



アルファヴォイス倶楽部

VOL.174

2010.9

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7回 立ち退き交渉
代表取締役 野村 敬一
2. **住宅営業力を極める**
(1) 初回面談力を極める
取締役副社長 若林 信孝
3. **川田竹也先生の土地活用営業のための知識 ワンポイントアドバイス**
路線価の調整(3)
コンサルタント 川田 竹也

【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7回 立ち退き交渉

【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：(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。

《前回よりの続き》

税金シミュレーションの結果、大家成三さんはRC賃貸マンションの事業計画を提案してもらうことになりました。しかし成三さんには、もう一つ心配なことがあ

ります。計画地の貸家には入居者がいるためすぐに建替えることができません。成三さんは入居者の立ち退きについてMr. PCマネージャーに相談したところ、「入居者について詳しく教えてください」と質問されました。

立ち退きの相談を受けたときは、最初に入居者の情報収集をします。家賃、入居期間などの賃貸借条件や、入居者の家族構成、年齢、職業など、また滞納、修繕などの個別情報をヒアリングしながら、大家さんと入居者の人間関係を把握します。

入居者の説明を聞きながら、成三さんは入居者と良い付き合いをしてきたことが分かりました。

次にMr. PCマネージャーは、立ち退き業務の詳細について説明しました。

正当事由について

入居者との賃貸借契約を解除するには、正当事由が必要になります。

<主な正当事由の例>

建物の老朽化

入居者の安全が確保できない可能性があり、大家責任を果たすことができない。

周辺の土地利用状況の変化

賃貸人（大家さん）が、その建物又は土地の使用を必要とする事情など

「成三様の場合は、建物診断の結果から の建物の老朽化に伴う大家責任と、市場環境調査より の周辺の土地利用状況の変化が正当事由になります。この正当事由を内容証明に記載して入居者へ発送するのです」

成三さんは、建物診断や市場環境調査の効果をあらためて実感しました。

立ち退きの交渉について

立ち退き交渉ができるのは、原則として賃貸人が弁護士ですが、条件によっては第三者も協力できる場合があります。（弁護士法第72条 非弁護士の法律事務の取り扱い等の禁止より）・・・資料1参照（次頁）

<条件>

- ・立ち退き交渉について報酬を得ないこと
- ・立ち退き交渉を反復継続しないこと（専門業務としない）

「報酬を得ないで、かつ専門業務としないければ、立ち退き交渉を大家さんと協力して行うことができます。この条件を満たすのは必然的に建築請負契約を前提とした建設業者になります。つまり当社とご契約いただくことを前提に、成三さんと一緒に立ち退き交渉ができるのです」

注意：報酬を得ない、反復継続しない、という条件で立ち退き交渉は認められていますが、実務の状況により解釈が変わるので注意が必要

資料 1

弁護士法 第72条（非弁護士の法律事務の取り扱い等の禁止）

弁護士又は弁護士法人でない者は、報酬を得る目的で訴訟事件、非訟事件及び審査請求、意義申立て、再審査請求等行政庁に対する不服申立事件その他一般の法律事件に関して鑑定、代理、仲裁若しくは和解その他の法律事務を取り扱い、又はこれらの周旋をすることを業とすることができない。ただし、この法律又は他の法律に別段の定めがある場合は、この限りではない。

続けてMr. PCマネージャーは立ち退き交渉の進め方について説明しました。

立退き交渉の進め方について

建物賃貸借契約書の内容確認

- ・ 賃料、入居開始時期、契約更新の状況、入居者の家族構成、契約時の特記事項、その他の情報の確認
- ・ 立退き料の打ち合わせ

業務依頼契約の締結

業務依頼書・・・資料2参照(5ページ)

