

賃貸経営で収益を増やすための

# 賃貸管理 ニュース

4月

- 発行日：2019.4.1 第4巻7号（通算43号）
- 発行所：ピタットハウス平塚店  
神奈川県平塚市紅谷町3-17 TEL.0463-23-8187
- 発行人：相原 美紀 <http://.ph-hiratsuka.com/>

## 4月の花 スイートピー

花言葉 「門出」「別離」「優しい思い出」



スイートピーはマメ科の植物で巻きひげで絡みながら育つ一年草です。スイートは香りのよいこと、ピーは豆を意味します。原産地はイタリアのシシリー島で1695年に修道僧によって世界に紹介されました。原種の色は紫だけで花ではなく香りを楽しんでいたようです。日本には幕末の頃に渡来し、エンドウに似て香りもよいことから、ニオイエンドウやジャコウエンドウなどと呼ばれました。栽培は大正時代に東京(多摩地区)で始まったと言われています。開花を終えたスイートピーの豆には実は毒が含まれているそうです。

## 賃貸経営塾

### 管理会社のスタッフ達が語った「付き合いやすい大家さん」

先日管理会社に勤務してる仲間の集まりがあり、懇親会で「どんな大家さんがお付き合いしやすいか」という話で盛り上がりました。後日、親しい大家さんにその時の内容をお話したところ、「普段不動産屋さんの本音を聞く機会がないから、話してくれてとても良かったよ」とお礼を言われました。「みんな聞きたいと思うよ」というこの大家さんの言葉に後押しされて、思い切って今回皆さんにお伝えしようと思います。

#### 連絡が付きやすい大家さん

管理会社仲間から、付き合いやすい大家さんとして一番最初に声が上がったのが「連絡が付きやすい大家さん」です。最近のお部屋探しの方はたくさんの情報を取捨選択しているので、良い物件が見つかって、要望等にすぐ回答しないと次の物件を探しに行ってしまう。後で回答したときには熱が冷めていたり、既に別の物件に申し込みしてしまっていたりします。「自宅の他に、携帯電話、メール、LINEなど複数の連絡手段を教えてくれている大家さんは、平日は携帯、夜は自宅の電話、22時以降は携帯、それでも繋がらなければ奥さんへ、と

いう風に連絡が付きやすい先を教えてください。管理スタッフ全員で共有しています。空室の紹介を安心して出来るし、申し込みも取りやすい」と言っていた仲間がいましたが、確かにそれはやりやすいだろうと思いました。



「連絡が付きにくくても、工夫してくれている大家さんがいる」と言ったのは別の仲間です。入居者さんから一番多い交渉は賃貸条件の部分で、家賃の値下げや家賃発生を遅くしたいなどですが、「仕事をしているので連絡は付きにくいけれど、入居希望者から交渉があった際の裁量をこちらに与えてくれている大家さんがいて、それはとても助かっている」という事でした。「家賃は〇〇円までなら下げてよい」とか、「入居希望日が遅い場合は1か月までならフリーレ

ントを付けてよい」などと、こちらで判断できる交渉枠を頂いているとのこと。しかし、「例えば3,000円の枠を頂いても、1,000円値下げで決まると思えばそうするという、信頼関係がなければできませんよ」とも言っていました。これは私たちももっと努力する部分でもありますね。

### 現地をちゃんと見てくれる大家さん

続いて声が多かったのが、「現地をちゃんと見てくれる大家さん」です。「強風が吹いた次の日に必ず現地に行って、落ち葉を片付けて下さる大家さんがいらして、そこはいつ急な案内が入っても安心できる」と言っていた仲間がいました。清掃を委託されている物件でも、当然それは毎日ではないため、雨風で共用部がいつもより汚れてる時に、大家さんが先回りして綺麗にして下さるそうです。「毎回、今日行って綺麗にしておいたからね！」と電話が来るのでプレッシャーもかかるけれど…」という言葉に仲間たちが苦笑いしたのですが、「でも、綺麗にしてもらって有難いと言う気持ちの方が強いので早く決めたいと思う」というセリフにみんな大きく頷いていました。

駐輪場の乱れを直して下さったり、集合ポストの周辺のチラシゴミを見て下さったりする大家さんには、「頭が上がらない」と言うのが全員の意見でした。やはりコミュニケーションが出来ていると、管理会社のスタッフも張り切るんだと思います。大家さんと協力しながら、二人三脚でやっているという感じが嬉しいのです。

退去後に室内を見に来てくれる大家さんも「助かる」と言う意見が多かったです。「前の人が長く住んでいたり、大きな設備交換があって高額なリフォーム見積もりになる時は、現地を一緒に見てもらった方が理解してもらいやすい。」「写真では伝わらない部分も実際見てもらうと、これはそろそろ交換だねと分かって頂ける。」などという意見が出ていました。

