた様々な提案とそれらのリスク回避提案を同時に行っていきたいと思っております。

空室がありましたら、是非、ご紹介ください!!

既にグリーンライン開通より10ヶ月あまりが経過しましたが、港北ニュータウンエリアの入居希望者の反響にも変化が出ています。

以前ですと新横浜周辺、田園都市線を使った都内沿線勤務者だったのですが、城南地区全般及び東急東横沿線の会社に勤務する入居希望者にまで範囲が広がりました。

それに伴い日吉・綱島等の不動産業者からの物件問い合わせが増えていきますので、従来よりも範囲を広げ東急東横沿線や都内の不動産業者にも、定期的に物件情報を公開する事で、更に反響が増えるよう努めています。

しかし、供給過多の状況では、単なる業者間のチラシ配布だけではなく、客付け業者に対するインセンティブも考える必要もありますし内容の工夫も重要です。

つまり、余り手間をかけなくても来店客に説明でき、案内したくなる内容がポイントです。

文字をゴチャゴチャと記載せず、アイコン等により一目で理解できる、ヴィジュアル系にする事が必要ですが、他社の例を見ると意外とこの簡単なことができていません。

入居者の一番目の選択ポイントは、まず間取りと概観、2番目は賃料、3番目は立地です。これがクリアすると設備、環境と行き、最後に賃貸条件になります。この順番に応じて限られたスペースに要領よく纏める必要がありますが、極端に言えば①～③だけを強調しても良い訳です。周辺業者の使用している「汎用性のあるチラシ作成ソフト」では、毎日配布される数百の物件情報の中では埋没してしまいます。インパクトのある独自のものが重要です。

また、センター南店の大きな特徴といたしまして、集客・顧客（入居者）獲得のために、社宅斡旋に伴う大手企業との業務提携を数年前から行っており、着実に業績を伸ばしています。

現在では、仲介件数の約半分がこうした企業からの斡旋によるお客様となっており、法人営業の担当者は、グリーンライン開通による東急東横沿線からのお客様を港北ニュータウンに集める為、通勤時間1時間以内の企業に積極的な営業活動を行っております。

既に4社の社宅代行会社との業務提携を行い、現在は、転勤・引越しシーズンを迎え、提携企業からの社宅斡旋の打診も数多く来ています。

勿論、企業によっては人員を削減しているところもありますが、テナント企業への早めの情報提供が必要です。

近年、経済・金融関連等はネガティブなニュースが多いですが、当店は、常にアクティブに行動しておりますので、他社よりも一歩進んだサービスを提供でき、キットご満足いただけるものと確信しております。

① 猫飼育可物件の需要も無視できない！

室内犬可の物件は増えつつありますが（40件に1件程度）、猫可の物件は極端に少ないので（200件に1件程度）、猫可物件を探しているお客様にとっては殆ど選択肢がない状況です。賃料や間取り等の条件を選ぶ前に、まず猫を飼えるかどうかで躓く事が多いのです。需要はあるのに供給がされていない状況です。少子化やペットブームの影響で飼育率は今後も上がると見込まれます。当社ではオーナー様から入居者募集のお話を頂いた際に、「猫飼育可能物件になるか」を積極的に提案させて頂いております。

ニオイ・騒音・退去精算等、懸念事項はありますがしっかりルールを定め、敷金の積み増し等でリスクヘッジをすれば、猫可物件が少ない今こそ「売り」になるのではないのでしょうか。「猫を飼育する場合は賃料3,000円アップ」等、収益増加に繋げる事も出来ます。

② 初期費用を抑えたい！

急速な景気悪化のせいか、希望賃料の低額化は勿論の事、初期費用(契約金)を出来るだけ抑えたいというお客様が増えています。礼金・敷金・仲介手数料・前家賃・日割り家賃・火災保険料・鍵交換代・賃貸保証料等、契約時には一般的に家賃の6~7ヶ月分が必要になります。8万円の物件であれば50万円以上です。その上旧居と新居の2重家賃、引越し費用、家具・家電購入代・・・と、多額の費用が発生します。(合計80万円程度)

気に入った物件があっても初期費用の高さがネックになり諦める・・・という事が多々あります。「礼金なし」「フリーレント(※)」等の「お徳感」が無いとなかなか振り向いてもらえません。最近では初期費用を分割し、毎月の家賃に上乗せして支払うサービス等もあり、時代の変化に合わせた柔軟な対応が求められています。