内容証明の作成

- ・ 3部作成（施主用、入居者用、郵便局用）

入居者へ大家さん同行で挨拶訪問

- ・ 大家さんから入居者へ退去に関する説明
- ・ 建設業者の紹介
- ・ 証拠としての書面（内容証明）発送の告知

内容証明の発送

- ・ 配達証明付で内容証明を送る

入居者へ再訪問

- ・ 退去の理由、今後の対応の説明
大家さん同行の挨拶訪問では、詳しい話が出来ていないのであらためて説明に伺う

入居者へ定期訪問

- ・ 引越し先の情報提供や、入居者の状況（物件探しを積極的に行っているか等）を確認

転居先の斡旋について

転居先を探すのは入居者に一任しますが、独居老人など一人で転居先を見つけることが困難な場合は、転居先の情報提供を行います。

生活保護を受けている賃借人の場合

賃借人が生活保護を受けている場合は、市から転居先の賃貸借契約費用や引

越し費用が支給されます。費用の支給は転居先の家賃上限などの制約があるので、詳しくは役所（生活保護に関する窓口）で確認します。

高齢者の賃借人の場合

独居老人で要介護もしくは認知症の恐れのある場合などは、役所の介護保険窓口にその危険性（失火や孤独死の可能性等）を文書にて提出することが重要です。その件に関する文書告知によっての行政責任を明示しておくといでしょう。（特老や行政の推薦する施設などへの入居斡旋を受けやすくなります）

また、高齢を理由に入居を拒む賃貸物件が多いので、高齢者の転居先を探すのは大変です。都道府県や市町村では、高齢者を拒まない賃貸住宅の情報が公開されていますので利用すると良いでしょう。

立ち退き料について

住居系の場合、立退き料を支払う義務はありませんが、実際には入居者が感情的にならないように、支払うケースが多くなっています。支払った立ち退き料は、必要経費に計上することができます。

<立退き料の例>

- ・現在の家賃6ヶ月分前後
- ・転居先の賃貸借契約に関わる費用（敷金・礼金・仲介手数料・引越し代 相当額）
- ・話し合いによる金額

あくまでも一例です。立ち退き料に相場ありません。

成三さんは説明を聞き、立ち退きに対する不安が解消できました。

Mr. PCマネージャーは、「誠意を持って入居者と交渉しますのでご安心下さい。よろしければこちらの業務依頼書に署名と捺印をお願いいたします」

成三さんは、Mr. PCマネージャーに立ち退き交渉を依頼する決心を固めました。

以上

続く

全国賃貸住宅新聞 連載記事

業務依頼書

_____ (以下「甲」という)は 〇〇建設株式会社 に次の業務を依頼する。

第1条. (業務依頼内容)

所有地 _____ (住所又は地番) _____ の活用に関するコンサルティング業務。

1. プランニング
2. 事業計画
3. 融資手続き
4. 建築確認申請等手続き
5. _____ (賃貸物件の住所又は物件名) _____ の賃借人退去の情報提供

第2条. (建築工事請負契約の締結)

第1条の業務終了後、又は賃貸物件の賃借人退去後 _____ 日以内に、建築工事請負契約を締結する。

第3条 (業務依頼金)

1. 甲は業務依頼締結時に、業務依頼金 _____ 円を乙に納入する。
2. 業務依頼金には利息を付さないものとする。
3. 業務依頼金は請負代金の自己負担金の一部に充当する。

第4条 (業務依頼の解約)

次の場合は業務依頼を解約する。

1. 甲の都合により計画を中止する場合。
2. _____ (賃貸物件の住所又は物件名) _____ 賃借人の退去交渉が成立しない場合。

第5条 (業務依頼金の精算)

