

2016年(平成28年)11月7日号
NO.2753 (毎週月曜日発行)

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/>

週刊住宅

私が所属するオンサイトマネジメント事業部の業務は、主に建物定期巡回を中心とした建物メンテナンス、コールセンターを中心とした入居者からの問い合わせ、サービスのリクエスト対応がある。

これらの業務は建物の維持管理、リスク管理という面もあるが、それと同時に入居者に快適に気持ちよく

GFネッツ流 大家実践塾

住んでいただくためのテナントリテンションという面が大きい。

テナントリテンションとは、一般的に「入居者保持」とか「解約阻止」などと訳されるが、賃貸住宅においては、「入居者に長期にわたって住み続けてもらうための努力や工夫をする」という意味である。

このテナントリテンション

214

テナントリテンションと空室対策

ンというのは奥が深い。住環境サービスというのは、

人それぞれ、考え方や感じ方が違うため、満足度も人それぞれ違う。

それがある一定の水準に保ちつつ、幅広い入居者に満足していただけるサービスを提供することは、なかなか難しい。

当社は、建物を常にきれいな状況に保つ、お客さまからのリクエストには迅速

といったことを心掛け実践している。

そう、相手の立場に立ち、考え、行動することが大切だからである。そのためには、管理者、入居者お互いのコミュニケーションが重要である。お客さまが何を求めているのか、要望されているのかを理解しなければ行動できない。

賃貸管理において、このような考え、細かな対応の

ば行動できない。

考えがちであるが、一番良い方法は空室を出さないということが一番ではないかと思う。それが安定した賃貸経営につながるのである。

たとえば、早期に部屋付けできる会社があったとしても、入居審査が不十分であったり、管理が悪いと、滞納やトラブルが発生したり、早期の退去につながってしまう、余計な手間、退去費用、またさらに募集費用が発生する。それは本来の空室対策、安定した賃貸経営とは相反する

相手の立場で行動

顧客満足度高め長期入居へ

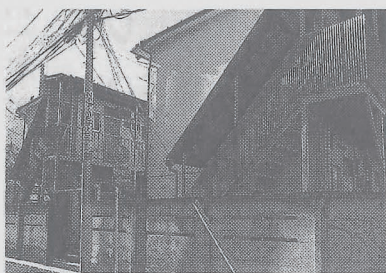
に対応し早期に改善すると

運営だと考える。

一つ一つがテナントリテンションにつながり、退去を未然に防ぎ、永く住んでもらえる環境につながるのがある。たとえば、退去があったとしても、きっちりとした管理をおこなっている住みやすい環境の物件は、知り合いの紹介などにより、早期の部屋付けにつながりやすい。

空室対策は、部屋を早期に決める対策という意味で

部ゲートキーパー 橋本和聡



(写真はイメージで本文とは関係ありません)