

URBAN-REPORT

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

発行人 榎アーバン企画開発 三戸部 啓之

◆◆賃貸仲介における顧客の現状と難しさ◆◆



私は、東急東横線の綱島にあります店舗に、昨年12月より在籍しております。現在の主な業務は賃貸仲介です。以前は小田急線の新百合ヶ丘店にて賃貸仲介をしていました。

最近、お客様に対応する中で改めて仲介の難しさを痛感しています。特に感じるのはお客様の求める家賃です。沿線・エリアなどが変われば当然そのエリアでの家賃相場があります。

現在、在籍している東急東横沿線の家賃相場は決して安くはありません。

仮に1K・駅10分圏内・築15年以内・綱島駅から2駅区間であれば成約賃料は7.7万円程度ですが、同じ条件で小田急線の新百合ヶ丘から2駅区間であれば成約賃料は5.5万円程度です。

首都圏へのアクセス、駅の開発状況により沿線の単価は異なります。

数字だけを見れば新百合ヶ丘周辺は決まりやすいと思ってしまうのですが、昨今はインターネットなどで簡単にどこでも賃貸情報が閲覧できる為、お客様も物件情報、家賃相場に関しては我々業者と殆ど同じ様な相場感覚を持っているので、地域差ではメリットを訴えることができません。営業としては非常に情けなく思います。また色々なサイトなどを見ているので希望賃料を伺うと非常にシビアな価格を要求されます。

これはお客様が物件の市場価格、エリアごとの相場をある程度把握している現状があります。

そのためちょっと相場より高めであれば、当然「相場賃料で」と第一声はまず賃料の値下げ交渉をされます。また他店舗にて案内、接客を受けて来られる方も多いため、初期費用に関しても他社と比較される傾向があります。

最近では礼金をとる風習がなくなってきており、仲介手数料に関しても割引をしている同業他社が多く、日々厳しい現状を感じています。

また、上限を管理費（共益費）込みで〇〇円以内と希望されるお客様が多くなっています。

以前は管理費などさほど気にせず家賃〇〇万円までといったお客様が多かったのですが、最近では、月々のトータル出費で考える方が多く、賃貸検索サイトでも「管理費、共益費込」のチェック項目があります。店舗で検索する際も殆どのお客様がチェックをされます。

そして実際にご案内をして物件を気に入ったとしても成約まで至らないケースも多くあります。

それは家賃の希望額がマイナス2~3千円程度である事が多く、実は入居者の考えている負担の上限をオーバーしているケースが殆どです。つまり僅か2~3千円の賃料（管理費・共益費）差でネット検索からは漏れている現状があるという事です。具体的には賃料7.4万円・管理費2,000円・賃料総額が7.6万円の賃貸物件に対し、お客様が7.5万円までで探していた場合はネット上では見てももらえないということになります。

実際にご来店頂いたお客様にはプラス5千円程度で物件情報はご提案していますが、ネットが主流となった今ではネットを見てのお問い合わせ（電話）が多い為、お客様の希望枠に入らないと、ご来店までなかなか繋げられないのが現状です。営業としてはその点をいかにご来店・ご成約に繋げられるかが重要です。



話し方ひとつをとっても好印象をもって頂ける様、日頃からの意識づけが必要かと思えます。また仲介時の印象・対応が良ければ、ご友人などのご紹介にも繋がる為、常にお客様の立場になって行動する事が大切だと思えます。単に賃料交渉なのであれば簡単な事かも知れませんが、やはり実際に見てもらおう事、その上でご来店頂かない事にはスタートラインにも立てません。

賃料交渉に関しては、毎回非常に複雑な思いをしています。勝ち負けで計る事ではありませんが、負けた様な気がしてなりません。成約を頂く為にはもっと他の提案もあるのではないかと他社との差別化を図りつつ、弊社が秀でる方法を日々模索しています。

フリーレント、礼金なしなど様々な方法がありますがやはり募集条件にて成約いただく事が重要とっています。賃料に関しては必ずと言っていい程交渉が入ります。いかに賃料以外の面でお客様にご納得頂けるかが課題です。

その為、物件の知識とその土地の環境を熟知する事は必須です。お客様に安心感を与え、信用に繋がります。日々の業務では普段通らない道をあえて通り、新しくできた施設などをチェックするよう心がけています。お客様にとって仲介のプロである点を印象づける事が大切だと思えます。

最近ご案内時にお客様から多く質問を頂く点が、現在入居している他の部屋の情報です。

初めは、なぜ知りたがるのだろうか？と疑問に思っていましたが、先日のご案内で確かにと納得させられました。その物件は集合ポストからはチラシがあふれ、下に散乱していました。またゴミ置き場は収集日とは明らかに異なるゴミが捨ててあり、指定のボックスからも溢れていました。駐車場にまでゴミが散乱しており環境は劣悪でした。こういうだらしのない入居者が住んでいる物件では様々なトラブルが多発し、隣人と毎日顔を合わせるのが苦痛という訳です。当然お客様も「ここはいいです。」と内見もされませんでした。幸い弊社の管理物件ではなかった事がなによりですが、お部屋はもちろんのこと、共用部・ゴミ捨て場などは入居後をイメージさせる重要な点だと強く感じました。

昨今は強風、ゲリラ豪雨など天災も多くありますので、管理させて頂く側としての責任を改めて考えさせられました。



その他のサービスとしては、関連商品に力を入れ、ダスキンと提携し※虫ゼロサービスなども始めています。（※入居前にダスキンにて害虫の発生を抑制する施工）

弊社にはアフター課、管理本部、リノリース課など様々な角度から物件をケアできる環境がありますが、私の様な仲介の営業担当からもオーナー様の財産を守るという意識をさらに高めていかなければいけないと感じています。今後も繁忙期、閑散期を問わず、年間を通してオーナー様に安心して頂けるよう最善の提案・行動を心がけていきます。