

得が情報

7月



7月の花 禊萩 (みそはぎ)

禊萩 (みそはぎ) 科。

花言葉 「悲哀」「慈悲」「愛の悲しみ」「純真な愛情」



ミソハギは日本各地の湿原や小川、用水路の縁などに見られる多年草で、濃いマゼンタピンクの花が、茎の先端に穂になって咲きます。旧暦のお盆のころに開花することや、ミソハギについた露を、お盆に帰ってくる仏様がとても好むという言い伝えがあり、お盆の時「禊ぎ」をする枝として、また仏壇に供える花として使われます。「みそぎはぎ(禊ぎ萩)」

が短縮されて「みそはぎ」になったといわれています。「みそぎ」は水を注いで悪魔を払うときに使われる言葉ですね。別名を「盆花 (ぼんばな)」ともいいます。

オーナー様の賃貸経営をサポートするための賃貸管理メニュー。そのメニューは、どのようにオーナー様の役に立っているのでしょうか。今回は、そのひとつひとつを検証してみることになります。

入居募集

管理メニューの先頭に「入居募集」という項目が必ず並んでいます。「入居募集」というと、インターネット等でオーナー様の貸室を告知して、お客様をご案内、申込みを受付けて契約締結、そしてご入居いただく・・・という一連の流れと認識されているオーナー様が多いでしょう。もちろん、一言でいえばその通りなのですが、それほど単純な活動でもありません。



まず、退去の連絡を受けたら、次の募集に向けて、「より早く、良い借主を」を目標にスタートします。一日も早く決まるように募集条件を査定して、オーナー様に説明しご了解を得ます。このとき、誰でも高く貸したい、費用をかけたくない、と考えるのが道理ですし、その想いは私たちも同じです。でも、短期間に次の借主を決めるためには、家賃査定や設備の入れ替えなどが必要な場合もあります。すべては「一日も早く決めるため」に必要と思われる提

案をいたします。このようにして募集条件を承認いただいたら、あらゆる方法で募集活動を開始します。

もうひとつ、入居募集にあたって重要なのが「入居審査と保証契約」です。お部屋が早く決まっても、共同生活のルールを守れずに、他の入居者に迷惑を及ぼすような借主を選ぶワケにはいきません。

そのような入居者がはびこると、善良な借主が静かに出て行ってしまいます。この「借主のグレード」を落とさないために、お申込みいただいた入居希望者の属性を元に「入居審査」を行いますが、この審査ノウハウが、このメニューの要（かなめ）といえるでしょう。そして入居時に借主に共同生活のルールを説明して、しっかり理解していただきます。壁一枚隔てたところでお互いが生活する、という事実を認識していただく必要があるのです。もちろん、家賃を滞納するような人も避けねばなりませんので、保証会社か借主の身内による個人の保証契約でしっかりとオーナー様の家賃の保



全を図ります。

クレーム対応

二番目に「クレーム対応」というメニューが並んでいます。クレームには、人と人との間で発生する「人的クレーム」と、設備等の不具合から発生する「設備的クレーム」があり、それぞれに対応が異なります。オーナー様をこの「煩わしいクレーム」から遠ざけることがなにより重要です。このメニューの目的は、クレームを解決することはもちろんですが、本質はクレームの原因を無くして、クレーム「そのもの」を防ぐよう改善していくことにあります。それは入居者にとって、「クレームの少ない快適な住環境」に近づくこととなりますので、退去が減って「高い入居率」を維持できるようになります。クレーム対応の本質は「空室対策」でもあるのです。



たとえば騒音などの「人的クレーム」は、「音を出す人」と「苦情を言う人」に分かれませんが、クレーム対応の目的は、双方が納得して、元の平穏な生活に戻っていただくことにあります。交渉が決裂して片方か、あるいは双方が退去してしまう事態は避けることを念頭において行動します。そのために入居時に、「共同生活なので生活音は聞こえる」ことの認識と、「だからお互いに注意して暮らす」ことの大切

さを説明します。「お互い様」という認識を理解いただくのです。また騒音発生に構造的な原因があれば、防音工事などを提案します。



設備の不具合による「設備的クレーム」は、素早く対応して修繕することはもちろんですが、定期的な点検で事前に交換や修理することによって、クレームを未然に防ぐことができないかを検討します。建物内のクレームは「ゼロ」には出来ませんが、クレームを処理することでオーナー様の施設の運営が改善され、暮らしやすい環境になることを目指しています。

