

2013年10・14 No. 1099 毎週月曜日発行

発行所 株式会社全国賃貸住宅新聞社
東京都中央区銀座8-12-15
TEL 03(3543)6494(代表)・03(3543)6761(編集部)
大阪府大阪市北区中之島2-3-16
中之島フェスティバルタワー16F
TEL 06(6220)0075 http://zenchin.com
発行人 榎本ゆかり 年間購読料17,000円

海外に学ぶ入居者サービスの極意

CFネッツ・グループ

倉橋隆行代表



まず賃貸住宅のニーズから考えていきますが、部屋を借りる時代というものが終わったように思います。人口が減っているのだから借りる人数が減ったのも当たり前。何もせずに成約するなんてありえません。これからは、賃貸経営は本格的なサービス業として取り組んでいかなければいけません。

約30年前は持ち家率が40%ほどでしたが、現在は60%まで上昇しました。今後さらに持ち家率が高くなることを考えると、エリアごとに分析して需要に見合った物件を建てなければいけません。同じ物件を建てた場合、立地条件の良い方が決まるのは当たり前です。物件のプランを立てるときは、候補のエリアを綿密に調査し、その地域に合った物件を建てる、PM（プロパティ・マネージャー）主導型で物事を考えていかなければなりません。

全国の持ち家比率を見ても、秋田は80%、東京は40%と既に二極化が明確化してきており、過疎化している地域は、製造コストが販売価格を上回り買い手がつかず、土地の評価がつかない事態になっていきます。その上2015年1月から相続税の免除額が減額されるため、破産するオーナーが増えてくる可能性があります。

今後生き残っていくには、PMの会社とオーナーは同じ価値観で協力し合ってやっていかなければならぬでしょう。協力の方法ですが、新たなビジネスモデルの構築が大事です。従来の不動産の仕事の流れは、金融機関がオーナーに土地活用を提案し、建築会社を紹介、その建築会社と関連した管理会社が物件を管理し、最後に仲介会社が物件を紹介する、という流れですが、私は新たにPM会社をつくり、オーナーに最適な土地の活用方法を提案し、最も金利が低く条件の良い金融機関を紹介し、建設会社への依頼も自分たちでやることで、中間マージンのない収益率の高い体制を築いています。

欧米の賃貸市場では、古い物件を取り壊さずそのまま使い、価値を高めることに努めています。欧米の賃貸市場では、古い物件を取り壊さずそのまま使い、価値を高めることに努めています。

また効率的な賃貸管理を実現するために欧米型のオンラインマネジメントを導入しています。賃貸管理のソフトウェアをASP化し、インターネット上で管理することで、わざわざ事務所へ出社する必要がなくなることで現地への素早い対応が可能となり、業務全体の効率化に成功しました。

オンラインマネジメントにより迅速にクレーム対応

今後日本の不動産業が改善するためのCFネッツ流の方法は、まずセミナーを開催し、投資家の知識向上を促します。さらにAM事業部という部署を設立し、投資の分析をすることで投資額に見合った物件しか建

てないようにし、同時に首都圏の投資用不動産の提案もしています。さらにPM業務の受託や、家賃滞納への対応の仕方など、リスクマネジメントを行っていきます。

住宅の規模、投資手法、設備やサービス、また、立地特性や快適性に違いが見られます。小規模で個人投資、最低限の設備で物件を建てがちな日本の賃貸物件に対し、欧米では大規模な建築や法人による投資、ジム施設の併設やサロンなどの快適性を賃貸住宅において重視しています。また、コミュニティも日本はまだ入居者同士の関係形成は希薄

なりがちですが、欧米は盛んにおこなわれていきます。

欧米の不動産業と同様、オーナーと同じ倫理観を持ってお互いを信頼できる関係を築いていけたら、積極的な賃貸経営が可能になりこれからも生き残っていくのではないのでしょうか。