

URBAN-REPORT

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

発行人 アーバン企画開発グループ 三戸部 啓之

人気設備の入居後の満足度について

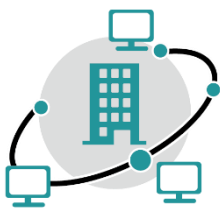
新型コロナウイルスの影響により、賃貸物件における人気設備のランキングに変化がでてきているようです。全国賃貸住宅新聞の「この設備があれば周辺相場より家賃が高くても入居が決まる」人気設備ランキング 2020 によると(右表)、1位はインターネット無料です。単身者の2位はオートロック、3位が宅配ボックスで前回と変動はありませんが、ファミリー向けでは2位に宅配ボックスがランクを上げて入っています。物件を選ぶ際、入居後長くお住まいいただくためには、設備に満足していただくことが重要です。そこで実際に入居者様からいただくご連絡を元に人気設備のインターネット無料と宅配ボックスについて問題点を考えます。

【インターネット無料】

インターネット無料とはオーナー様が全戸分のインターネット回線費用及び通信設備を契約し、毎月費用を払い、入居者様には無料にてインターネット回線サービスを提供する仕組み(になっている物件)のことを言います。

【入居者からみた全戸導入型のインターネット設備のメリット】

◎ 費用がかからない ◎ 導入工事がいらぬ ◎ 契約がいらぬ ◎ LAN ケーブルを繋げばすぐ使える
 実際に入居者様がどのようにインターネット契約をされているのか《賃貸居住者の生活実態と設備に対する切望度に関する調査(2020年春)》(リクルート住まいカンパニー調べ)によると



- ・ 個人で契約して有料インターネット回線を使用している・・・39.7%
- ・ 物件備え付けの無料インターネット回線を使用している・・・28.1%
- ・ 個人で契約しているポータブル Wi-Fi 等を使用している・・・14.5%
- ・ スマートフォンや携帯電話のモバイル回線を使用している・・・10.7%
- ・ 自宅でインターネットを使用していない・・・7.0%

ですが、最近ではインターネット無料物件の入居者様から、在宅勤務が増えたことにより通信速度を求める声が多く聞かれます。

原因として考えられるうちの一つは、インターネット無料の場合、基本は建物に対して1本の光回線しか用意されていないので、部屋数が20～30程度あるマンションの場合、その分、同時接続するユーザーが増えるので使用できる帯域を占有されてしまうと、インターネットが遅くなります。

インターネット無料が導入されていない物件においても、新たに速度や料金の安さを求めて契約変更を希望するケースも増えています。建物の構造等にもよりますが、選ぶものによっては工事に時間がかかったり、すでに導入されている線があって工事が出来なかったりするケースもあります。単身・ファミリー向け共に1位の人気設備ですが、実際に入居してからは「無料」だけでなく「速さ」もあることが満足につながると考えられます。入居者様のインターネット利用頻度や利用目的は多種多様であり全てのニーズを満たすことは困難ですが、物件の入居者のターゲット層を明確にして導入する設備を決めたり、どんな方法が導入可能なのかを調べたりしておくことが有効と考えます。

この設備があれば周辺相場より家賃が高くても決まる					
単身者向け物件			ファミリー向け物件		
順位	変動	設備	順位	変動	設備
1	➡	インターネット無料	1	➡	インターネット無料
2	➡	エントラスのオートロック	2	⬇️(新2位)	宅配ボックス
3	➡	宅配ボックス	3	➡	エントラスのオートロック
4	➡	浴室換気乾燥機	4	⬇️(新2位)	追い焚き機能
5	➡	ホームセキュリティ	5	➡	システムキッチン
6	➡	独立洗面台	6	⬇️(新2位)	ホームセキュリティ
7	➡	24時間利用可能ゴミ置き場	7	➡	浴室換気乾燥機
8	⬆️(新2位)	システムキッチン	8	⬆️(新2位)	防犯カメラ
9	⬆️(新2位)	TVモニター付きインターフォン	9	⬆️(新2位)	ウォークインクローゼット
10	⬆️(新2位)	エレベーター	10	⬇️(新2位)	24時間利用可能ゴミ置き場
11	➡	防犯カメラ	11	⬆️(新2位)	エレベーター
12	⬇️(新2位)	ガレージ	12	⬇️(新2位)	床暖房
13	⬇️(新2位)	ウォークインクローゼット	13	⬆️(新2位)	TVモニター付きインターフォン
14	⬇️(新2位)	洗浄機能付き便座	14	初	遮音性の高い窓
15	⬇️(新2位)	IoT機器	15	⬇️(新2位)	ガレージ

