

賃貸経営で満室を維持するための アパートマンション館株式会社

賃貸経営ニュース

8月

- 発行日 ; 2018.8.10 第6巻 12号 (通算72号)
- 発行所 ; アパートマンション館株式会社
茨城県取手市取手2丁目2-7 <http://www.apa-to.co.jp/>
- 発行人 ; 宮内広明 TEL:0297-72-1181

今月のトピックス ●賃貸経営塾 「お部屋のセールスポイントの見つけ方」

大家さんや入居者さんなら知っている 賃貸経営塾 「お部屋のセールスポイント」をもっと強調しよう。

賃貸の閑散期と言われるこの時期は、退去のご連絡を受けるとドキッとしますね。早く次の入居者を決めるため、募集に際して不動産会社の中には様々な工夫を凝らしているところがあります。退去前から前回撮影した室内写真をイメージとして流用したり、交換を予定している設備の情報を写真や説明文で掲載している会社もあれば、お部屋が空いてからのリフォームに工夫を凝らしたり、今流行りのステージング（モデルルーム化）を取り入れたり、一眼レフで質の高い写真を撮影したりと、一所懸命の会社はあの手この手で知恵を絞っています。同業の立場から見ても、「こんな手があるのか、自分たちも是非真似したい！」と思うものをたまに見つけることができます。今回はそんな工夫のうちの1つで、入居者募集の際に使える「そのお部屋ピンポイントの情報」のヒントになる事例をお話したいと思います。

バルコニーや窓からの景色情報

「眺望良好」などと記載があり、窓から撮った写真が掲載されている物件はたまに見かけますが、「洋室窓から新幹線が見えます」「窓から〇〇公園の緑を見下ろすロケーション」「××の花火大会をバルコニーから鑑賞できます」などと具体的なコピーが入ったインターネット掲載は珍しいと思いま

す。私共で実際にあった例ですが、その部屋から花火大会の様子が見えると教えてくれた大家さんがいました。「お客様にお見せできるような写真などはありませんか？」とお願いしたら、その部屋から撮影した花火大会の動画を提供していただいたことがありました。



思った以上に大きく花火が見えていたので、その動画を問い合わせのあった方に追加情報としてお見せしていたところ、関心を持って下さる方が結構いらっしゃり、募集にとってもプラス面がありました。このようにある意味限定的な情報は、お部屋探しをしている方の全てには響きませんが、特定の人に当たると効果が大きいのです。大家さんがこのような情報を持っている場合もあるんですね。

室内の温度などの環境情報

住んでみないと分からないのが、夏の暑

さと冬の寒さです。部屋の階数や位置、向き、日当たり、窓の位置や数などで、夏と冬の室内環境がかなり変わります。「この部屋はとても風通しが良くて、窓を開けると夏でもエアコン無しで過ごせる時間が長くてよかったです」「冬場でも太陽の光が室内に入ってきて暖かく、逆に夏場は太陽が高いので室内にまで日が入らず快適でした」などという退去者からの情報がたまに入ることがありますが、その情報はお部屋の大きな売りになるはずで、光熱費も節約できますし、何より快適に暮らせる環境というのは、住まう方にとっては大切な情報です。退去立会の時に聞いてみると、快適さを感じて下さっていた方は大抵教えて下さるものです。しかし、管理する担当と部屋を募集する担当が異なる不動産会社が多いせいか、このような情報が募集に活かされていないケースが多いのです。勿体ないですね。

他の部屋からの生活音の情報

ちなみにこれは筆者個人の体験談です。過去に分譲マンションの一室を賃貸で借りたことがあるのですが、その部屋がビックリするほど上下や隣の生活音が聞こえなかったのです。仕事柄、騒音クレームをたくさん受けている身としては、こんなに静かなお部屋もあるんだなあと感動しました。



実は借りる前から他の音が聞こえにくい部屋が良いと思って角部屋を探していました。更に平面図を見て、寝室にする予定の部屋の壁の向こう側が隣の住戸の浴室と脱衣所だと分かっていたので、お互いに生活音は聞こえにくいだろうと予測しました。そして内見に行った時に、その壁を拳で叩いたところコンクリート壁であることが分かったため、さらに安心してお借りしました。しかし、上階からの音がどのくらい響くかまでは住んでみないと分かりません

が、実際に住み始めて、予想以上に静かなのに驚いたという訳です。洗濯機のモーター音や掃除機の機械音、給排水の音に至るまで、本当に聞こえませんでした。床や天井のスラブを厚くするなどして遮音性能を高めてあるのだと思います。そういった情報は募集図面やポータルサイトに載っていませんので、お客様が部屋探しの段階で確認するのは難しいですが、暮らしていた方は知っているのです。この情報を募集に生かしたいと思いました。