第4条により業務依頼を解約した場合はこれまでにかけた費用を実費精算する。

この業務依頼書に定めのない事項については、両者誠意をもって協議し定めるものとする。

以 上

平成 年 月 日

甲 住所

氏名

印

乙 住所

氏名

印

7&7&g' オイコンサルティング 株式会社
100119

住宅営業力を極める (1) 初回面談力を極める

取締役副社長 若林 信孝

変革の時代を乗り切る住宅営業

住宅の営業に関わり、もう、30年が過ぎようとしている。現場で営業マンを3年、その後、営業リーダー、営業マネージャーを務め、9年後に独立した。それから、23年間に渡り、お陰様で住宅営業力強化のコンサルタントを継続している。その間、世の中は大きな変革の時代を迎えた。技術革新、情報革命、金融革命や金融危機など、30年前と様変わりだ。住宅営業の現場でも、サイトを活用した探客や集客、デジタルを活用したプレゼンスキル、クラウド利用による部下の行動管理、出先で可能になったプランニングや積算、また、仕様・設備・デザイン・構造などハードの改良、改善など技術的な変化の波が打ち寄せられている。一方で、去年の住宅着工戸数が78万戸に終わった。少子高齢化の時代にあっては、今後も大きな数字は期待できないだろう。

そのような時代背景に当って、以前にもまして、営業の在り方が問われている。なぜか。商品特徴やデザイン、仕様や設備などはサイトを見れば情報収集が出来る。サイトで収集出来ない情報は人と組織への信頼度である。信頼度の尺度はどんなにインターネットが進化しても見えない。対面しなくては、サイト情報の真偽も信頼度も図ることが出来ない。だから、住宅を検討する顧客は、今ほどインターネットが発達しても展示場や見学会、建築現場に足を運ぶ。通信販売やサイトで住宅を購入する顧客は決して主流にはなっていない。サイトで自分のニーズに合いそうな住宅メーカーに3社ほど目星をつけ、展示場や見学会に来場する。顧客は自分達の信頼に見合う会社を探しに行くのだ。さらに、プランや見積もり提出の際に、その内容だけでなく、営業マンとその組織の雰囲気までも汲み取り、組織としての信頼度を測ろうとしている。顧客は住宅造りの過程で後悔しないために、ブランドやプラン、デザイン、仕様だけで判断するのではなく、その企業の信頼度を深く観察、分析し、判断しようとしている。だから、市場縮小期において、ますます激しさを増す競争に勝つためには、やはり、顧客の信頼を得る営業組織力が必要となる。

住宅営業に関し、23年間のコンサルティングを通じて感じたことを、管理者の視点で述べていきたい。まずは、初回面談の在り方に焦点を当てたい。展示場や見学会における初回面談は営業プロセスにおける最重要なシーンとなる。初回面談で顧客は住宅を決める、つまり、業者を決めると言っても過言ではないからだ。

二つの接客スタイル

展示場や見学会における接客スタイルは大きく2つに分けられる。フリー型接客とリード型接客である。フリー型接客は顧客が自由に展示場内を見学し、その後方を営業マンや接客担当者がついていくスタイルである。リード型接客は、営業マン

が顧客を誘導して、見学するスタイルである。それぞれの方法に長短がある。現在、7割近い展示場がフリー型接客になっている。基本スタイルはフリー型だが、所謂、ホット顧客と判断した瞬間にリード型に変わる場合も多い。顧客が不快感を持たないように、顧客の好きなように展示場を見学出来るということで、フリー型接客が浸透している。フリー型接客のメリットは、顧客の主体性を優先して接客するために、顧客が自分の興味に沿って見学出来る点だ。接客担当者の細かい質問にいちいち応える必要がないので、営業の売り込みに反論するわずらわしさもない。顧客にとっては、快適な見学となるだろう。しかし、営業側からすれば、必要な情報や約束が取れず、顧客側から何らかの質問や依頼がなければ、何も動けないというデメリットがある。これらのデメリットを克服するためには、下記の営業行為が可能な営業マンを育成すべきである。

