

こんな業者に依頼する

再認識された不動産管理会社

多くの不動産投資家や情報商材が、「運営上のコストダウンをはかるために物件の自主管理を……」と勧める一方、その限界を感じ始めた個人の不動産投資家が目に見えて増えています。昨今の権利意識の高まりは賃貸物件の入居者も例外ではなく、多くの地域が慢性的な借り手市場であることも相まって、支払う家賃にふさわしいあるいはそれを超えるレベルのサービスを当たり前求められるようになってきたことが大きな原因です。

(猪俣 淳)

（株）シー・エフ・ネット・シニア・コンサルティング・IR・REMIJ
APAN理事・CPM公式セミナー講師
CCIM・JAPAN理事
猪俣 淳氏



賃貸住宅の入居者が求めるサービスは不動産賃貸事業経営者が十分に提供するためには、本界がある。

来の仕事の片手間に限

今は、このことが改めて再認識された時代だと言えらるるのではないだろうか。

また、不動産賃貸事業経営者を行ううえでは避けて通ることのできない特有の物的・人的クレームや数多くのトラブルに對して必要とされる処理能力が多くなっている。場合によっては、あるいは精神的・時間的負担が非常に重たいというところに運営を通じて気付けられるというケースも少なくありません。

更には、空室を解消するためには必要なスキル・人員・ネットワークの差が個人と事業者では比較にならないほど大きいというところを、様々な問題が顕在化したあとで改めて実感し、パートナーとしての不動産会社を求めるといふケースが多く見受けられます。

裏を返せば、そういった様々な問題や懸念を解決してくれ、安心して任せられるかどうかというところを判断基準として、依頼する業者を選択するということも必要です。

ここでは、個人投資家が何を不安に思い、何を求め、何を求めている業者を選定を行うかという点について、

- 1 信頼性
- 2 空室解消能力
- 3 問題解決力
- 4 コンサル能力

といった4つの視点から整理してみよう。

パートナーとしてつきあう4大条件

信頼性

パートナーとして選択されるべきです。

うえで、大前提となるのは「信頼性」です。不動産会社には、より安全とみられていた賃貸管理会社や保証会社の大型倒産がある時代、会社の信頼性はより重要な要素となります。財務の健全性や企業の社会的責任、事業への取り組み姿勢といったものは、風評も含めインターネットの時代には容易に知ることができ

また、顧客と接する現場社員や賃貸から会社全体が判断されることが多いという世も変わります。

①身なりや言葉使いはビジネスパーソンとして相応ふさわしいか、②タフでも報告・スピーディーに連絡・素直な心で相談といったコミュニケーションスキルは身に付いているか、③

空室解消能力

管理の委託を検討する際、最も多い原因として挙げられるのは「空室問題」です。

不動産会社に対して行ったある調査では、客付の優先順位として、①社有物件、②サブリース物件、③専任管理物件、④一般管理物件、⑤客付手数料・広告料（AD）が出る非管理物件、⑥ADが出ない非管理物件という結果が出ましたが、物件オーナーも含めた大方が予想する通りの結果になったともいえるでしょう。

自主管理物件は、⑥または⑥ということになりませんが、⑥（ADが出ない非管理物件）についてはそもそも客付対象としないという業者も少なくありません。

自分の物件のオリジナルホームページを作成したり、SNSを始めとしたインターネットを活用して自ら募集活動を行うオーナーも珍しくなくなってきましたが、そういった方々の中



ロケーションはいいのだが、空室が目立つ物件をどう解消していくかが求められる

るのか、見込み顧客は十分にいないのか、営業力があるのかといったことを数値で示す必要があるというところです。そのためには、データの蓄積や分析が欠かせません。

求められる 広告代理店機能

こういった情報のほかに、スマートフォン・HOME PC・ネット・ホームページ・不動産といった不動産ポータルサイトへの掲載状況や写真・コメントの量と質、募集図面のクオリティ、ホーム

ページや店頭掲示の量と質といった部分も大きな判断材料となります。

直接契約を迫って自社のホームページにしか物件掲載をしないといった独りよがりの考え方は

空室問題と並んで管理委託を検討する原因として多いのは、賃料滞納や入居者間のトラブル、物件に対するクレームといった諸問題です。

ここでは順法性やコンプライアンスといった専門的かつセンシティブな要素が生じるため、交渉力・問題解決能力・法的知識が求められます。そして、多くの投資家がそのことによって個人レベルでは時間的・能力的制約に縛られること、決して軽くない精神的な苦痛を生じるといふことをその経験から学びます。

ただし、管理委託を検討する個人投資家によって、一人ひとりが経験したり、必要性を感じた問題の内容やレベルはそれぞれ違いため、「不動産経営を行ううえで、どのようなトラブルに遭遇する可能性があるのか」、そして「それを解決するためにどのようなことをしなければならぬのか」といったことを啓発し、認知させる必要があります。

