



公益財団法人
日本賃貸住宅管理協会

東京都支部通信

第62号
平成26年7月

発行人
公益財団法人
日本賃貸住宅管理協会
東京都支部長 塩見 紀昭
TEL 03-6265-1555

多種多彩な活動を展開し、 管理業界の業務水準向上へ

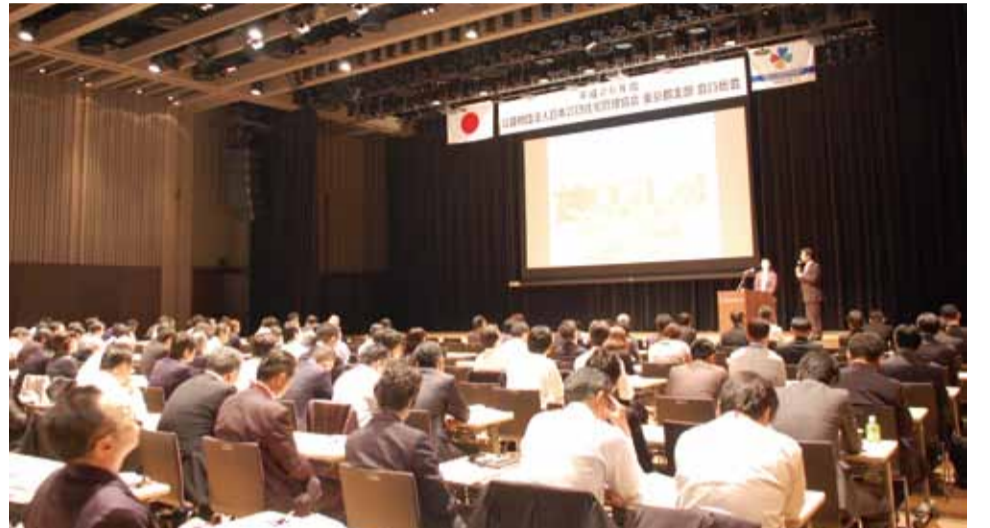
平成26年度東京支部総会・第2回定例会

平成26年度東京都支部総会と第2回定例会が、さる5月27日、日本橋三井ホール（東京都中央区）で行なわれ、会員企業代表や実務者など約240名が参加しました。

総会では、25年度事業報告・収支決算報告と26年度事業計画・収支予算の報告が行なわれました。また、4名の新幹事を加えた幹事体制も発表されました。

一方、定例会では、入居者ニーズの変化に合わせた部屋づくりや広告戦略等をテーマにした記念講演のほか、支部の研究会や委員会の代表が、前年度の活動報告や今年度の活動予定などを解説しました。

定例会の冒頭に挨拶した塩見紀昭支部長は「皆様のおかげで、当協会の活動にも深さと幅が出てきたと思う。今後も皆様と一緒に、賃貸管理業界の発展に尽くしていきたい」と抱負を述べました。



記念講演

長期入居のポイントは 音・温熱環境の改善と 愛着深める“トッピング”

テーマ：入居者のニーズ調査&取材経験から探る「永く愛される部屋」
講師：池本洋一氏（リクルート住まいカンパニー SUUMO 編集長 MP 統括部）

池本氏は、まず最新の首都圏賃貸市場のマーケットデータから、市場トレンドを解説しました。

データによると、東京23区のワンルーム市場は、引き続き賃料下落が継続しており、反響と掲載の家賃差が1万3,000円にまで拡大していました。また、礼金ゼロ物件の比率は23区では頭打ちとなっているものの、横浜川崎や神奈川、埼玉、千葉では拡大傾向が持続。神奈川・埼玉・千葉ではゼロ比率は5割を突破。敷金ゼロに至っては、全エリアで比率が拡大していました。また、築21年以上の物件の反響シェアが伸びるなどの変化が見られました。

「昔は、賃貸ユーザーは、家を買うまでのつなぎで住むから、敷金・礼金は2ヵ月、家賃は維持、設備仕様も賃貸だからしょうがないという、短期回転OKの市場でした。いまは、敷金礼金は1ヵ月、家賃は長期的には下落。ユーザーも賃貸だからといって我慢しないでどんどん住み替える、ただし気に入れば長く住んでくれる長期入居の時代になりました。いかに短期利回りを良くするかを考えるのではなく、いかにして長期空室を生まない工夫をするかが重要になったのです」（池本氏）