顧客とその同伴者の様子、会話、しぐさ、表情から、顧客のニーズや興味を感じ取ることが出来る。

顧客が不快にならないように、さりげない質問をしながら、バランスの取れたセンスのいい説明が出来る。

顧客の興味やニーズに応じた形で自然に着座に促すことが出来る。

顧客から、接客担当者にプランや資金計画、敷地環境調査など何らかの依頼があって初めて、具体的な約束を取り付ける。

フリー型接客は、上記のような接客能力の優れた営業マンに許される接客スタイルだと思う。お分かりのようにこのような接客行為は、もともと資質が高い社員が適正な教育と実施で経験を積むことにより初めて可能となる。自分の営業リーダー時代に、幾度となく上記の営業行為を指導したが、私のイメージに合う営業マンを育成することはとても困難だった。結論から言えば、リード型接客をマニュアル化し、具体的な行動レベルで指導した方が、はるかに楽で結果も出た。フリー型接客をマニュアル化することは案外難しい。顧客側からの反応で初めて動く営業スタイルなので、営業マンが顧客の反応を鋭く感じ取らなければならない。この顧客の反応を感じ取るという行為を具体的な行為、行動レベルで言語化できないのだ。

指導は主に言語で行う。自分が模範演技をするだけでは、彼らは模倣することが出来ない。模倣させるためには、言語による解説が必要なのだ。だから、「俺の背中を見て覚えろ」という指導は成立しない。自分はそのやり方で結果を出してきたという人がいるかもしれないが、それは、その人にもともと資質があったからなのだ。または、市場拡大期である高度経済成長という幸運な時代に巡り合えたからだろう。よって、言語化が楽な指導方法を選択すべきなのだ。展示場接客ではそれがリード型接客となる。リード型接客は営業マンの誘導で顧客は見学する。発信の始まりは営業マンなので、その発信内容を具体的に教育すればいい。

さて、接客指導に当たって大事なことは初回面談における接客の目的を明確にすることだ。約束の取り付け、信頼関係の構築、自社と商品の刷り込み、顧客ニーズの把握と、どれも大切な内容だ。しかし、最優先の目的は違うと思う。

(次号に続く)

路線価の調整（3）

土地の相続税評価額を路線価方式で計算する場合、接道状況や土地形状などにより路線価を調整します。今回も前回に続き路線価の減額調整について解説します。

路線価の減額調整

次のような土地は、利用しにくいと考えられており路線価が減額されます。それぞれの減額調整を計算してみましょう。

各調整の減額率は【別紙2】の補正率表を参照下さい。

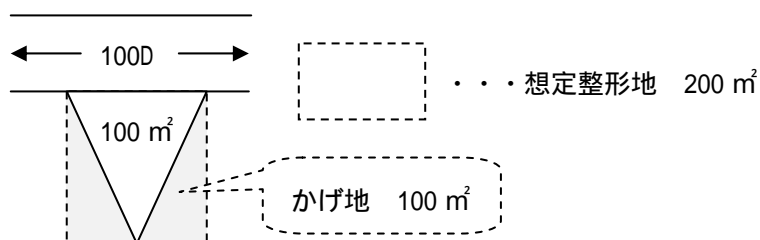
1. 正方形や長方形以外の土地

不整形地補正（最大40%減額）

不整形地補正率の求め方

地区区域と土地の面積から地積区分を求めます。別紙2の地積区分表より想定整形地(正面路線に対して不整形地を四角に囲んだ仮の土地)をつくり、想定整形地に対するかげ地(想定整形地 - 不整形地)の割合を求めます。不整形地補正率表に地積区分とかげ地割合をあてはめ、補正率を決定します。

<例> 普通住宅地区内にある100㎡の不整形地の路線価は



地積区分・・・普通住宅地区で500㎡未満の土地なので地積区分はA

かげ地割合の計算

$$\begin{aligned} \text{かげ地割合} &= \frac{\text{想定整形地の面積 } 200 \text{ m}^2 - \text{不整形地の面積 } 100 \text{ m}^2}{\text{想定整形地の面積 } 200 \text{ m}^2} \times 100 \\ &= 50\% \end{aligned}$$

