

アルファヴォイス倶楽部

VOL.178

2011.1

発行責任者：アルファヴォイスコンサルティング株式会社 代表取締役 野村 敬一
〒102-0074 東京都千代田区九段南4-7-10 TEL: 03-5215-8711

《INDEX》

1. **【土地活プロの視点】 - これを教えてほしかった -**
Property & Construction Management
第11回 管理会社の選び方
代表取締役 野村 敬一
2. **住宅営業力を極める**
(5) ベンチマーク顧客を選別する
取締役副社長 若林 信孝
3. **地盤のプロが考える『安心に住まうための地盤環境』**
第3回 地震災害が広がる土地・地域とは
岩水開発株式会社
住宅地盤調査主任技師 白神 敦秀

【土地活プロの視点】
- これを教えてほしかった -
Property & Construction Management
代表取締役 野村 敬一

第11回 管理会社の選び方

【登場人物】

大家成三：不動産をたくさん所有している大地主。Mr. PC マネージャーに土地活用の相談をしている。

Mr. PC マネージャー：(社)全国建設不動産高度有効活用支援連盟に所属するプロの建築コンサルタント。

< 前回の続き >

Mr. PC マネージャーは、大家成三さんに賃貸マンションの事業計画を説明しながら「ところで賃貸マンションの管理はどのように考えていますか」と質問をしました。

現在、成三さんが家賃の集金などを行っていますが、高齢になり家賃回収や入居者対応が面倒になってきました。将来、家族に相続することを考えると、建築後は管理会社に任せたいと考えています。今、所有しているアパートとマンションは、昔から付き合いのある不動産屋に管理を任せていますが、実際にどのような管理をしているのかよくわかりません。この際、Mr. PC マネージャーに管理会社を選ぶポイントについて聞いてみました。

Mr. PC マネージャーは、管理業務の内容、管理会社の特性、管理の形態について説明してくれました。

管理会社の主な業務内容

賃貸管理業務は、入居募集、入居者管理、建物や設備の管理があり、管理会社により管理委託料の設定や管理業務も違います。

管理委託料は、回収家賃の5%など入居率や家賃の変動によって変わる変動型と、一世帯当たり3千円などあらかじめ世帯当たりの管理費を設定し、家賃が変動しても変わらない固定型があります。どちらが良いとは一概に決めることはできませんが、重要なのは管理委託料でどこまで賃貸管理業務を行うかを確認することです。

主な賃貸管理業務の項目〔資料1参照〕

〔資料1〕 主な賃貸管理業務

大項目	中項目	詳細
入居者斡旋業務	入居者募集	家賃設定 / 入居募集活動 / 入居者の選定
	入居者の管理	建物使用の説明 町内会費・ゴミ収集等の説明
家賃管理業務	家賃の集金	
	家賃の督促	
	オーナーへ家賃の送金	
建物管理業務	定期巡回	
	アフターサービス	建物・設備等のクレーム対応
	長期修繕の提案	建物・設備・外構の修繕 / 居室のリフォーム
契約管理業務	賃貸借契約の代行	更新・解約を含む
	取次業務	オーナー 入居者や近隣 他
	契約違反者の対応	
	退去時の立会	損傷チェック / 敷金精算
クレーム・トラブル処理業務		入居者・近隣・オーナーからのクレーム処理

共益費管理業務	共用部清掃	草刈り、除草含む
	水道光熱費の支払い	
	電球等消耗品交換	
	設備維持管理	消防設備の法定点検・維持費
		受水槽の水質検査・清掃 / 浄化槽の法定検査・維持費
排水パイプ清掃		
	エレベータ維持管理	

例えば、共用部の消耗品の交換は管理会社で行いますが、消耗品の実費はオーナーが負担するケースや、滞納者の家賃督促業務は管理会社が行いますが、法的手続きに至った場合の費用はオーナーが払うなど、管理委託料で行う管理業務の内容が違うので事前に確認が必要です。

また管理委託料や管理業務内容と合わせ、空室対策や滞納者の督促をどのように行っているかなど、管理会社の問題に対する取り組み方も重要なポイントになります。根拠も資料もなく、「当社は入居率が高いから大丈夫です」「滞納はありませんから安心してください」と説明するような管理会社は要注意でしょう。