では、継続入居のためのテナントリテンション策は、どこにあるのでしょ

うか？ 同氏は引き続き、同社の賃貸入居者調査を基にした分析を進めていきます。

同社の調査では、住まいに対する満足度が高いと継続入居意向も高い、女性層の引っ越し意向（退去リスク）が高いといった傾向がありました。また、入居者募集の際注視が必要な項目（入居時に重視される項目）は、広さ、間取り、収納、採光、水回り、デザインなどであり、それらに対する入居後の満足度も高い反面、入居時にはあまり



池本氏

重視されていない遮音性や断熱性、気密性に対する満足度が低いという結果が出ていました。（図表1）

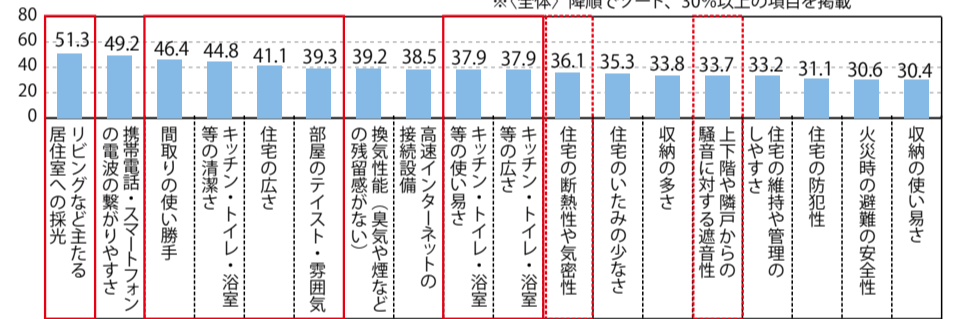
「賃貸の離脱理由のトップは、『好みの間取り・広さ』ですが、『防音性・遮音性』『断熱性・気密性』もそれに次ぐ上位に位置していることは注意すべきです」（同氏）

こうした熱環境や音環境の改善は、総じてコストがかかりますが、入居者の8割が改善のためのリフォーム（二重窓、遮音シート、二重ガラス、断熱リフォーム）などを希望しており、さらに20～25%のユーザーは「家賃の増額を許容する」とまで回答していることから、積極的な対応が望まれます。

続いて同氏は、賃貸住宅のトレンドになりつつある「カスタマイズ」戦略に話を移します。

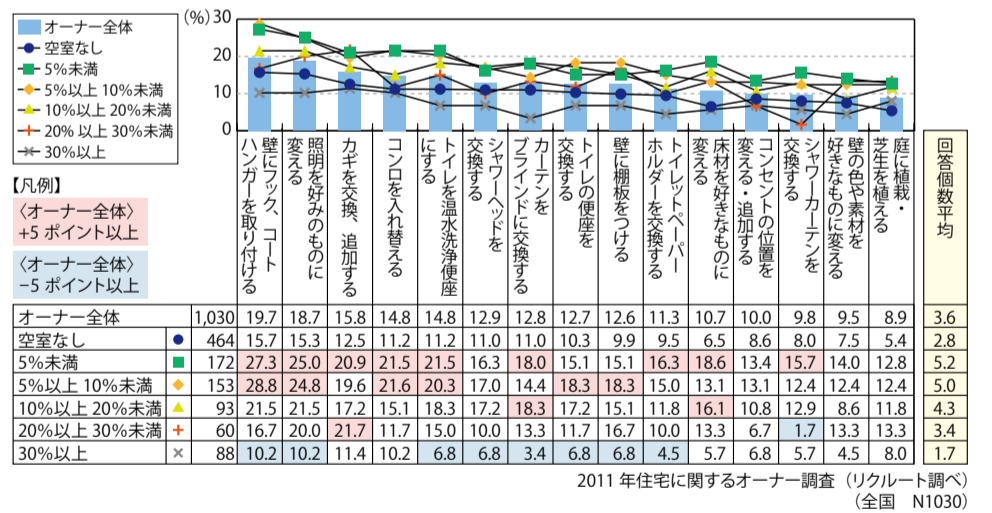
図表1 建物の各要素別の満足度

現在のお住まいの満足度はいかがですか？ それぞれあてはまるものをひとつずつお応えください。
※スコアは「とても満足している」+「やや満足している」計
※（全体）降順でソート、30%以上の項目を掲載



図表2 空室率とカスタマイズの相関性

入居者からリフォーム・カスタマイズ要望があった際に、実際に対応したことがありますか？



「モノへの愛着を上げるトッピングには、2：6：2の法則と呼ばれるものがあります。ユーザーの2割はフルオーダーを望んでいる、2割は出来合いのもので構わない。残り6割はいくつかの中から選びたい。つまり、ちょっとしたトッピングができると、ユーザーの愛着が上がるというわけです」（同氏）

