

# サポート通信



発行元 ㈱アーバン企画開発 賃貸事業部  
電話：044-969-2015 F A X：044-589-4064

朝夕の風が涼しくなり、少しずつ秋の気配を感じる今日この頃ですが、オーナー様におかれましては益々ご清祥の事とお慶び申し上げます。8月の猛暑から開放され、ホッとしたのも束の間、9月は各地で台風による大雨被害や突風・浸水被害が発生し大変な被害となりました。また同じ時期に早朝の地震も発生し、管理物件に住む入居者様から、給湯器の故障に関するお問い合わせの電話や、エレベーターの利用に関する電話が殺到しました。発生時間が朝早くだったという事もあり午前中から電話が鳴りやまない状況でしたが、大きなトラブルには発展せずひと安心しました。改めて緊急時の対応の重要さを痛感しました。管理会社として、入居者に安心してお住まいいただけるよう日頃から災害時の対応マニュアルをしっかり身に付ける必要性を痛感しました。



## 「法人課 横浜営業所」を OPENしました！

この度、横浜駅に「法人課 横浜営業所」をオープン致しました！このエリアはヨコハマポートサイド地区と言われ、横浜駅東口に隣接し、徒歩10分という便利な立地で、今後の法人営業活動を更に飛躍させていくのに最適な立地と考えています。空室対策の一環として、優良企業の入居促進はオーナー様の安定した賃貸経営に益々欠かせないものになると確信していますので、オーナー様と企業のパイプ役になれるよう今後も頑張っております。



新倉 正久 店長



〒221-0052 横浜市神奈川区栄町8-1 ヨコハマポートサイドビル A-3  
tel：045-440-3061 fax：045-440-3062

### スタッフ紹介



齊藤 明美



山田 誠治



鳴島 拓人



山本 真智子



高橋 紀子



新谷 佳澄

## リニューアル課の「リノベーション」導入事例！ リノベーション後に退去しても、すぐ決まります！

見学・提案・見積り 無料です  
☎044-951-2381まで

ファミリータイプ築22年の物件です。駅から距離があることもあり、類似した物件も多く、家賃の値崩れが発生している状況でも家賃を相場より5000円アップして、2年ほど前に入居いただきました。今回入居者の都合で退去となりましたが、退去後58日で成約となり、オーナー様も驚いております。

- 交通 / 京王線 稲田堤駅 徒歩15分
- 構造 / 鉄骨造
- 築年数 / 22年
- 成約 / 退去後リフォーム含め58日目 で申込み

### Before



### After



# 入居者サービスを考える時代へ…。 安定経営の為にすぐに出来る事は!?



部屋の解約は避けようと思っても避けられないものですが、今の時代、余程の事が無い限り、所有するアパートから退去者は出て欲しくないものです。オーナー様にとって解約の理由も気になる所ですが、退去時のアンケートで入居者が正直にその理由を言ってくれるとも限りません。弊社の解約理由でも解約理由ベスト3は「転勤」「自宅購入」「結婚」となっており、全体の3分の1を占めています。これらを理由とした解約を阻止する事は、なかなか困難ですが、解約理由の「更新を機に」「設備の不満」等で改善可能なもののヒントになる理由があれば、解約を阻止できる可能性はあります。入居者からの要望として「家賃の値下げ」という要望もありますが、そこは限界があり、かつオーナー様の満足度も上げられません。その他の要望としては「エアコンを交換してほしい」「換気扇や浴室のクリーニングをしてほしい」など設備の付加を希望するケースもよく聞かれます。基本的には契約更新時の設備レベルアップの約定はありませんが、入居者に長く済んで戴くために、オーナー様によっては色々なサービスを施すところも増えていきますので参考にしたいものです。その一つの方法として、更新契約を送付する際に、継続契約をして下さる場合の特典（エアコン交換、清掃・クロスの張り替え・畳の表替え）などをアピールし、希望項目を選んで戴くなど。同時に、住み心地アンケートなども記載して、顧客満足度をUPさせる為の要望を聞きだして改善を図るなど入居者サービスをいかに上げるか、等。少子高齢化時代に向い、様々な差別化を考える時代に入ってきています。



## 増加しつつける「空き家問題」!?

今や社会問題となっている空き家問題をご存知ですか？日本の総住宅数6063万戸の内、820万戸が空き家となっており、13.5%で過去最高になったそうです。政府は「空き家対策特別措置法」を2015年2月26日に施行し、5月26日から全面施行されました。つまり、今まで放置されていた空き家の固定資産税は更地に比べて6分の1だったのがこれからは空き家も更地と同じ固定資産税がかかってしまいます。実際、空き家の放置で問題となるが、



- ①建物が老朽化し回りの建物や住人に危険が及ぶ可能性があること。
- ②放置された状態では手入れがされないで地域の景観が悪化していくこと。そうなると
- ③防犯、防災上の問題も発生します。このような様々な問題から当社への相談件数も増加してきました。今後は当社でも空き家管理サービスを推進して参りますので、お気軽に賃貸事業部までお問い合わせ下さい。

☎044-969-2015 (高田)

## 9月のスタッフアルバム



登戸の本部で学生へ向けた会社説明会を行いました。この中に未来の仲間がいるかもしれません(^^)



新入社員8名で外部の研修へ参加しました。プレゼンや寸劇なども行った研修の成果を、今後発揮していきたいと思いを!



各事業部で中間成果発表を開催しました!当初の目標に向かって鋭意努力していくことを誓いました!



管理本部長 三戸部正治は両国国技館で大相撲観戦をしてきました♪



経理総務部の川崎はご両親とフランス旅行へ!パリのエッフェル塔前で記念撮影をパチリ(^^)♪

船長体験もしました!



代表の三戸部は宮古島へ行きました!沖縄まだ夏でした♪



顧客サポートの志村は大学時代の友人とゴルフを楽しみました♪



顧客サポートの久米は休日に愛娘とのショッピングを楽しみました!



賃貸管理課の土屋は休暇を利用して宮古島でダイビングを楽しみ、リフレッシュして来ました♪



顧客サポート課小泉の次女が七五三を迎え、おめかしして記念撮影をしました♡



賃貸事業部の高田は沖縄の海で釣りを楽しみました。大漁です!



顧客サポート課の平野は長男の高校野球の応援に行きました!試合は負けてしまいましたがチームに貢献したそうです(^^)♪