管理会社の特性

管理会社には、大手フランチャイズ系の会社や地元の不動産業兼管理会社、また建物を施工した建設会社の管理部門や、建設会社グループの管理会社などがあります。そして管理会社によって得意な管理業務と不得意な管理業務の特性があるのも事実です。

入居募集が優れていても、入居後の入居者管理（トラブル処理など）や、設備の不具合の対応が遅かったりすると、入居者からのクレームの原因になります。

また建物や設備のトラブル対応が迅速でも、入居募集が不得意では空室が多くなるので、健全な賃貸経営ができなくなります。

管理会社が大手フランチャイズ系や地元の不動産業兼管理会社は、建物管理の内容や建物・設備のトラブル時の連絡先、建築会社と管理会社の管理業務の区分を確認しましょう。

建設会社の管理部門や建設会社グループの管理会社の場合は、入居募集のパートナー業者など募集ネットワークがしっかりと組まれているかが確認のポイントです。

管理の形態

【一般管理委託方式と一括借り上げ方式】

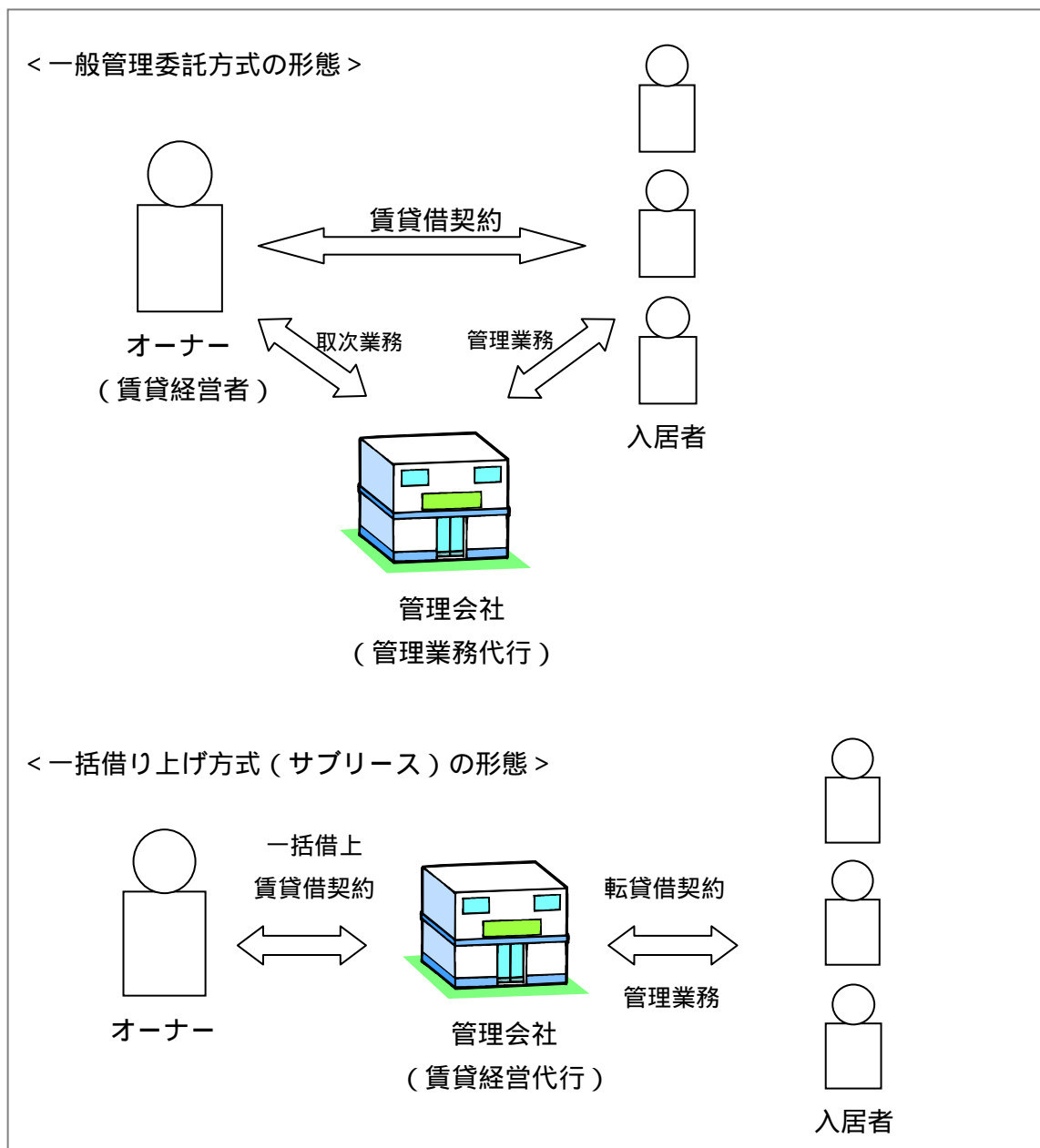
賃貸管理の形態には、一般管理委託方式と一括借り上げ方式（サブリース）があります。