解約・退去処理

三番目は「解約・退去処理」というメニューです。この「解約・退去処理」には、実は重要なテーマが3つあります。1つめは、「空室対策」という一面です。まず「その退室を防げないか」という観点で借主と交渉します。退室が防げないときは、素早く「次の借主探し」に繋げるための、一連の作業のスタートとして位置づけます。退去の連絡を受け、早く決めるための「募集条件」をオーナー様に提案して承認を得て、全力の募集活動を開始します。退室してからリフォーム完了までの工事期間を短くして、一日も早くお客様に内覧していただける状態を作り出すのも重要なポイントです。



2つめは、入居者の退室と敷金返還をスムーズに処理すること。解約時には原状回復工事が必須となりますが、その費用負担を、契約書で合意した通りに遂行するように借主と調整します。特に、借主の過失や使用方法の問題で汚損などが発生したときは、しっかりと請求することで、オーナーの余分な出費を防ぎます。敷金返還トラブルの数は減ってはいますが、注意を要する作業です。

3つめは、原状回復工事とは「別の工事」の提案です。ご存知の通り、建物設備は経年と共に劣化していきますので、畳やクロスを元に戻す原状回復工事だけでは、内見に訪れたお客様に「古さ」を感じさせてしまう場合があります。それを避けるためには、原状回復工事では「手付かず」の部分（水栓、ドアの取っ手、木部、照明器具、水回りのクスマ等）を、入居者の入れ替えのたびに、少しずつ修繕したり取り替える必要があります。このように細部のパーツを少しずつ新しくしておくことで、経年による競争力の低下を緩やかにすることができます。

日常清掃および

定期点検とメンテナンス

最後に「日常清掃・定期点検・メンテナンス」というメニューです。「日常清掃」が定期的な実施さ

れずに、いつも共用部分が汚れていたら、いつかは住み替えたいと考えている「潜在的退去者」を増やしてしまうでしょう。そういう意味では「日常清掃」にも「空室対策」という一面があります。

同じように「定期点検とメンテナンス」も重要なメニューです。当たり前のことですが、オーナー様の収益を確保するためには「無駄な支出を減らす」ように目を配ります。これは見方を変えると「必要なものには支出する」ということになります。その「必要なもの」の代表が建物設備のメンテナンス費用なのです。建物の30年以上の生涯の中で、修繕や取替えが必要な項目とおおよその時期は分かっています。その時期が来たら、



不具合が発生する前に、修繕や取替える必要があります。不具合が発生した後は、余

分な費用負担を強いられてしまうでしょう。

このように、メンテナンス工事は必要不可欠ですが、その費用を無駄なく効果的に使うためには、最適な実施時期を知る必要があります。そのための定期点検なのです。

日頃の管理メニューには、表面的な作業の中に、オーナー様の収益を守るための目的や手段が含まれています。

オナー座談会

「女性に選ばれる 部屋づくり」



A 面白くて役に立つ本を読みましたよ。僕たちが日々悩んでいる空室の問題ですが「女性の発想で考えた女性の好む部屋づくり」を提唱しているんです。

D 女性目線ですか。

A そうです。著者はもちろん女性の方ですが、部屋を決めるのは85%が女性だと言っています。

K 男性と女性の比率は半分半分のはずですけど。

A たとえば、夫婦なら奥さんが部屋を決めます。学生ならお母さんですよね。成年男子の一人暮らしの場合も「彼女」が決めるか、彼女を意識して決める・・・というワケです。