【宅配ボックス】

インターネットで買い物をする人が増えているので宅配ボックスの人気は上がっています。ただ使用が増えるに伴いトラブルも多くなっています。宅配ボックスは大きく2つの種類に分けられます。

1. 機械式・・・暗証番号を設定してロックするタイプ。ダイヤル式とも呼ばれます。暗証番号は毎回変更でき、配達員がランダムで手入力します。配達員はここで決めた番号を不在票に書き込んで、それを見た受取人が引き取りに行くシステム。設置する上で電気を引く必要がないので設置しやすいです。
2. 電気式・・・個別にダイヤルキーは設定されておらず、液晶パネルを見ながら機械を操作して荷物を引き取ります。部屋ごとに暗証番号がすでに設定されていたり、入居時に住民が暗証番号を決められたりします。カードキーをかざすように求められるなど、2段階での認証を行う場合もあります。機械式に比べ設置コストは高くなります。

次に、宅配ボックスについてのトラブルのご連絡で多いものを挙げていきます。

1. 不在票に書いてある番号を入力しても開かない

配達員が記入を間違えた場合にはご連絡をいただいても弊社では番号がわからないため、一度マスターキー等で開錠して再設定した番号を入居者様にお伝えすることになり、荷物を受け取るのに時間がかかってしまいます。(このパターンは機械式のみトラブルです)

2. 宅配ボックスに空きがない

まず、ボックスの数には限りがありますので、入居様が一斉に使用することは不可能な場合が多いです。それ以外の原因としては

- なかなか荷物を引き取らない入居者がいる

入居者様からご連絡をいただいた際にはまず弊社で当該ボックスを開錠して中身を確認し、荷物のお届け先である入居者様にご連絡して早く引き取っていただくようご連絡します。

- 中身が入っていないのにロックされている

この場合も入居者様からご連絡いただいたら弊社で開錠に伺います。原因としては

- ・ 故障(宅配ボックスの寿命は8~10年)や使用方法を間違えた場合
- ・ 配達員が配達時に空いているボックスがないと配達完了にできないためにわざとロックして確保しているという情報も入っています(このパターンは機械式のみトラブルです)。

3. 退去した入居者様の荷物が届いてしまう

インターネットで買い物をする際に、すでに自動で住所が登録されていて変更し忘れたのか退去した建物に荷物が届いてしまう。退去者様ご本人が気づきご連絡をいただく場合と、新しい入居者様から自分の荷物ではないと連絡をいただくケースがあります。基本的にはご連絡をいただいたら弊社でお荷物を引き取って退去者様に取りに来ていただくか、転送をしています。

以上の内容から、どちらかと言えば電気式の方がトラブルの起こる可能性は低いと考えられますが、故障した場合は復旧に時間がかかることが多いです。宅配ボックスが設置されていない物件も数多くありますので、不在時に荷物を受け取る方法はほかにもあります。代表的なものとしては「コンビニ受取」や、「オープン型宅配ロッカー」です。駅・コンビニ・スーパーなどに設置されています。マイナス点としては、物件から遠いと重い荷物を運ぶのが大変だったり、不特定多数の方が利用することに不安を感じたりする方もいるようです。

《まとめ》

賃貸物件においていろいろな設備が求められていますが、その設備もトラブルが起きるとマイナスのイメージを与えてしまいます。上記のトラブルに関しては、ほとんどが実際に使用している入居者様にしか気付くことが出来ない内容です。入居者様の満足度を高めて入居率を高められるようにしつつも、コストを抑えるという考え方が必要になります。物件や入居者様の状況によってコストパフォーマンスには違いがあるので、ここに挙げたメリット・デメリットがいかに関利益につながるか、損失につながるかを詳しく評価していく必要があると考えます。