一般管理委託方式は、家賃の5%などの管理委託料を払い賃貸管理業務を委託します。一括借り上げ方式は、オーナーの土地と建物を管理会社が一括で借り上げ、管理会社が入居者へ転貸借します。分かりやすく言えば、一般管理委託方式は、管理会社がオーナーに代わって管理業務を代行することであり、あくまでもオーナーに賃貸経営の責任があります。一括借り上げ方式は、管理会社がオーナーに代わっ

て賃貸経営を代行するのでオーナーは土地と建物を所有するのみで賃貸経営の責任やリスクがありません。

一括借り上げ方式を選択する際の重要ポイントは、一括借り上げ賃貸借契約の期間、リース料の条件（支払いリース料、免責期間、見直し時期）、修繕計画（修繕内容、修繕時期、修繕費用など）、オーナーと管理会社の費用負担区分などです。

〔資料2〕管理の形態



最後にMr. PCマネージャーは、賃貸マンションの事業計画を実現するためには、建築した後の管理が重要であることを成三さんに説明しました。成三さんも今回の賃貸マンションについては、管理業務の内容が納得できるような管理会社を選ぶことにしました。

以上

続く

全国賃貸住宅新聞 連載記事

住宅営業力を極める (5) ベンチマーク顧客を選別する

取締役副社長 若林 信孝

ニーズや問題を推測する

人は名前と呼ばれることで、その相手に対し親近感を増し、個人的な情報を引き出しやすくなる。さらにアンケートの質問項目に対し、丁寧に記入してもらえたら、気の利いた軽いコメントをしてみよう。住所記入後に「そこは環境のいいところですね」「便利のいいところですね」勤務先の記入後に「いい企業に勤務されていますね」家族構成には、「にぎやかで楽しそうですね」など。自分の個人情報に対し心地よい反応があると、次の質問に答えやすくなるからだ。一方的な質問スタイルではなく、対話を楽しんでいるようにアンケートに記入してもらおう。そして、すべての質問項目記入後に丁寧に感謝の言葉を述べよう。

受付で顧客の客観的事実情報の把握が可能ならば、住宅建築への意欲が希薄でも、「追う」と選別が出来る。その事実情報から顧客ニーズや抱えている問題に関し推測することが出来るからだ。例えば、世帯年収 500 万円、小学生の子供を含めて家族 4 人、2LDK の賃貸マンションに 7 年間居住、家賃 8 万円という背景を持っている顧客が「建築時期は 3 年以上先です」と答えたらどうだろうか。あなたは、中長期顧客と判断するだろうか。事実情報さえ掴めていれば、顧客の住宅建築への動機づけを様々な視点から提案出来るだろう。実際に上記の背景を持っている顧客のニーズや問題を推測してみたい。

家族構成がマッチしていない間取り。兄と妹共有の子供部屋。気になる外部の騒音、隣家の生活音。玄関に置きっぱなしの主人のゴルフバック。高く積まれた古新聞や古雑誌など、未収納の多くのモノ達に占領されている空間。食器や調味料が雑念と置かれているキッチン。開口部の結露を取り除く冬の作業。など、現在の生活に対する不便や非効率を想像出来るだろう。しかし、多くの不便を抱え高い家賃を払いながらも、新居の計画がないのはなぜか。両親との問題、教育上の問題、負債の有無、近い転勤時期など。多くの障害への推測が可能だ。推測が出来れば、的確な質問と提案により、顧客の本当の想いを掴めるだろう。世帯年収から資金計画の提案。校区から土地の提案。家族構成とマッチしていない現状の間取りから、夢のあるゾーニング提案。豊富な収納や家事仕事の負担軽減メリットについてイメージプランを基に話題を膨らませることも出来る。