### お店に顔を出してくれる大家さん

三番目は、「お店に顔を出してくれる大家さん」でした。「うちは大家さん対応の仕事は担当制なので、普段大家さんの自宅に伺うのは1人だけ。でも、たまにお店に来て下さる大家さんは社員みんなが顔を覚えていて、担当がいなくても〇〇さん！と声をかけている。そういう大家さんの物件はな

ぜか決まりやすい」と言っていた仲間がいました。お顔が分かる大家さんの物件は、決めたいという思いが強くなるものです。「忙しいときに急にお見えになるとゆっくり話せなくて申し訳ないので、いらっしゃる前に教えてくれる方が良い」と言う意見と、「いつも急にお見えになるけど、こちらの状況を見て忙しそうだからまた来るよ！」と言って下さる大家さんは、こちらにも仕事に集中できて助かる」という意見には、みんなが両方ともに頷いていました。



### 提案を真剣に聞いてくれる大家さん

そして、私がこれから大切だと思ったのは、「提案を真剣に聞いてくれる大家さん」です。私たち管理会社は、大きく変化する入居者ニーズを一番感じられる立場にいて、その変化についていかなければ自分たちの仕事も上手くいかなくなるという危機感を持っています。そんな中で、長いおつきあいの大家さんにも今までとは違う提案をすることがあるのですが、「新しいことを提案するには勇気がいるけれど、最初は提案に躊躇しても真剣に聞いてくれて、やってみようと言ってくれる大家さんに対しては、こちらにもその提案を絶対に成功させようという気合が入る」と言っている仲間がいました。「仮に提案が通らない時でも、真剣に聞いて検討していただけると、また別の方法を考えよう、という気持ちになる」とも。これは正にその通りで、築年数が少しずつ古くなる中で建物の価値を維持するためには、新しいことにチャレンジする必要があり、真剣に聞いて下さる大家さんにはこちらにも提案や相談がしやすいです。変化の時代を乗り切るパートナーとして、とてもありがたい存在なのです。

大家さんと良い関係を結びたいというのは、どの管理会社の仲間も同じでした。ときには勇気を出して、大家さんと管理スタッフがお互いに本音を話すことも、よりよい賃貸経営のためには大切ですね。

# 賃貸トラブルの現場レポート ～防止・解決するために～

## Vol.11 家賃滞納者に借金を積み重ねさせないために

家主さんにとって、家賃滞納の問題がいちばん頭を悩ますことではないでしょうか？空室なら良い入居者を確保すればいいことですが（これも簡単ではありませんが）、滞納の場合、部屋は使われているのにお金を払ってもらえない、追い出すにも費用がかかってしまうので、「滞納されているからゼロ」ではなく本当はマイナスなのです。そのため滞納に関しては一日でも早く対応を開始することが不可欠になってきます。

### 滞納する人を世代別に考えてみると

20, 30 代の滞納者は収支のバランスがほぼ崩れています。払えると思っていたら想定以上に生活費がかかってしまっ払い、身の丈以上の物件を借りてしまった、というケースです。そのためこの方達は待っていても滞納状態はずっと続きますので、もっと安い物件に引っ越した方がいいと誘導していくしか手はありません。40, 50 代の滞納者は職を失ってしまったか介護や子どもの教育費にかかってしまった等の原因が考えられます。転職が決まったり、子どもの入学金等を払って落ち着けば支払いが改善されることもあります。60 代以降の滞納は年金をもらうまでとか年金を受給しているけれど生活していくには足りないというケースがほとんどです。もう新たに収入が増えることもそうないので、足らない分を生活保護を受給するよう促したり（必要な情報が必要な人に届いていないのが現状）、この先を見越して早めに安い物件に引っ越ししてもらうのが解決策でしょう。

### 催促ではなく理由を聞いてあげる

滞納者の初期対応について共通して言えることは、まず「払ってね」と催促するのではなく「なぜ滞納になってしまったか」ということを、じっくり聞いてあげることです。滞納者たちは「転居するのが面倒」とか「引越し費用がない」という理由で、物件に継続して住み続けるための言い訳をしてきます。しかし賃貸物件の家賃は永続的に続くものなので、長期的に考えれば現段階で転居した方が、借主にとっても絶対

に良いと判断できることの方が多いのです。そのジャッジを見誤らないためにも、まずはきちんと話を聞いてあげることが必要です。また滞納者が正直に話してくれるよう、常日頃から入居者とのコミュニケーションをとっておくことも重要なことなのです。