おかげさまでとても快適に生活できたので、退去の時に立ち会った管理会社の方にそのことを伝えて、次の問い合わせやご案内の時に前の住人から聞いた情報として是非使って下さいと進言しました。音の感じ方には個人差があるため、ポータルサイトなどに乗せる文言としてはリスクがありますが、案内時に伝える分には問題ないと思います。賃貸住宅にお住まいで、近隣の騒音に悩んでいる方はとても多いので、実際に営業トークに使ってもらえたとしたら、迷っている人の背中を押す効果はあると思います。



これらの情報を募集に使うには、日頃からアンテナを高くして情報収集する姿勢が必要です。入居中に何かの用事でお会いする機会があるときや退去立会の時に入居者さんに聞いたり、ご近所にお住まいで物件に詳しい大家さんに聞いたり、室内から景色をしっかりと観察したりして初めて募集に使える情報となります。断定的な表現は避け、あくまでも「大家さんからの情報」「過去の入居者さんからの情報」として使うのがコツで、そうすれば感覚の違いによるトラブルを防ぐことができると思います。時間と手間はかかるけれどお金はかかりませんし、その部屋の環境が変わらない限りは何回でも使えるので情報収集してみる価値はあります。管理会社とし一日も早く部屋を決めるためには、欠かしてはいけない努力だと思っています。

賃貸トラブルの現場レポート ～防止・解決するために～

Vol.3 プロの督促を教えます②

今回は滞納督促の、大まかなやり方をお伝えしました。今回は大家さんのために、少し掘り下げて説明いたします。まず家賃滞納の督促はタイミングが重要です。毎月早めの入金確認がとても大切になります。たとえば家賃の支払いが月末までに翌月分を支払うという約定のときは、必ず月末の当日に入金を確認します。15時と夕方の2回の確認で入金がない人をチェックしておきます。翌朝いちばんに、もういちど確認して、そこで入っていないければ、すぐに督促作業を開始します。これがポイントなのです。督促が一日でも遅ければ、その分回収率は下がります。どうしてでしょうか？



前回もお伝えした通り、滞納する人はほぼ他に借金がある可能性が高いですし、優先順位が先の方から払います。しかし家賃を払わない一方でビクビクもしていますから、そこで督促がなければ、「あっ、意外と大丈夫なんだ」と思って、手元にあるお金は別の借金の支払いに消えていきます。「払わないと大変なことになるんだ」そんな意識を持ってもらうためにも、すぐに督促をすべきなのです。

もし借借人とコンタクトが取れたとしましょう。相手方は「払えません」とは言いませんので、「払います」と言われても、それを鵜呑みにしてはいけません。まずどうして今回、支払いが遅れたのかと聞いてみましょう。頭ごなしに滞納していることを責めたら、せつかくの情報が得られませんので、「どうされたのか心配で」と、相手の事情を聞きだすのがコツです。

ここで理由が一過性のものであれば、滞納状況も一過性で済みますが、不幸にしてそうでなければ、ここから滞納額が加算していくことになってしまいます。

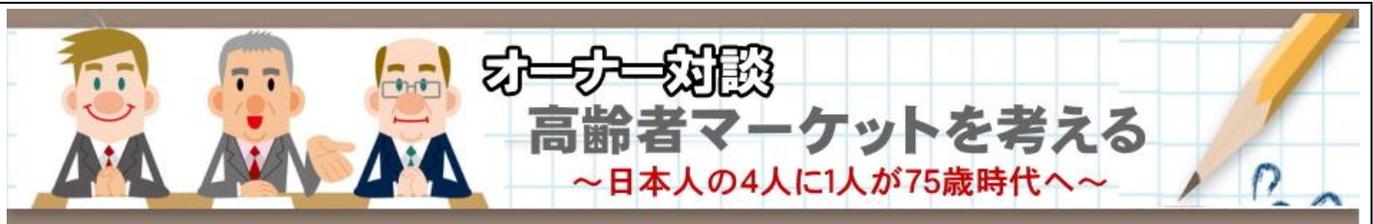
前回お伝えしたように、滞納の問題は「退去させる」ことができても、「滞納分の回収」は非常に難しいのが一般的です。本人が頑張っていたとしても、勤務先の会社の経営不振で給与未払い等の事情もあるかもしれません。もし本人の力だけで滞納状況を改善できそうになれば、まだ体力があるうちにもっと家賃負担の軽い部屋に移る方がお互いに良いのです。

滞納している人は、よほどの悪い人でない限り、滞納したまま引っ越すという選択肢はありません。何とかして払わなければ・・・そう思っているけど払えず、気がついたら何十万と滞納になっていた、というのが一般的です。こうなると転居したくてもできない状態になっています。