当社では一部の管理物件に限り、「仲介手数料無料」物件も用意しております。

(※)フリーレント・・・家賃を一定期間無料にするサービスの事です。2重家賃の負担を無くしたり、引越しがすぐに出来ない場合等にも効果的です。一般的には「1ヶ月フリーレント」として家賃を1ヶ月分無料にします。通常契約まで2~3週間の時間を要します。フリーレントは契約日を早め(1~2週間)、1ヶ月(4週間)後に賃料を発生させる為、オーナー様の負担は2~3週間程度になります。但し火災保険の始期は契約期間と同じです。

企画課係長：樋口 和也

企画課の業務はオーナー様からの「空室物件の管理受託、新築マンションのアドバイス」がメインになっています。当然エリア内の空室状況の動向には敏感になっており、他社の販促動向にはいつも注視しています。そこで、今シーズンの空室対策として、社内で採用した事例を報告します。言うまでもなく空室対策は、オーナー様に的確な状況をお知らせし、一緒に相談することで、色々な知恵も生まれ、スムーズに解決できます。それが当社が目指すパートナーシップだと考えています。

● マンションアプローチ編



当社管理物件のアプローチ部分に自動販売機・テーブルセット・鉢植え観葉植物を空室対策としてオーナー様に設置していただきました。写真ネット掲載の効果もあり設置後すぐにご案内が入りました。設置後始めてのお客様は、大学入学予定の方で両親揃ってのご案内でしたがご両親にも好印象を与えて『こちらの所有者・管理会社なら安心だ』とのお褒めの言葉をいただきその日に無事成約となりました。

付近にコンビニがない場合、自動販売機設置も有効な入居者サービスの手段となります。収益目的で設置するのではなく、売上げ利益が例え電気代しか賄えないとしても付近の競合物件を考えると付加価値づくりの一手となり、厳しい市場の中で人気物件に一步近づけるものだと思います。

例えば入居者に自動販売機ドリンク中身の希望をアンケート調査して定期的にドリンクを交換することも可能です。アンケート等こまめな入居者サービスをすることで、貸主及び管理会社のサービスを前面に借主にアピールすることで、借主との人間関係に役立ち色々な面(交渉・折衝等)でプラスに転じることは間違いないと思います。

● 室内編・・・女性に好印象なフラワー飾り



設備のグレードアップには敵いませんが、ご案内時の好印象を与えるポイントとなります。さり気なくスケール（メジャー）・メモ用紙・ペンを設置することも印象が良く低コストで印象を替える事が出来ます。

● 設備・家具編・・・ワンルーム等に効果があります。



居室には通常、照明器具を設備として設置しないケースが多いのですが、ワンルーム等でしたら、一箇所のみの設置で費用も少額で抑えられる点から、空室対策としてリモコン照明器具設備を設置するケースが効果的です。広告・ネット掲載にも有効で、設備で設置するのではなく、入居者にプレゼント表示『リモコン照明器具プレゼント!』『家具プレゼント!』も効果靚面です。

発行人 (株)アーバン企画開発 三戸部 啓之

先月号に引き続き、賃貸シーズン突入最前線レポートをお送りします。

昨年のリーマンショックから、企業の業績は芳しくありません。

しかし、どの業界でも元気な企業はいるものです。賃貸不動産業界を見ても「相変わらず元気印の企業」は、様々な工夫をしていますし社員も元気です。

当社もロートルが増えましたが、それでも「不況をすっ飛ばす」バイタリティーある社員が一杯です。今回も第一線の営業社員に書いてもらいました。つたない文章ではありますが、その行間に「工夫と汗」を感じ取っていただければ幸いです。



==== 百合ヶ丘店 高田 翔平・久米 達行 =====

集客の為の施策こそポイント！

お部屋探しの形態に変化が起っています。

従来、部屋探しを行う場合には足を使い訪問した不動産屋さんの持ち物件を紹介してもらうことが常であった為、人気のある沿線/駅で駅前等の立地条件が良い場所に店舗を構えることが勝利への近道であった訳です。

しかし、近年はインターネットの普及によりお客様が得られる情報量が従来とは比較にならない程増加した為、自分の好み・ニーズに見合う部屋を持っている会社へ訪問し目的の物件を紹介してもらう形態に変化しています。

