

株式会社 週刊住宅新聞社

本社 〒160-0022 東京都新宿区新宿1-9-4 中公ビル
TEL 03(5363)5810 FAX 03(5363)5815 郵便振替口座 00120-5-83424
発行人 長尾 浩章 昭和35年5月10日 第三種郵便物認可

http://www.shukan-jutaku.com/

CFネット流 大家実践塾

131

今どきの賃貸管理事情

物件オーナーの大切な資産を預かる賃貸管理業務。賃貸管理業務と一言でまとめられるが、その業務範囲は幅広い。

空室の客付け、入居者間のトラブル、騒音問題、ゴミ問題、近隣住民とのトラブル、物件設備の修理、保険手続き、更新手続き、家賃滞納問題や原状回復工事など多岐にわたる。

そうした賃貸管理業務をにあたって重要なことの一つに、いつ何時も入居者にとって快適な住環境を提供

る。

ハード面のトラブルとしては、設備故障や建物老朽化に伴う物損など、金銭で解決可能な問題がある。

ソフト面のトラブルは、騒音問題やゴミ問題、入居者同士のトラブルなど、主として対人関係の問題であり、時として解決は困難をきわめる。そして、このソフト面のトラブルに、真剣

に向き合い解決できる賃貸管理会社を選べるかどうか、物件オーナーの賃貸経営にとって、とても重要な

地域密着、スピード対応をコンセプトに、定期的な管理物件巡回を行うことで、入居者や近隣住民と懸念になれる。

その結果、入居者もオーナーやモラルを心掛けて生活してくれるようになり、ソフトクレームの事前予防にもなるのである。また近隣住民からの地域の情報収集もできる。

オンラインマネジメントの業務は、売買仲介業務や賃貸仲介業務のように、利益率が高い商売ではない。しかし、賃貸管理業務において今後も必要不可欠なサービスであることは間違いない。

このような賃貸管理業務まで行なうことができるのが当社の強みであり管理件数が増える要因の一つである。

入居者、近隣とも信頼構築

オンラインマネジメントサービス

し、入居者に笑顔で長く管理物件に住んでもらうことが挙げられる。

笑顔で長く管理物件に住んでもらうことは、物件オーナーへの最大限の利益の還元につながるからである。

さて実際の賃貸管理の現場はどうだろうか。

日々、入居者の困りごと、さまざまな問い合わせなどが寄せられる。問い合わせの内容は業界用語でハードクレーム、ソフトクレームと2パターンに部類できる。

そのようななか、当社のオンラインマネジメント事業部は月に最低1度、年間12回以上管理物件に出向き、建物状況や設備点検、ゴミ収集所の確認、簡易清掃、近隣へあいさつまわりなどを実行している。物件の現状を確認するだけでなく、改善に向けて提案の準備を進めつつ、物件オーナーへ現状の報告する業務を毎月実施。遠方のオーナーから信頼をいただいている。



シー・エフ・ネット オンラインマネジメント事業部 後田博幸