別紙2の 不整形地補正率表より、普通住宅地区の地積区分がAでかげ地割合が50%以上なので、補正率は0.79になります。

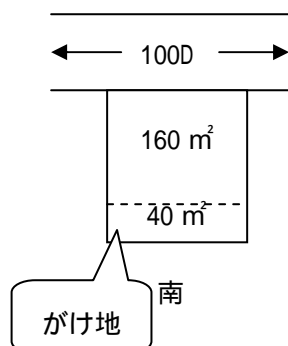
$$100,000 \text{ 円} \times 0.79 = \underline{79,000 \text{ 円}}$$

不整形地 減額調整後
補正率 の路線価

2. 敷地内に崖などがあり利用できない部分がある土地

がけ地補正 (最大47%減額)

<例> 普通住宅地区内にある、がけ地のある土地の路線価は



最初に土地の面積に対するがけ地面積の割合を計算します。

$$\text{がけ地面積 } 40 \text{ m}^2 \div \text{総面積 } 200 \text{ m}^2 = 0.2$$

別紙2の がけ地補正率表より、がけ地の方位が南でがけ地の割合が0.20以上なので、補正率は0.92になります。

$$100,000 \text{ 円} \times 0.92 = \underline{92,000 \text{ 円}}$$

がけ地 減額調整後
補正率 の路線価

3. 周辺の土地と比べて広すぎる土地

広大地補正 (最大65%減額)

広大地補正についてはアルファヴォイス倶楽部バックナンバーVol.143を参照下さい。

実際には、土地の間口・奥行き・形状によって、加算調整や減額調整を組み合わせることで路線価を調整します。

営業の実務では概算の相続税の計算が多いので、路線価調整の計算は省いてかまいませんが、路線価調整の種類は覚えるようにしましょう。

営業ツール(路線価調整)をホームページに記載していますのでご活用下さい。

<http://www.alpha-vc.co.jp>

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>

④不整形地補正率を算定する際の地積区分表

地区区分 \ 地積区分	A	B	C
高度商業	1,000㎡未満	1,000㎡以上 1,500㎡未満	1,500㎡以上
繁華街	450㎡未満	450㎡以上 700㎡未満	700㎡以上
普通商業・併用住宅	650㎡未満	650㎡以上 1,000㎡未満	1,000㎡以上
普通住宅	500㎡未満	500㎡以上 750㎡未満	750㎡以上
中小工場	3,500㎡未満	3,500㎡以上 5,000㎡未満	5,000㎡以上

④不整形地補正率表

地区区分 \ 地積区分	高度商業、繁華街、 普通商業・併用住宅、中小工場			普通住宅		
	A	B	C	A	B	C
かけ地割合						
10%以上	0.99	0.99	1.00	0.98	0.99	0.99
15%	0.98	0.99	0.99	0.96	0.98	0.99
20%	0.97	0.98	0.99	0.94	0.97	0.98
25%	0.96	0.98	0.99	0.92	0.95	0.97
30%	0.94	0.97	0.98	0.90	0.93	0.96
35%	0.92	0.95	0.98	0.88	0.91	0.94
40%	0.90	0.93	0.97	0.85	0.88	0.92
45%	0.87	0.91	0.95	0.82	0.85	0.90
50%	0.84	0.89	0.93	0.79	0.82	0.87
55%	0.80	0.87	0.90	0.75	0.78	0.83
60%	0.76	0.84	0.86	0.70	0.73	0.78
65%	0.70	0.75	0.80	0.60	0.65	0.70

⑤がけ地補正率表

がけ地地積 \ がけ地の方位	南	東	西	北
0.10以上	0.96	0.95	0.94	0.93
0.20	0.92	0.91	0.90	0.88
0.30	0.88	0.87	0.86	0.83
0.40	0.85	0.84	0.82	0.78
0.50	0.82	0.81	0.78	0.73
0.60	0.79	0.77	0.74	0.68
0.70	0.76	0.74	0.70	0.63
0.80	0.73	0.70	0.66	0.58
0.90	0.70	0.65	0.60	0.53