つまり、従来型のお部屋探しの形態は、**好立地な店舗がお部屋を選定していた形**であり、近年は**お客様が店舗や物件を選定する**という形に変化しました。

それ故に、お客様に気に入って頂けるお部屋を多数持つことが他社と比較してアドバンテージを獲得することになります。そして、ある一定の物件量を獲得した後は、店舗の中でお客様をただ待つだけではなく、積極的に「仕掛け」を打つことが今後の賃貸営業に求められることであると考えております。



先ず一つ目の仕掛けとして、不特定多数のお客様の獲得を目的としてインターネットへの効果的な投資と効果の最大化に努めることです。インターネット媒体での物件の掲載は勿論のこと、他社の物件よりも如何に自社の物件をお客様の目に触れさせるか、また、如何に「問い合わせる」という行動に移させるかを常日頃意識して仕掛けを打っています。最近ではWEB運営者の思惑(パノラマ写真の掲載等)に応えることで効果を発揮することを発見し、積極的に取り入れております。

次に、特定多数のお客様の獲得を目的として、所謂「営業」を行うことを店舗の中で検討し実施しております。ターゲットとする方がお部屋を探す場合に必然的に当社を訪れるというルールを敷く作業です。ここ最近の動きとしては、やはり入学シーズンですから「合格したらアーバン企画開発に問い合わせる」という仕掛けです。具体的には大学から合格者に発送する入学案内等の資料の中に当社のお部屋情報を同封して頂き、引越し希望者が必然的にその資料に目を通し当社に問合せでご来店頂くという内容です。

この場合、不特定多数の管理会社が大学等に出入りしている為、100%アーバン企画開発に問合せが来るとは限らない中で、問い合わせの確率を上げる為に、大学関係者とのコミュニケーションを密に取り、信頼を得る事で限りなく「合格したらアーバン企画開発に問い合わせる」を実現出来ると当社は考え、実行しております。

今後の活動としては、インターネット経由の来店者数の更なる増加に努めることは勿論のこと、当社にご来店頂く為の「仕掛け」を多方面に展開していく予定です。

そして、これらの仕掛けが功を奏しお客様にご来店頂いたあとは、やはり提案/営業力が成果を左右致しますので、日頃より各営業マンは自身の能力や知識の向上に努めて精進していくことが大切であると考えております。

新百合ヶ丘店 谷口 久美子

賃貸シーズンも折り返しに入りました。新入学生・新社会人や転職・転職・結婚・独立など新たなスタートを迎え、3月は賃貸の最需要期と言われてきましたが、ここ数年はその傾向も変化し、時期に関係なく特殊な動きがあるように感じます。

それはお客様の部屋探しにも顕著に表れていて、移動時期よりも余裕期間を持って探しています。その為、昔の営業トークである「今決めないと物件が無くなってしまいますよ!」というダメ出しも効果がなく、何度も足を運んでもいいから理想の物件が出るまで待つ!!と言う姿勢に変わってきているのを実感しています。

又、支払先が親である学生さんは、不況を反映して「安い物件」「初期費用を安く」というようにどちらも『安さ』が最重要キーワードになっていますが、ただ「安ければ何でも良い」という訳ではなく、限られた予算の中でも、時間の許す限り納得出来る物件を、厳しい目で観察しています。

たとえば、築浅・古いにかかわらず、部屋の内装のきれいさは当然の事として、外観や共用部分などをチェックして住んでいる入居者の質を確認したり、集合ポストが広告チラシ等で溢れていたり、階段や廊下などが汚かったりすると管理会社の評判などを質問されたりするケースもあります。最悪なケースは、せっかく物件を案内したのに建物を目の前に「この部屋は見なくてもいいです」と言われてしまう事もあります。逆に、外観は新築同様でも室内のクリーニング状態が悪く、かつ、排水からのイヤ〜な臭いが部屋中にこもっていたりすると、一瞬にして住む気も失せて断られる事も多々あり、両方がバランスよく調和している事が重要なポイントです。

当社ではこの時期、管理物件の空室状況にも営業マン全員が敏感になっており、募集物件のネットアクセス件数や、案内したのに成立しなかった場合の理由、競合する物件の数とその物件との違いなど、次なる対策を毎週金曜日に話し合っています。