実際、同社調査でも原状回復しないでやってみたいカスタマイズを挙げてもらったところ、棚板、コートハンガー、作り付け収納などちょっとしたものにニーズが集まりました。また、

空室率10%未満の物件のオーナーのほうが、空室率が高い物件のオーナーよりもカスタマイズに対応している内容が多いという結果も出ています（図表2）

「愛着は、継続居住意向と強い連動傾向があります。ハードだけでなく、お花見や花火大会、ワークショップ、防災イベントなどといったイベントへのニーズも高い。また、オーナーによる自転車貸出や荷物預かりなどのサービスも入居者同士の交流を生み、継続居住意向を高める魅力になるかもしれません」（同氏）

記念講演

部屋選びは「オーディション」 最後まで勝ち抜くためには イメージ戦略が重要に

テーマ：入居者のインテリアに学ぶ「案内すれば決まる部屋」
講師：志村正信氏（アットホーム営業戦略部特別専門職チーフストラテジスト）

アットホームでは、好感度な入居者が、自分の部屋をどのようなこだわりと、インテリアで飾り付けているかを紹介する「TOKYO部屋FILEag」を展開しています。それらの部屋には、入居者に響く居室デザインやインテリアが満載されており、人気の部屋づくりのヒントが多数詰め込まれています。志村氏は、これらをもとに「案内すれば決まる部屋」の作り方を伝授します。同氏は、ユーザーの部屋選びのプロセスをオーディションにたとえ、①一次

選考は「検索画面にヒットさせること」②二次選考は「画像の比較」③最終選考は「案内した時の印象やイメージ、に分け、それぞれの場面で重要なポイントを解説しました。



志村氏

まず、一次選考では、ユーザーが見たがっている情報や写真を、余すところなく掲載していくことが重要。同社の調査では、ユーザーが最初に物件を振り分ける項目は「予算・立地・広さ・設備」。この絞り込みで、どれだけ生き残れるかがカギ。そのため、駅登録は、最寄駅だけでなく利用できる駅すべてを登録、設備についても基本的な

ものからこだわりのものまですべて書き込んでおくことが重要となります。「設備指定で検索すると、集計対象件数はぐっと減ります。リフォームなどをした場合もしっかり記載しておくといいですね」(志村氏)

次に、二次選考。二次選考では「外観や内装に関する写真をできるだけ多く載せること」(同氏)がポイント。ユーザーは内見するかどうかを「床や壁の色」「窓の大きさやカーテンレール」「建具の色」「収納」等の画像を見て決めます。築年数で判断せず、水回りの古い新しいで比較判定します。これらのアピールポイントをしっかり画像でイメージさせてあげることが重要になりそうです。

そして、最終選考。ネットユーザーが部屋を決めるまでの訪問社数は年々減って、今では平均2.5社。逆に、問い合わせをした会社で、ネットで選ん

だ物件を契約するケースは、年々増えており、ここまで来れば、あとはどうやってユーザーの背中を押してあげるかということになります。

ここで重要になってくるのが、ユーザーの望む生活イメージをどう具現化させ見せてあげるか。同氏は、TOKYO部屋FILEの人気物件を紹介しながら、「モデルルーム風にアレンジする場合は、照明器具は複数用意するほうがいい」「壁紙が選べるサービスでは、見本を持ち帰れるようにすると印象が残る」などのポイントや、人気物件動向からみたカスタマイズのコツを語りました。「カスタマイズは、対象物件に限られ希望立地と一致しないため、潜在ニーズが高い。壁紙と照明器具であればほとんどの物件に対応できますから、対象物件を増やすことで人気物件を増やすことができます」(同氏)

研究会の活動報告

10年連続開催が決定 人気の業務研究会

業務研究会は、管理実務の研究、管理実務者同士の親睦と情報交換を目的に毎年開催しており、今年度で10年連続という人気の研究会です。

昨年度も、賃貸管理実務では最大の課題である「クレーム・トラブル対策」をテーマに3回の実務者ワーキングを

開催。参加者がそれぞれ悩みや課題を持ち寄り、顧問弁護士や日管協総研の相談員の見解も聞きながら、全員で解決策を検討、共有しました。

今年度も、9月2日・10月7日・11月4日の3回にわたり開催を予定しています。「申込み者が多く、最近ではすぐに定員をオーバーしてしまい、お断りしているほど」(塩見紀昭支部長)

IT研究会 クラウドやSNSテーマに議論

IT研究会は、6年連続の開催。昨年度は、タブレットやスマートフォンなどの最新デバイスの賃貸管理現場での活用法、インターネットマーケットやユーザー動向の変化、FacebookやLINEなどSNSの有効活用法などをテーマに、3回の委員会を開催。先進