問題解決力

問題解決力を アピール

入居者の死亡・失踪、反社会的勢力との対峙、ごみ屋敷・猫屋敷といったヘビーな問題から騒音やゴミ出しといった近隣トラブルの解決、滞納家賃の回収といったもので、賃貸経営には様々な問題が生じます。

自社はどのように解決したかという事例をアピールする機会をセミナーやメールマガジン、ホームページ、あるいは出版・執筆などで持つことが効果的です。

また、建物・設備・配管などのメンテナンス業務や緊急対応体制、コールセンターや巡回管理など問題に自社はどのように対処し、あるいはどう予防しているかといった部分も、個人投資家が管理会社の問題解決力の有無やレベルを推し量るための判断材料として重要な部分です。

更には新規募集にかかる諸負担を減少させる有効な手段として、入居者の退去を防ぎ稼働率を上げる「入居者保持（テナンstriation）」という視点が広義の空室対策として重要視されています。簡単にいえば現在の入居者がなるべく長く住み続けてくれるように、様々なサービスを提供するということです。

また、不動産管理会社の広告代理店としての機能にも注目が及ぶ求められている、ともいえます。その中で、プロモーションとしての広告活動の価値をあらためて問うべき時代になったということでもあります。

意識の低い
入居中の対策

更には新規募集にかかる諸負担を減少させる有効な手段として、入居者の退去を防ぎ稼働率を上げる「入居者保持（テナンstriation）」という視点が広義の空室対策として重要視されています。簡単にいえば現在の入居者がなるべく長く住み続けてくれるように、様々なサービスを提供するということです。

言い換えれば、受け取っている家賃以上の（少なくとも受け取っている家賃相当の）満足感を与えるということになります。空室対策には腐心する大家や管理会社は少なくありませんが、現在入居中の顧客に對しての対策には無頓着なことは「大規模修繕を計画的・定期的に実施する事業者5・8%（H19）」という国土省の調査からもうかがい知ることが出来ます。業者への管理委託を検討している個人投資家が、その業者が実際に管理している物件を会社のHPやポータルサイトから確認し、現地に赴いたうえで空室状況を含めた維持管理状態をチェックすることもあるというところを忘れてはいけません。

2013 資産運用
ビジネス

特集

イマドキの個人投資家

コンサル能力

不動産投資・大家業を不動産経営と捉(とら)えた場合、前述の空室対策や問題解決だけにとどまらず、物件を正常な状態に保つメンテナンスや、物件の魅力を高める資本改善、あるいは建て替えや物件の売却・買い替えといった選択も重要な経営判断として検討すべき項目となります。

経営・運営全般にわたる様々な選択と代替案を適切に採用・実施していくためには、投資の効率性と安全性を数値や指標で可視化する投資分析や、データや調査に裏付けられた市場分析が欠かせません。

投資家自身の目標・目的と背景を十分に理解したうえで、最良と思われるいくつかの選択肢と代替案を提供します。そして当然それぞれの答えを持っていて、投資家にとって有効な提案を行ってくれるコンサルタント、あるいはメンターとしての業者が求められているといえます。

投資家に有効な提案ができる

メンテナンスを例に取ると、建物を貸し付けることにより収益を得る不動産投資・不動産経営とメンテナンスは切っても切り離せない関係にありますので、維持管理には当然コストがかかります。予算をちゃんと組んでおく必要があるというのが基本的な考えですが、個人投資家が学ぶ多くの不動産投資本の中ではこれについて触れられていません。

中には、セルフリフォームを前提とする運営の組み立てをしているケースもありますが、そ

れでもコストはタダではありませんし、投資家本人の件費も相当かかっています。資格・免許も含めて一個人が行う作業には限界もあるでしょう。

先日、屋上防水の亀裂や高架水槽の劣化が激しいと言った、ある賃貸マンションの屋上に現地確認のために昇る機会がありました。

屋上に上がる階段の入り口は、施錠されていたが、受けの部分の腐食が激しく意味を成していません。こういった場合、万一誰かが勝手に屋上に上がって転落事故でも起こしたら所有者や管理者は賠償責任を負う羽目になります。不動産賃貸業の経営をする上で非常に大きなリスクといえます。また、劣化の激しい部分をそのまましておくと雨漏りによる鉄筋の腐食とコンクリートの爆裂、配管の破裂と断水・漏水といった大きな被害・損害につながります。

実際、この物件では水道からの赤錆のクレームが入居者から発生していました。

これは極端なケースですが、日常清掃などでも通路部分とかドア回りの清掃は大抵きちんとされていて配管回り・照明器

具・階段の蹴込板などなかなか目が行き届いていないという物件などは多いでしょう。共用階段など鉄部の錆を放っておくと、どんどん広がって溶接処理や交換といった事態になることも少なくありません。漏水・水漏り・水たまりの異常音そのままだにしておけば、そのうち壊れて全戸断水という事態になります。