### 返せない借金は増やさせないことが大事

そもそも滞納できてしまう人は、お金の逆算ができない人たちです。学校でお金の教育をしない日本では、生まれ育った家で「お金のしつけ」をしっかりとされていないと、ルーズな性格の人は簡単に滞納してしまいます。「このままじゃ貯金があと〇ヶ月で底をついてしまう」と考えられる人は、自ら生活レベルを落とせます。滞納できる人たちは、こういった逆算ができないのです。そのため家計は破たんしているのに、なんとか継続して住み続けていられるように嘆願してしまうのです。情にほだされてこの嘆願に負けてしまうと、結局のところ滞納者に借金を積み重ねさせてしまう結果となります。そんな彼らは、そう簡単にこの借金も返せません。だからこそお金のコントロールができない滞納者たちに、借金をさせてはいけないということになるのです。

お金の督促はストレスが溜まる作業です。「払います」と言われてしまうと、その言葉を信じたいとも思ってしまいます。その気持ちは分かりますが、ここは冷静に「滞納であること理由」を家主さん側が判断して、お互いを良い方向に導いていきたいところです。

章（あや）司法書士事務所 代表 太田垣章子

# 空室対策を考える

## 国交省の調査から「お客様の声」を読み解いてみます

国土交通省が毎年調査をして発表している「住宅市場動向調査報告書」という資料があります。そこでは賃貸住宅に暮らす人の声を読み取ることができるので空室対策の参考になります。資料には、賃貸住宅に暮らす人に向けた、いくつかの質問と回答が掲載されています。2017年版の質問の回答から空室対策のヒントを見つけましょう。

### Q. なぜ、その住宅を選んだのか

数ある賃貸住宅の中から自身が暮らす物件を選んだ理由です。最も多いのが「家賃が適切だから」で 52.3%、つぎに多いのは「住宅の立地環境が良かったから」が 47.0%、3 番目は「住宅のデザイン・広さ・設備等が良かったから」が 41.2%でした。つまり「家賃」と「立地」と「広さ」という三大要素が上位を占めているという当然の答えなのですが、この結果は何年も変わらずに同じです。ここから何が読み取れるでしょうか？

まず「家賃」は大家さんが自由に変えることができます。単純に値下げすることも、フリーレントにすることも、入居費用をゼロにすることもできます。一番簡単な対応方法と言えるでしょう。しかし家賃等の条件とは、物件の価値と同等に設定するべきであり、安易に安くすればいいものではありません。それでは必要な収益を得ることができませんし、入居する住人の質が悪くなる恐れがあります。そして適正な家賃とはライバル物件の有無で大きく左右されるモノです。極端な例を挙げれば、1LDK を探している人が 10 人いるときに、空いてる部屋が 1 つしかなければ高い家賃でも決まります。お部屋を探すお客様が「家賃」を第一条件に挙げるからといって、安易に「下げればいい」ということではないはずです。

2 番目の「立地」はどうでしょうか。これから土地を探すなら立地を選べますが、すでにある既存物件では立地は変えられません。大家さんは立地については「為す術(なすすべ)は無い」のでしょうか？たとえば、駅から遠い立地でも必要な駐車場と駐輪ス

ペースを確保したり、部屋ごとに自転車セットで付けてあげたり、駅前の駐輪場を確保してあげるなどの対策をすることで「時間的な立地条件」を改善することは可能です。お客様は立地の中に「環境」も重視していますが、建物の植栽や照明に手間と費用を掛けることで、周囲の環境を改善させるコトもできます。

3 番目の「広さ」はどうでしょうか。さすがに部屋の面積は変えられませんが、間取りを工夫して収納スペースを増やしたり、建物の外に収納庫を設けるなどで「狭さをカバー」することは可能です。広さとは単に平米数のコトではなく「使いやすさ・住みやすさ」という要因を含んでいるのです。

このように、お客様が「家賃」「立地」「広さ」で部屋を決めるなら、ご自身の物件を「それにどう対応させるか」を考えることが重要なのではないのでしょうか。

### Q. どのように物件の情報を収集したか

物件情報の収集方法で最も多いのは「不動産業者」で 52% (昨年は 46.4%)。つぎは「インターネット」で 35.7% (同 40.8%) です。不動産業者で探す人が 6 ポイントも増えてインターネットは 5 ポイント減っています。不動産会社離れが進むという意見もありますが、やはり人と人が対面してしっかり説明を受けたい、というニーズは無くならないので、不動産会社の需要が増しているとも読み取れます。その中でも、インターネットだけでは分からない情報や知識を親切に伝えてくれる不動産会社を選ばれていきますので、募集を依頼する大家さんも同じ視点で不動産会社を選択する必要があります。

誌面の都合で 2 つの設問だけ紹介しましたが、賃貸経営にとって入居者の声を知ることが重要です。国交省のサイトで閲覧できますので、一度覗いてはいかがでしょうか。