のITツールによる現場の業務効率化やユーザーとのコミュニケーションの推進、集客力のアップ手法の可能性を検証しました。

今年度は、7月11日を皮切りに、9月26日と11月19日の日管協フォーラムでの開催が決まっており、クラウドサービスや3D技術、SNS、オンライン接客ツールなどをテーマにする予定です。

実務者が積極的に交流 女性参加者も増加、宿泊研修

毎年参加希望者が殺到するのが「宿泊研修（賃貸管理実務カンファレンス）」です。

同イベントは、今年度で5回目となります。1日目は、仲介・管理業者の新たなノウハウ等をテーマにした基調講演と、分科会を開催。課題に対する各参加者や企業の取り組みを出し合

い、グループで共有します。2日目は、各分科会の議論内容を、代表者がプレゼンテーション。全参加者で研究成果を共有します。

宿泊研修のメリットは、日頃はライバル同士で付き合いが希薄な実務者同士が、人間関係を構築できること。今年度は、7月8.9日の開催となります。「昨年から、女性も参加するようになり、女性同士のコミュニケーションも図れます」(伊吹弘幸幹事)

今年は「空き家再生」がテーマ 5回目迎えた学生コンテスト

本部主催名義で開催する「第5回JPM夢の賃貸住宅学生コンテスト2014」も、作品募集を開始しました。

同コンテストは大学（短大・大学院を含む）、高等専門学校生、専修学校専門課程の在学学生を対象に、理想の賃貸住宅の仕様や住まい方に関するアイデアを募集するもの。5回目となる

今回は、全国に放置された古民家や老朽家屋を魅力ある賃貸住宅へ再生し、地域社会の活性化へつなげる「空き家再生」をテーマに、提案を募集します。

応募作品の中から最優秀賞1点（賞金20万円）、東京都支部長賞1点（10万円）、特別協賛会員賞9点（同8万円）が選ばれる予定です。応募期限は、10月10日。優秀作品の発表、表彰式は、11月19日開催の「日管協フォーラム2014」で行なわれます。

本部重点テーマ

登録制度法制化へ向け骨子づくり

本部からは、平成26年度の重点テーマが発表されました。

同年度の重点テーマは①「賃貸住宅管理業者登録制度」の法制化と「賃貸不動産経営管理士」の国家資格化、②コ

ンプライアンス遵守の推進、③個人住宅の空き家流通・管理の研究、が掲げられました。

①については、平成28年度までに法制化と国家資格化の道筋をつけるため

に、シンクタンク(株)三菱総合研究所と協力して法案の骨子づくりに取り掛かります。

②では、コンプライアンス遵守の推進に向け、(公社)首都圏不動産公正取引協議会に入会。広告不当表示等に関する全国の処分事例も、随時情報提供していきます。

③では、国土交通省の施策に合わせ、事業用物件でない個人住宅の空き家を賃貸化させ、市場に流通させる方法を研究。また、借り手が必要なリフォームを自ら行なえることを前提に貸し出す(借り主負担DIY型賃貸)等の具体的な手法についても検討していきます。

支部総会

本部事業の普及促進と 支部独自の研究会等で 業界の整備発展図る

平成26年度東京都支部総会は、①平成25年度事業報告書、②平成25年度収支決算報告書、③平成26年度事業計画書、④平成26年度収支予算書がそれぞれ報告されました。



26年度は、事業方針として「賃貸住宅における健全かつ専門的な運営・管理業務の確立並びに普及を通じて、賃貸住宅市場の整備・発展を図り、豊か

な国民生活の実現に寄与するため、賃貸住宅管理業界の業務水準の向上を目指した公益活動を実施していく」と謳いました。

支部独自の研究会として、管理実務者同士の情報交換や課題解決を考える「業務研究会」、ITツールを利用した業務効率化・広告戦略等の事例・最新情報を発信する「IT研究会」を開催。さらに、新人・若手社員や中堅実務者向けの研修会等も随時開催していきま

す。5回目の開催となる「JPM “夢の賃貸住宅”学生コンテスト」は、今年度も本部主催名義で開催します。

また、新たな幹事として、青柳人志氏（三井ホームエステート(株)常務取締役）、石井政彦氏（大和リビング(株)取締役東京支店長）、高橋敏夫氏（ミサワエムアールディー(株)代表取締役）、田辺弘之氏（旭化成不動産レジデンス(株)取締役賃貸営業本部次長）の4氏が就任しました。