そうではなくて、まず今より安い部屋に転居してもらうことで滞納額を確定させて、その後で分割で支払ってもらう、というのがいちばん傷の浅い方法です。まだ体力があるうちに、引越しを検討してもらうのです。そのため力でも押し、反発されるだけです。じっくり借借人の内情を聞きだし、どうするのがいちばん良いのか、一緒に考えていきましょうというスタンスがお勧めです。

実はこういうことを自分で考えられる人は、滞納はしません。逆算して組み立てて物事を考えられないので、滞納状態を生み出してしまいます。私たちが自分と同じ感覚で考えてしまうと、滞納状態をどんどん悪化させてしまいます。中には「事情を聞いたなら可哀そうだから」という方もいらっしゃるし、確かにそういう面もあるでしょう。しかし不測の事態は誰にもあり得るので、そのために貯金等で備えなければならぬのに、その感覚が乏しいから滞納者になってしまうのです。「可哀そうだから」という同情は、借借人に借金を積み重ねさせることにもなりかねません。賃貸経営はビジネスですので、何が本当の優しさで何が問題の本質なのか見極めることが必要ですね。

章(あや) 司法書士事務所
代表 司法書士 太田垣 章子



司会 大家さんとして「高齢者」というマーケットを無視できないと思います。皆様はどのように考えて行動されていますか？

A やはり「孤独死」が心配ですね。日本は単身世帯が増え続けていて結婚せずに独身を貫く人も多くなっていますから「孤独死」リスクは高齢者だけに限らなくなってくると言われてはいますが、それでも。

B 大家に向けたアンケートによると、約60%の方が「高齢者の入居に拒否感がある」と答えていて、近年はさらに増加傾向にあるそうです。

C 拒否する理由で多いのは何ですか？

B 死亡リスク、滞納リスク、認知症にかかるリスクなどが挙がっていますね。

D 実際に「高齢者様はお断り」と表明している大家さんや不動産会社は少ないでしょうが、入居審査のところで理由をつけて断ることが多いのだと思います。

E 日本は65歳以上の人口が3100万人を超えて4人に1人以上が高齢者ですし、近い将来、4人に1人が75歳以上になりますから、この人数が多い市場を高齢者だからという理由で敬遠するのは、空室を抱える大家にとって大きな機会損失だと思います。

D 僕もそろそろ高齢者の年齢ですが、高齢者に貸すことのメリットもありますよね。「長く入居してくれる」「生活のマナーがいい」「クレームが少なく感謝される」などは大家としては有り難いことです。

E 高齢者は一度入ると長く入居してくれますから、高齢者を入れることで、空室に対しての不安が減りますよね。「ご本人の健康状態と、身内がいて緊急時の連絡先等の対応をしっかり把握しておけば問題ない」と言う専門家もいますね。でもリスクがあるのは事実なので拒否する理由の3つについては検証しておく必要があると思います。

A 「室内で死亡されるリスク」というのは、発見されるまでに時間がかかることの恐れがありますね。特に事件性がなくても発見まで長引けば特別な清掃が必要になりますし、次の募集に大きな支障が出ます。

高齢者が部屋で亡くなるのは避けられないですから、具合が悪くなった緊急時に周りが速やかに気付ける仕組みですよね。

D センサーで住人の異常をインターネット回線で伝えるとか、ドアの開閉、照明、テレビのリモコンなどにも反応するセンサーが開発途上にあるそうです。

E そういうテクノロジーも大事ですが、定期的に会う機会を作って、見守りにつながるようなコミュニケーションを増やすことが重要だと思います。我々大家か管理会社さんが頻りに現場に足を運ぶことと、入居者さん同士が日常で確認しあうような仕組みが出来たら良いですね。

B 管理会社さんは、あまり提案してくれないですね（笑）

C これは解決策ではありませんが、孤独死に対応した保険も登場していますね。発見された場合に原状回復費用に最大100万円、空室や家賃低下に対して最大200万円を事故後1年間補償するという内容の保険があります。全戸の加入が必須となっていますが、保険料は1戸あたり3,000円程度と費用負担は抑えられています。

司会 「家賃滞納と認知症になるリスク」についてはどうでしょうか？

E 年金支給の将来に不安もありますので、蓄えが無くなり収入が減って家賃滞納につながる可能性はありますが、これは高齢者にも対応している保証会社を利用することと、緊急時に対処してくれる身内等の確保をしっかりとっておけば大丈夫な気がします。認知症や病気になったときに対する備えとしても、いざと言う時に対応してくれる身内の存在が必須の条件になりますね。

D 「サービス付き高齢者向け住宅」への登録という積極的な選択肢もあります。

B 「100%の解決法」はありませんが、間違いなく言えるのは「空室と単身高齢者は増えていく」という事実ですね。賃貸経営する大家としても、この増え続けるマーケットを無視することは出来ません。

司会 ありがとうございます。