

発行人 アーバン企画開発グループ 三戸部 啓之

## CS 事業部の仕事とは

私は現在、主にお部屋の修繕を行う部署の「CS 事業部」に所属しております。大きく仕事内容を分けると、①お部屋の修繕、②除草・剪定、③騒音対応、④消防関係、⑤ゴミ関係、⑥違法駐車対応の6点となります。今回は私が普段行っている業務を紹介させていただきます。



### ① お部屋の修繕(入居時の設備等の問合せ・不具合の問合せ対応)

こちらは入居者様、家主様からお問い合わせ頂いたお部屋の設備を修繕する業務になります。配属されて3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ほぼ何らかの要望が入ります。不具合に対して、修繕ではなく交換を迫ってくる場合も多々ございます。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、入居者様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様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います。もちろん、入居者様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。入居者様への説明として、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、ご相談時に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様との信頼が築けるのもメリットのひとつです。結果的に、相手も無理難題を言わず、こちらもより考慮して良好な状態で維持していけるのではないかと考えております。

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、特に水漏れについては早急な対応が必要となります。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、被害が拡大してしまいます。主な被害としては、次のようなものがあります。

#### ◆ 自然による場合(雨による水漏れ)

外壁目地が劣化しての水侵入。よくあるのは、台風時やゲリラ豪雨による巻込み侵入 ⇒ いず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)による場合

水栓器具と配管との接続部の経年劣化(パッキンの硬化・磨耗)によるものがあります。特に配管部分は、どこでどのようになっているのか原因の特定が難しく、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 除草・剪定

毎年夏頃になると物件敷地内の雑草が大きく育ち、除草が必要です。また、既存に植えられた植栽も成長スピードが急激に早くなり剪定が必要となります。

当社では、夏以外にも日常的に除草・剪定が必要な物件をリスト化し、家主様へお声がけさせて頂き、入居者様からのお問い合わせが来る前に対応しております。また、隣の敷地から越境している草は近年トラブルに繋がるケースが増加している為、慎重に対応を行っております。

## ③ 騒音対応

世の中には数えきれないほどに様々な音が存在します。人によっても感じ方が様々ございます。前の方は静かだった、新しい入居者様は足音大きいなど。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。



度重なるうち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。転ぶ音）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ない、という事も多々あります。

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い、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事もありました。このような状況で引越し後の新入居者様も同様になるのではと心配していても、以前と打って変わって、音の苦情が一切無い場合が多々あるのも現状です。はたして音が原因だったのかどうかも理解できず、日々振り回されるという事も少なくありません。

## ④ 消防関係

お部屋の設備修繕だけでなく、物件の消防設備も修繕（対応）しております。1年に1回行われる消防点検により、お部屋の火災報知器の動作確認、ベランダに設置されてある避難ハッチ（梯子）の確認、避難経路を確保するため共用廊下に私物を置かないよう呼び掛けるなど、消防法の基準に反しないよう入居者様の安全を確保するため消防関係の対応も日々行っております。

## ⑤ ゴミ関係

ゴミ置き場に回収曜日を守らずゴミを出している、粗大ゴミを手続きせずに出している、入居者様以外の方がゴミ置き場に不法投棄している、共用部にゴミを放置している。・・・等々、ゴミに関しても様々なお問い合わせがございます。まず現地を訪問し、必要ならばゴミ袋を開け、中を確認し対応を行っております。



## ⑥ 違法駐車対応

入居者様（契約者様）以外が駐車場に車やバイクを違法駐車するのは未だに頻繁にございます。その度に当社では現地へ向かい、警察へ通報し所有者を特定し注意をしております。また、事前に予防として敷地内に注意喚起の看板を設置するなどの対応も行っております。

管理させていただいております物件には、様々な不具合が発生すると考えられます。まずは状況報告をよく把握し現場のプロとして管理していける様に精進して参ります。家主様の大切な資産の運用の為に、ご入居者様には心地よく長く住んで頂くようお手伝いしていきたいと考えております。

