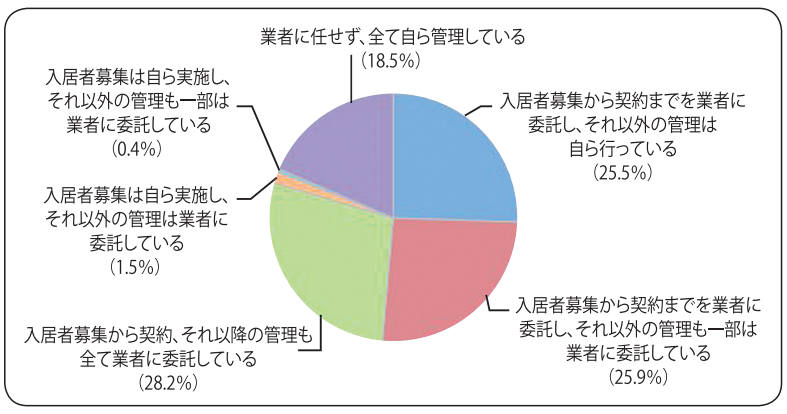
「賃貸住宅管理業務に関するアンケート調査」

「全て自ら管理している」は２割程度

賃貸住宅管理業務に関する調査結果が国土交通省から昨年12月発表されました。賃貸経営における「管理業務」の実態が詳細にまとめられています。



出典：国土交通省「賃貸住宅管理業務に関するアンケート調査」より

この調査は、賃貸住宅の所有者の家主から委託を受けて賃貸住宅の管理を行う「受託管理」、家主から賃貸住宅を借り上げて入居者に転貸する「サブリース」における実態を把握するため、賃貸住宅管理業者・家主・入居者それぞれに対して実施されたものです。

それによりますと、家主が所有している賃貸住宅の管理方法としては、「業者に任せず、全て自ら管理している」が全体の約19％にとどまる一方、「入居者募集から契約、それ以降の管理も全て業者に委託している」、または「入居者募集や契約、それ以外の管理業務の一部を業者に委託している」が合わせて約82％を占めているのが分かりました。８割を超える家主が管理業務を委託しているのが実態のようです。

また、家主が所有物件の購入等にあたり、資金調達の方法としては、「金融機関からの借入れ」が約34％、「預貯金、有価証券売却代金、退職金」が約24％で、借入れの割合としては、物件購入価格の「７割程度」が約19％、「８割程度」が約18％、「９割程度」が約17％、「全て（10割）」が約16％ということです。

管理業務は「苦情対応」「敷金精算・原状回復」「契約更新」が８～９割

家主の賃貸経営に関する知識の習得方法は、「インターネット（ＳＮＳ等）による情報収集」「セミナーや不動産投資スクールへの参加」「友人・知人からの情報提供」などで、知識の習得に前向きな姿勢が表れています。

受託管理業者に委託している管理業務としては、「入居時の契約支援（契約時の管理内容の説明等）」「賃貸借契約の更新」「敷金精算・原状回復」の割合が高く、一方、家主自ら実施している管理業務として割合が高いのは、「修繕積立金の管理」。

ところで、受託管理業者に管理業務を委託している理由としては、「契約更新・終了時のトラブルをなくしたいから」「自分自身の賃貸契約および管理に関する専門知識が不足していると感じるから」がそれぞれ５割程度と、やはり合理的な実務を評価しています。また、賃貸住宅管理業者が実施する管理業務としては、受託管理・サブリースいずれの場合においても、「苦情対応」「敷金精算・原状回復」「契約更新」が８～９割程度を占めています。

一方、入居者が経験したトラブルとしては、「水漏れや設備の故障等修繕の必要性が生じた際、対応に著しく時間がかかった」や「入居者同士でのトラブルが発生した」などがあります。

