

社会の変化に対応するためにも管理の充実を

コロナ禍に「賃貸管理」の果たす役割が増す

コロナ禍にあって、「賃貸管理」の果たす役割が以前にも増して大きくなっています。時代の変化に対応する管理に関連した課題などをまとめてみました。



賃貸経営を取り巻く環境変化に備え、マネジメントする管理が求められます

賃貸住宅を取り巻く管理の法整備が急速に進んでいます。昨年6月、賃貸住宅管理業について、登録制度の創設とその業務の適正な実施のため必要な規制を設けるとともに、サブリース事業について契約の適正化のため必要な規制を設けた「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」(サブリース新法)が公布されました。12月15日には、サブリース業者と所有者との間の賃貸借契約の適正化に係る措置の施行。そして今年6月には、「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」が施行され、賃貸住宅管理業に係る登録制度が創設されます。



「管理」が行き届いてこそ賃貸経営も安定します

賃貸住宅の管理方法としては、「オーナー様自らが管理している」のはやはり少なく2割程度で、残り8割は「入居者募集から契約などの管理業務の多く」を専門業者に委託されています。

賃貸管理の業務内容としては、「苦情対応・集金」「敷金精算・原状回復」「契約更新・契約のほか、「清掃」「維持管理・修繕(設備点検等)」「入居者募集」など多岐にわたります。

管理徹底と運用の充実
ところで、新型コロナウイルス感染症の拡大によって、賃貸市場がどのような影響を受けているかといえますと、商圏・地域によって多少の違いがありますが、クレーム・問い合わせが増え、解約(退去)が減少した半面、リモートワークに相応しい物件を積極的に探す傾向も顕著。そして、賃料減額の要望と滞納者への督促が増加しています。

こうしたことに対応するには、やはり「賃貸管理」の力が求められる次第です。賃貸経営の基本であり原則は、管理の徹底と運用の充実を図った上、仲介業務に全力を注ぐというものです。から、コロナ禍にあって、時代の変化に対応する賃貸経営は、つまりは管理の充実、ということではないでしょうか。

建物の設備・性能の次に求められるのはサービスの充実

ひと昔前と今日のアパート・マンションを比べますと、賃貸住宅全般の設備、性能はともに格段の向上を遂げています。国土交通省が実施した「住生活総合調査」(平成30年版)で

入居者満足度の向上で賃貸経営の安定化 迅速な顧客対応の管理をおまかせ下さい



も、「持ち家と借家の不満率はこれまで借家の方が高かったのが、その差は年々変化し、居住環境に対する評価で平成30年には逆転」と、賃貸住宅が高く評価されている

す理由がなくなるわけで、長期入居の促進が図られ、ひいては経営が安定するものです。

賃貸経営はつまるところ、不満を抱かせない「入居者満足」にいかに応えるかにかかっているのではないのでしょうか。顧客の入居者にサービス、賃貸住宅の充



実を言う、満足度を高める手法が経営の安定に直結します。ただ、国土交通省の調査によりますと、賃貸住宅入居世帯のおよそ3分の1は、困った経験を持つといわれています。住宅の高評価とは

別に、課題も抱えているわけですから入居者の多様な要望に対する対応には慎重さが求められます。

とにか、物件が充足している時代だけに、入居者ニーズに応え、快適に暮らすための阻害要因を

排除することです。その上に掃除が行き届き、敷地・建物全体の景観が整備されていると、より満足度は高まるはず。入居者本位の入居者満足度の向上が賃貸経営の安定につながるのには、論を待ちません。

オーナー様ご自身が入居者に接して様々なサービスを提供するのは色々制約が出てきます。弊社に顧客対応の管理をおまかせいただきますと、入居者の満足度にご期待にも応えることができます。

情報パック

ニューノーマル時代の住まい探し

対面での接客を求める人がいる一方、オンラインで住まい探しのニーズも

不動産情報サービスのアットホーム(株)はこのほど、今後希望する住まいの探し方や不動産会社に求めることなどについて調査した「ニューノーマル時代の住まい探し」の結果を発表しました。

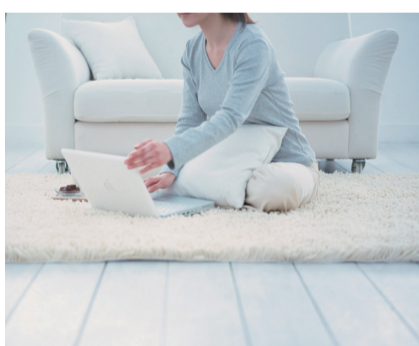
それによりますと、今後、希望物件の内見をどのように行いたいかに、不動産会社の店舗で待ち合わせして車で訪問「現地待ち合わせして訪問」がトップ2です。このほかにも、「自宅スマートフォンなどからオンラインで内見」「自宅スマートフォンなどから

VRや360度画像で疑似内見」と、オンラインを希望する人も一定数見られました。

希望する申し込み手続きの方法では、「自宅スマートフォン・パソコンなどを利用してWebフォームに入力・送信」がトップで、とくに賃貸物件を検討している人では40%以上となっています。

ニューノーマル時代の住まい探しはオンライン化が加速

重要事項説明をオンラインで行いたいと回答した人は約30%で、その中で賃貸物件を検討している人が25.2%。重要事項説明・契約をオンラインで行いたいと回答した理由は、



「新型コロナウイルスの感染対策」の他に、「オンラインの方が気軽に色々聞けそう」「録画でき冷静に判断ができると思う」など、オンラインならではの理由も見られます。

今回の調査では、対面での接客を求める人がいる一方、オンラインで気軽に住まいを探したいというニーズもあることが分かりました。ニューノーマル時代の住まい探しは、オンライン化が加速するといえそうです。

オンライン内見ははじめました

この春入学予定の新入生さん達がお部屋を探す時期になりました。当社では昨年より専用アプリを使用して契約を済ませる「オンライン契約」を導入しておりますが、今期の繁忙期に向けてお部屋探しを来店頂くことなくできる「オンライン内見」も始める事にしました。新型コロナウイルスが蔓延する中、人の移動が制限される日々が続いております。特に遠方に住むお客様は部屋探しの為に何回も上京して頂く事は

とても難しくなっております。という事で、早速先日地方にお住まいの方に初めてオンライン内見をさせて頂きました。リアルタイムで自宅にいなから家族で共有できるこのシステムは、撮影済みの動画と違い物件周辺も見てみたいなどのリクエストに出来る事ができてとても好評でした。コロナ禍で大変厳しい状況ですが、このシステムを利用して管理物件を優先して決めていきたいと思っております。

営業 木島



(※) 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。