時期に関係なく、と言っても、やはり学生さんの新入学の多いこのシーズンも残り1ヶ月余りとなり、各管理会社で大幅な家賃の減額と、条件緩和が始まってきました。今年効果が見られたのは、年末から対策した、「いつから入居しても家賃発生は4月1日」や、「家賃3ヶ月半額」「礼0・敷0・修繕費0」「家賃 18,000 円」などで、インパクトのある条件が効果発揮したのかも知れません。いずれにせよ、残りの期間も全力投球し期待できる仲介会社となるよう日々・考え・判断し・行動できるように頑張りたいと思います。



アフター課 平野 裕司

お客様の退室退去の立会い、退去後のリフォーム、入居時のクレームを担当しているのが、我々アフター課です。

当社では解約がありますと、解約通知書に解約の理由(就転職・自宅購入・不満等)を記入していただきます。さらに退去立会い時にアンケートに記入いただき、入居していた部屋に対して、どのような設備が事前にあれば良かったか、何か不満があったか、を詳細に聞きます。

このアンケートはお客様の生の声ですので、その内容を入居者と直に接客する営業と分析し、必要ならば貸主に希望内容の提案報告を行い、次回の募集に反映させるよう進めています。



たとえば、築年数が15年以上の物件の中で要望の多いもの、エアコンの装備、室内物干し取付や洗面化粧台のシャンプードレッサー式、トイレにおいてはウォームレットやウォッシュレットの取付け等、設備の充実を向上させるよう提案しております。尚、1R~2DK ではエアコンは初期から取付けてあることが標準と考えられている方が多いので、案内時にその設備がないとそれだけでイメージダウンになってしまいますので、特に強くお願いしております。

また、壁のクロス紙や床、玄関土間のCFの種類も部屋の間取りにより、初見時に「トキメキやサプライズ」を持っていただくよう「柄や材質」を吟味しております。現在は賃貸でも買い手市場でお客様は事前にインターネットや雑誌を閲覧してやってきます。

ということは、何か差別化をさせることが肝心で、ポップや動画等も最低限必要ですし、物件の更新も最低週一回はする必要があります。案内時も玄関ドアや各ドアを開けた時に、他物件とは違う仕様であれば、お客様の反応はかなり違ってきます。たとえば、玄関土間については、石目調茶系のデザインを用いたもの。洗面所やトイレの床には、大理石白タイル調のデザインを用いたりすることや、手を掛ける位置には汚れを目立たなくする為に敢えて柄を替えるのも効果があります。

お客様のクレーム対応におきましても、「24 時間緊急連絡センター」を使用し、内容により社員が駆けつける体制もできており、緊急時のクレーム対応の万全を図っています。電球等の消耗品を集中購買し単価を下げたり、故障しやすい部品を常備したりしていますので、入居者および貸主にご安心いただけるものと考えております。



最近では入居者間のトラブルも無視できません。騒音問題などは特に近年多発しており最悪の場合、訴訟にも発展します。そのような背景を受け「管理会社の管理内容」を問う入居者も増えてきました。定期清掃や、メンテナンス・クレーム対応も選択のポイントになりつつあり、入居者の「ロコミ」もないがしろにできません。当社でも入居者からの紹介件数は馬鹿になりません。

我々アフター課は、管理物件の優良入居者に「快適に、長く居住していただき」居住の不満による解約を少なくするようなバックアップ体制を確率する事が使命と考えております。

センター南店店長 長谷川 秀弘

不動産業界は繁忙期の真っ只中に入っています。

しかし、いつもの年とは明らかに違います。お部屋の退去の数が、約1/3に減っています。

景気の悪化が本当に目に見えてわかります。08年の後半GDPが▼6.8%成長、年間換算GDPが▼12.4%とよくニュースで流れていました。現実的な指数で見ても1月の家計消費支出も▼5.9%と11月連続でマイナス成長です。個人での入居希望は退室数の激減からわかるようになりに少なくなっていますが、センター南店の特徴である法人営業の動きは、活発です。企業の動きが、元気がない地方から首都圏へ社員の移動を進めています。

提携法人からの依頼数が2月中旬から大幅に増えています。退室がなく物件が少ないため

法人担当者は、物件探しに毎日残業しています。100年に一度の経済危機を悲観的に考えてしまうか、これをチャンスととらえるかで動きは変わってしまいます。

企業の社宅は、賃貸契約書条項、敷金の取り扱い、原状回復義務の制限等、様々な制限がありますが、その有利性は無視できません。それにつけてもセンター南店は優良企業に紹介できる物件が足りません。紹介していただけ家主様がいましたら、ぜひセンター南店まで早めにご一報ください。よろしくお願ひします