賃貸住宅経営にとって、「管理業務」の重要性は高まる一方です

賃貸経営ワンポイントアドバイス

賃貸経営安定の要は優良入居者の取込み
長く住んでもらう「工夫と配慮」が必要

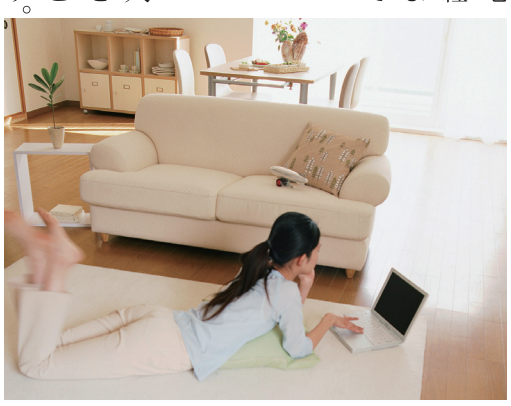
「長期居住」が収入の安定に直結

今日の賃貸経営を考えますと、入居者の「長期居住化」は、経営の安定化のためにもぜひ実現したいものです。

安定した賃貸経営を続けていく上で、何も問題を起こさずに、長く入居していただける入居者ほどありがたいものはありません。少しでも長く入居してもらえればそれだけ収入が安定に直結します。賃貸経営の肝心要は、優良入居者の取込み、すなわち長期居住化にある、と言っても過言ではないと思います。長期居住を促進するためのポイントは２点です。まず１つは、「優良入居者の選別と確保」。その２は、入ってこられた入居者にはできるだけ長く住んでもらう「工夫と配慮」が必要ということです。

多くの入居者は目移りして、現在の住居に関して何らかの不満を抱えがちです。環境、設備、間取り、入居者間のトラブル等々。そしてこんな風に思います。他にもっといいのがあるのでは・・・。気も移ろい、結局退去となりかねません。

国土交通省の「住宅市場動向調査」（平成30年度）によりますと、民間賃貸住宅入居世帯の約32％は、賃貸住宅に関して困った経験を持つといいます。耳が痛いのですが、こうした入居者の切実な声をきっちり聴くことも必要と考えます。



ではどうすればいいかといえば、入居者が生活するにおいて不便となる点を排除して、快適に暮らせる環境を提供する、そして困ったことに誠意をもって応えるということに尽きるのではないでしょうか。

入居者に対する顧客満足度の向上は、賃貸経営を安定させるための必須の課題といっていいかもしれません。第１のポイントである問題を起こさない方に入居していただくためには、最初のご案内から入居審査に至る段階で、人柄を含め、きっちり書面等を確認して契約すること。これが詰まるところ、安定経営に通じる最善の策と考えます。

情報パック　内覧者への訴求力が強い「ホームステージング」

住んでいるような部屋の様子を演出して入居後の実生活のイメージを高めます

賃貸・売買の物件の内覧時に、部屋に家具や敷物を配置して、居住空間を演出する「ホームステージング」手法が広がりつつあります。

ホームページなどで物件を紹介する際、室内・外観の写真を多用することはよく知られていますが、そこから一歩進めて、リビングや居室に家具やカーペット、あるいは照明器具を取り付けて、あたかも住んでいるような空間を演出して、それを入居希望者に見せたり、写真を撮影して物件紹介に使うというものです。

部屋に家具類を何も置いていないより、実生活のイメージが湧いてくることから、内覧者への訴求力が強いとされています。分譲マンションのモデルルームのコーディネートに相当するもので、これを賃貸住宅にも応用しようという発想です。

ちょうど昨年12月、(一社)日本ホームステージング協会がホームステージングの実態調査の結果を「ホームステージング白書2019」として公表しましたが、その中で「ホームステージングを導入した場合、賃貸契約までの時間についても大幅に短くなった、わずかに短くなったを合わせると85％以上」としています。

サービスの内容によってかかる経費が違います

ホームステージングを行うには家具類のレンタル料や写真撮影などの経費がかかります。サービスの内容によって金額が違ってきます。

賃貸住宅の内覧では早くから、部屋に造花でもいいので花を飾ったり、スリッパを用意して入居希望者を温かく迎えることが契約を促進すると見られてきました。ホームステージングはこれをさらに発展させたものですから、経費はかかってもそれなりの効果は期待できると見られます。

ホームステージングに関心のあるオーナー様は、弊社担当者にご連絡ください。

インフルエンザ

初詣で神様への御挨拶を怠ったがためか、新年早々にインフルエンザにかかってしまいました。発症して間もなく腰から足にかけての全ての関節節々が痛くて歩くのも腰を曲げる状態。食欲はまったく無く体温は自己最高の39℃まで上昇しました。

布団から起き上がるのも辛い体調でしたが、このまま横になったままでは改善しそうになかったので何とか這いつくばって病院へとたどり着きました。看護師さんが体温を確認すると直ぐに隔離された病室へ通されました。鼻に検査棒を突っ込まれてしばらく待つとインフルエンザA型に感染していることが判明。処方された薬を服用して二日間安静にしていたら体温は平熱に戻り食欲も少しずつ回復しました。

基本的なことですが風邪にかからないよう手洗いうがいの徹底をあらためて自身の身体をもって体感いたしました。風邪は万病のもと、とは良く言われます。オーナーの皆様、くれぐれもご自愛くださいませ。

（総務　山田）

（※）本紙に掲載しています写真はイメージです。記事と直接関係はありません。