クロージングチャンスを見逃すな

一般論として商品メリットを紹介すると顧客はその商品メリットが自分の状況にどのようにマッチするのか想像しなくてはならない。顧客の生活背景から推測可能なニーズに関連づけ商品紹介した方が顧客は受け入れやすい。顧客の置かれている背景を無視し商品紹介する接客と比較すれば、顧客にとって丁寧に映るだろう。

営業マンが顧客情報を収集出来ないのは、質問をするきっかけが掴めないからだ。所謂「質問チャンス」を見逃すのだ。質問チャンスを見逃すので「約束チャンス」

も見逃す。「クローキングチャンス」も見逃すことになる。だから、契約率は落ちる。建築意欲の旺盛な顧客でも、顧客の方から「契約して下さい」とは言わない。よって、営業マンの方から「契約」の話題を出さなくてはならない。しかし「契約」の話題に入っていけない若い営業マンが多い。特にプランや見積り提出後にはなかなか言えない。「NO」が怖いのだ。相当な勇気を出さなくてはクローキングが出来ない。これはせっかく出来た人間関係を壊したくないという心理によるものだ。ところが、顧客の背景を認識していれば、様々な切り口で、テストクローキングが出来る。長男の年齢から、「再来年、お子様が小学校の入学なのでその時期までには新居に入居されたいですよ」高年齢な両親との同居に対しては、「ご両親が住みやすい、段差でつまづかないようなバリアフリーの住まいにしたいですよ。できれば、ご両親と新居でお正月は祝いたいですよね」。奥様の誕生日から「5月末の奥様の誕生日に新居で祝いたいですよね」と提案出来るだろう。入居日をゴールに逆算して契約日を仮に設定することは新人営業マンでも訓練すれば、可能だろう。

ベンチマーク顧客を追い

さて、時期先顧客など選別の困難な顧客に関しては、家族構成と調達資金の有無で明快に選別出来ることは十分に理解されていると思う。受付で世帯年収や家賃がわかれば、自社の住宅建築の可能な資金調達力の有無が概略判断出来る。この時点で可能性有り判断された顧客をベンチマーク顧客と呼んでいる。ベンチマーク顧客には、時期が未定でもテストクローキングを試みて欲しい。そのためにはスケジュール表、土地紹介申込書、事前融資相談申込書などを活用したらどうだろうか。特に事前融資相談の申込はお勧めだ。土地活用営業では商談化のための手段として、事前融資申込みを提案することは常識になっている。ところが、住宅営業では間取りや見積りが決まり、契約の前後で初めて融資審査に入る。だから、抵抗のある営業マンもいるだろう。しかし、時期未定ベンチマーク顧客に対し事前融資相談の申込を促進することは、大きな効果が期待できる。

まず、顧客の資産内容を詳細に知ることが出来る。場合によっては両親の資産内容にまで踏み込むことが出来る。つまり、その家族全体の資産と負債の情報が一目了然に認識出来るのだ。預貯金、金融資産、生命保険、自動車ローンなどの資産背景がわかれば、あなたのファイナンススキルが生きる。教育資金、老後資金、そして住宅資金に関するアドバイスが可能だ。また、生涯のライフプランにより最適な建築時期を提案出来るだろう。さらに、両親の資産内容を把握すれば、資金不足の顧客でも住宅建築の可能性を探ることが出来る。例えば、次のような事例がなかったらどうか。二人の幼稚園児を連れて若い夫婦が展示場を訪れた。事前融資相談の申込みを通じ、世帯年収による借入額と自己資金では資金不足であることがわかった。そこで、両親の資産背景を質問したところ、最寄りの駅から徒歩3分以内の好立地に築50年以上の木造の店舗併用住宅に住みながら和菓子屋を営んでいることがわかった。あなたはこの時点でこの顧客にどんな提案をするだろうか。

(次号に続く)