メンテナンスは以下の6つに分類されます。

- 1 日常メンテ(定期的な清掃・除草など)
- 2 予防メンテ(雨漏りする前に屋上防水を直す・切れる前に照明の管球を交換するなど)
- 3 繰り延べメンテ(予算・部品調達・天候・土地としての売却など様々な理由でのメンテナンスの見送り)
- 4 緊急メンテ(給湯器が壊れた・配管が破裂したなど緊急

性のあるメンテ)

- 5 表面的メンテ(カッティングシートを張ったり、塗装したりという化粧の部分)
- 6 調整メンテ(いわゆる修理・修繕)

どれが必要か、どれをやるのかというのは、物件や予算によってあるいは投資家の方針によって変わります。繰り延べメンテでさえ選択肢のひとつです。ただし、予算を掛けてでも物件の状態を良く保つことは、それ以上の投資回収ができる場合が多く、それは特に賃料単価が取れる地域の物件であればあるほど顕著になります。

逆に、賃料単価が安い物件だと、その辺りの負担が過剰になり投資回収が困難になる傾向があるといことも申し添えておきます。

それは、メンテナンスにかかるコストとそれによって影響を受けるNOI(営業純利益)の変動、あるいはそのコストを借り入れによって充当した場合の金利・年数などの条件によって変化するキャッシュフローの変化などから、数値を基にした実施の判断を検討するという手順

終わりに

顧客に対する思いやりが基本

パートナーとして選ばれ支持される業者は、顧客に対する思いやりが深く、自分の仕事を磨き上げる姿勢を持つ会社や担当者

であるといことが、いつの時代も変わらない本質であるといえるでしょう。

そして、インターネットが発達し、情報があふれる中でタダ(FREE)で手に入る現代(フリー)において、大量の選択肢のなかから、自分の経営に最も適している「何を」選び取るかといふことの手助けができる

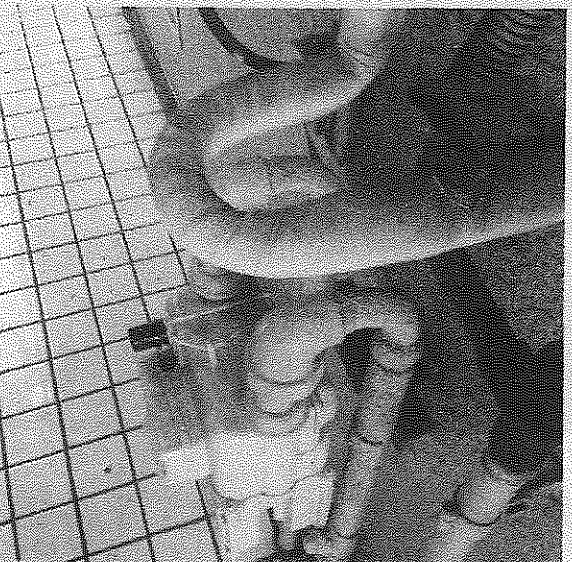
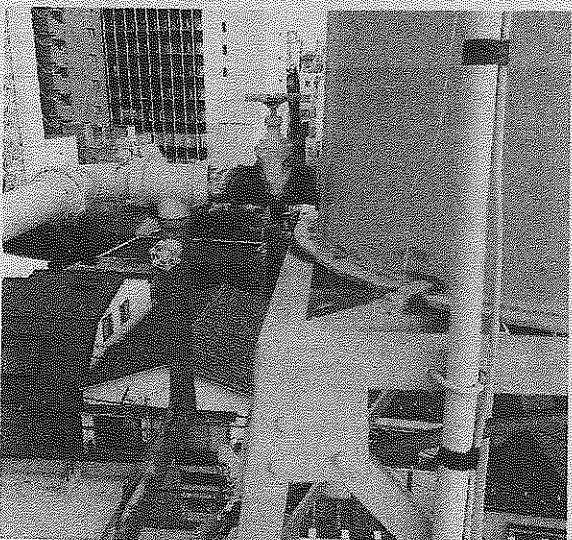
CPM資格の取得検討も

こういった、投資判断と提案の手法はIREM(全米不動産管理協会)の認定資格(認定不動産経営管理士)資格の公式セミナーで学ぶことができます。(日本支部が設立され、現在国内で受講することが可能になっています。IREM/JAPANN事務局 電話03(5422)8404 www.irem-japan.or.jp)

CPMの役割は「オーナーの資産価値の最大化」と定義されています。

倫理、マーケティングとリーシング、金融計算と戦略、メンテナンスと危機管理、人材管理、不動産資産の融資と評価方法・実績評価といった19日間に及ぶ実務的な授業と、マネジメントプランの作成をメインとした実践的な資格試験で、投資家から必要とされるコンサル能力をもつプロパティ・マネージャー(不動産経営管理士)として必要な知識と応用力を身につけることができます。

ぜひチャレンジされることをお勧めします。



屋上防水に亀裂があったり、高架水槽の劣化が激しい賃貸マンション。配管の破裂、断水などは、経営上の非常に大きなリスクであり、目を配らないといけない

家賃を超えるサービスが求められている