

アフター部門 (入居修繕) の仕事とは!?

私は現在アフター部門に所属しております。主な仕事内容は

- ① 退去立会日の決定→退去立会い→原状回復工事の見積り作成→工事負担割合の精算承認 (入居者および家主様) →工事管理、検収→請求書作成
- ② 入居時の設備等の問合せ・不具合の問合せ対応を行っています。

本部門に配属されて彼是、6年を経過していますが、過去から近年を振り返ってみますと、契約法人様や入居者様の考え方がかなり変化してきています。というのは、お部屋の引き渡し時には生活上支障なき状態 (原状回復) にしていますが、入居後は設備に対してはほぼ何らかの要望がきています。不具合に対して、修繕ではなく交換を迫ってくる場合が多々あります。もちろん最善をつくして対応はしておりますが、可能なもの (設備品) とかなり難しいもの (構造上のもの) があります。



当社の対応としては、入居者がどこまで求めているのか、どのようにして欲しいのかを確認。その状況に応じて入居者や家主様へご説明し、その上で最善の対応を推進しています。そこを誤ってしまうと更新を機に解約退去の要因にもなり、退去時に苦情がでてしまうからです。

もちろん、入居者の気持ちや考えを全て受け入れてしまうと、全て新品に交換する可能性が高くなるので、状況判断にて選別しご提案しています。入居者への説明として、使用上問題ない場合は部品に

よる修繕でお話し、ご理解頂き、修繕金額や部品供給停止 (約10年で部品付属品製造中止 (在庫のみ)・既製代用品無) の場合は、ご相談の上、器具本体の交換取替を推奨しております。

考え方にもよりますが、長く入居中に設備が新しくなる、もしくは親身に聞き入る事で自然に入居者との信頼が築けるのもメリットのひとつです。結果的に、相手も無理難題言わず、こちらもより考慮して良好な状態で維持していただけるのではないのでしょうか。

さて実際の不具合については、設備品によるものだけではなく、建物自体の経年不具合や生活習慣上の問題もあります。主に次のようなものがあります。

①「水漏れ」・・・こちらは、すぐに対応しなければ、下階への影響をはじめ復旧に時間と費用がかさみますし、入居者が立腹してしまいます。

◆自然によるもの (雨による水漏れ) : 外壁目地が劣化しての水侵入。

台風時やゲリラ豪雨による巻込み侵入→何れも天候回復後に対応し、再確認にて改善、その状況に応じて、外壁塗装・屋上防水工事を提案しております。



◆配管内のピンホール（小さな穴が開く）によるもの、水栓器具と配管との接続部との経年劣化（パッキンの硬化・磨耗）によるものがあります。

特に前者の場合は、どこでどのようになっているのか原因確認が難しく、また給湯管での発生が大半と偏りがあります。よって、後々を考慮し配管全体の新規引き直しを推奨しています。



②「騒音」・・・音は色々あります。夫々の入居者にて感じ方が全然違います。

前の方は静かだったとか新しい入居者は足音が大きいとか。当社としては、まずお話をじっくり聞いております。その中で解決方法を模索していきます。大半はどうしようもない事だが、相談したいと言ってきます。度重なる内に人間関係が悪化し、互いに解決が出来なくなり、どちらかが退去してしまい、実際は解決がかなり難しいのが現状です。

一例として、上階の足音（子供が走り回る。こける音）が頻繁にする。しかも昼間もある。上階の方にやんわりとお話したところ、下階の方の大声が聞こえてくると、お互いの主張で調整つかず。

当社にて、意見を述べてしまうと、相手が逆上してしまい収拾がつかなくなり今度は当社が敵となってしまう、原因追求どころではなくなってしまうケースもありました。

また、苦情を言われた方が、市販の吸音マットを敷く等何とか対応し協力を頂いても、相手方が挨拶もしてくれないなどの心労で精神的に病んでしまうケースもありました。この様な状況で引越し後の新入居者も同様になるのではと心配していても、以前と打って変って音の苦情が一切無いとの状況も多々あるのも現状です。はたして音が原因だったのかも理解できず、日々振り回されておりました。

③「不具合が発生する前に対応求む」・・・設備年式が経過している設備のケース。



- ◆エアコンの場合、旧タイプによる消費電力が気になる。
- ◆給湯器の場合、不具合の確率が高くなるので事前に交換（壊れてからの対応では待てない）

このように、入居者の要望に、すぐに対応できないものも多々あるのが現状です。事前対応に於いても現実に費用面を踏まえるとそこまですれない場合もあります。色々な場面を経験してきましたが、何よりも親身にお話を聞き、その後の連絡をまめにして気遣いをする。難問

で有ればあるほど、取り急ぎ直ぐに現地に赴くことが一番です。たとえ何もできなくても入居者の苛立ちや不快感を受け止める事が大切です。管理会社として、誠意を見せる事で大部分が解消されるといっても過言ではないと思います。対応はその後でも遅くありません。

これからも、色々な不具合や現場が発生すると考えられますが、まずは状況報告を家主様に行い、資産運用にプラスになるように、入居者には心地よく長く住んで頂くように、お手伝いしていきたいと考えております。