地盤のプロが考える『安心に住むための地盤環境』

第3回 地震災害が広がる土地・地域とは

岩水開発株式会社

住宅地盤調査主任技師 白神 敦秀

最近では、住宅を建てる時に耐震性についてどの住宅メーカーや工務店でも説明してくれるので、安心しているのではないのでしょうか。テレビCMでも巨大な地震装置の上に実際の家を載せ、何回も揺らしても倒壊しないことを証明しているのを見たことがある人も多いのではと思います。ところが耐震性の評価は、建物がしっかりとした地盤の上に建築されていることなどの条件付きというのが実態です。だからといってとにかく丈夫にすればよいと建物の剛性（強さ）を上げると、今度は窓がなくなったり、柱が太く、本数が増え、厚い壁も広く必要になり、生活に支障がでたりします。そこで、安全性や生活のしやすさ、デザインなど、すべてを勘案した適度な耐震性を考える必要があります。

最近の建物は、建築基準法の改正によって、丈夫になっているのは間違いありません（特に耐震性が弱かった昭和55年以前と比較）。

地震が発生するとどのような災害が起きているか少し思い出してもらいますと、いろいろな現象が発生しているのに気付きます。

さて、具体的にはどのような現象が起きているのでしょうか。事例写真を通して見てみましょう。

地震被害例（住宅） 資料提供：阪神大震災の教訓 日本アーキテクチャ編 日経BP社



1階部分に壁が少なく耐震性が劣る住宅
(南面部が大きく壁が少ない)

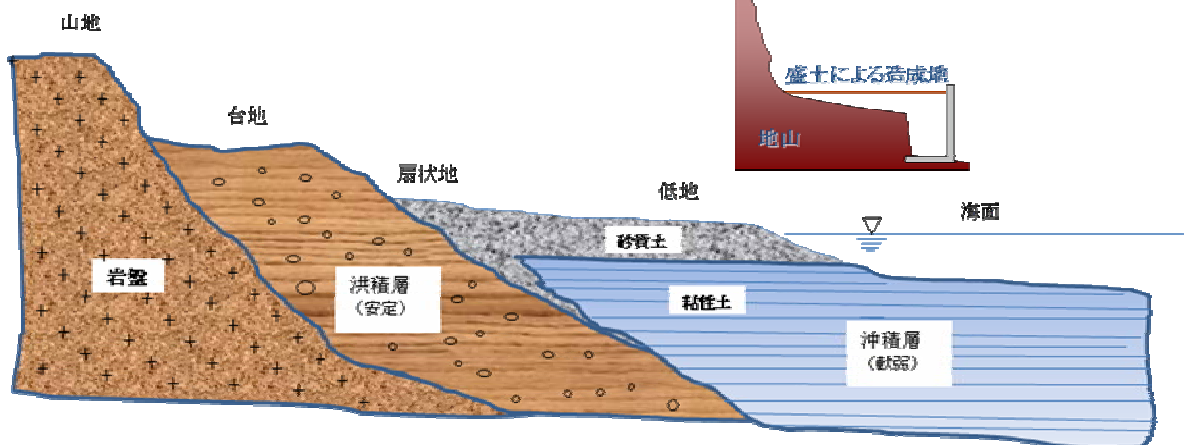


地すべりで倒壊した家屋



線路と平行している道路が線路と同様に崩壊（R17）

長岡市内妙見町の信濃川右岸で起きた斜面崩壊(厚い風化岩盤の崩壊)



地層構成と盛土造成概念図

地震災害に強いということは、建物と地盤、そして、建物内の3つの耐震性（対策）が必要になるのです。考えてみれば納得できますが、建築する時、建物や基礎の耐震性を考えますが、入居後は忙しい毎日と増える荷物でいつの間にか建物内には危険がいっぱいになっています。特に、後から変更の利かない地盤については、利便性や景観だけでなく、事前に専門家によく相談し、地盤の耐震性を考慮に入れて安心できる住宅環境を手に入れて下さい。地盤の耐震性評価は「第2回 自然災害の脅威から身を守るには」の表による地盤の良否を参照下さい。

掲載内容・公開セミナーについてのご質問・ご意見、また、アルファヴォイス倶楽部のメール配信をご希望の方はご連絡下さい。info@alpha-vc.co.jp / FAX03-5215-8717
アルファヴォイスコンサルティング HP <http://www.alpha-vc.co.jp>