W なるほど。決めているのはほとんどが女性と言うのですね。だから「女性に好まれる部屋づくり」をすれば決まりやすい、という話ですか。共感できますね。

D 残り15%の男性向けに作っても「ダメ」ということですね。

A この本の「はしがき」には「9割以上の大家は、知識も経験もない未熟な素人」と書いてあります。これはちょっとヒドイ表現ですけど笑。

Y 僕らは確かにプロではないけど「未熟」は厳しいですね。

A だから、1割に入れば“勝ち組”になれる。つまり、これから空室が増えても、勉強と工夫をし

て「未熟でない玄人」になれば、心配することはないのです。

K なんか勇気が出てきますね笑。

Y でも、「女性の好む部屋づくり」って、どうやればいいんですか。

A 抽象的な表現になりますが、「こんな部屋に住みたかった」と思わせることが大事。部屋に入って「わずか10秒」で印象づける。

Y たった10秒で決めさせるのですか？

D 女性は「感性と感情」で決める、と言いますからね。僕も

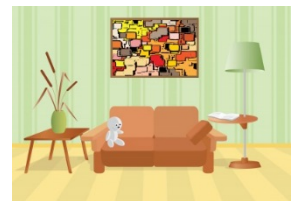
壁のクロスを選ぶときは娘や家内に決めてもらいます。もともと娘が募集中の部屋を見て「壁がみんな白っぽくて面白くない」と言ったのがキッカケでしたけど。

W 娘さんはどんなクロスを選ぶのですか？

D 無地ならオレンジや黄色の暖色系で、花柄を選んだときもありました。その部屋は女性の方が入居してくれましたが「綺麗！」と言って喜んでましたよ。「友達に自慢できる」って。

K ああ、友人に自慢したり、遊びに呼びたくなる部屋というのは借主から評価された証拠ですね。

Y でも、花柄では男子は入居しないでしょう。たとえ母親に勧められても彼女を意識したとしても。



A そうですね。この本では「誰にも好かれる部屋は誰からも好かれない」と書いてあります。つまり、住んでいただくターゲットを絞る、ということです。たとえば「35歳の女性」みたいに。だから花柄クロスにしたら、男性は選んでくれなくていいんです。

Y でも、ただでさえ入居してくれるお客様が減っているのに、さらにターゲットを絞ったら、もっと決まらなくなりませんかね。



D その心配はないと思います。白やグレーの色遣いで無難な部屋にしたら、「どこにでもある個性のない部屋」になってしまいます。そうすると、新築とか、特別な設備が付いているとか、家賃が安いとか、そんな特色がない限り、反対に選んでくれないと思います。

A 「10秒で決めさせる部屋づくり」ということで、特に女性が気に掛ける場所として、玄関、トイレ、バス、キッチンの4ヶ所があります。たとえば玄関なら、シューズボックスや壁の色にこだわったり、壁に「一輪挿し」が飾れるスペースを設けたり。入った瞬間に「あ、こんな部屋がいい」と思わせるそうです。

Y 予算がないときは？

A 予算がないときは「一点豪華主義」です。どこか1ヶ所でもい

いので「あっ」と思わせる。

K 女性が好む色とは？

A Dさんが仰っていたようにオレンジなどの暖色系です。特に赤色が好まれるようです。ただしメインの色遣いは25%を目安に抑えた方がいいです。壁4面のうちの1面だけ、というように。

W あとは、どんな留意点がありますか。

A 色遣い以外では……。



リビングを「より広く」というのがあります。広いリビングが人気なのは承知していましたが、それは女性が好むからなんですね。それから水回りです。さきほどの「一点豪華主義」でいくなら、キッチンか、洗面台か、トイレのどこかに「ここに住みたい」というデザインと色を採用する。それからKさんも仰っていましたが「友人から褒められる部屋」というのは大事なコンセプトです。

D Aさんに紹介いただいたアイデアを、すぐにすべて実行はできないかもしれませんが、とても良いインスピレーションをいただきました。ますます、娘と家内を巻き込んで、「女性の好む部屋づくり」を進めます。

Y 僕は独身なので、管理会社の女性スタッフの意見に、今まで以上に耳を貸すようにします。「未熟な素人」と言われるのは悔しいですから笑。

空室対策実践塾

「あるオーナー様からの相談」

オーナー様からご相談を受けました。ご所有の物件は「RC造 3階建 18戸 築25年 3DK 58㎡ 5戸が空室」とのこと。

長い部屋は1年近く空いています。6ヶ月以上が2部屋で、残りの2部屋は空いてから2～3ヶ月だそうです。物件とお部屋を拝見して「気になった」のは下記の4ポイントでした。

- ・二部屋が和室で暗いイメージ
- ・水回り設備が25年前のまま
- ・集中ポストが壊れかけている
- ・エントランスが貧相で暗い

3DKという間取りは最近では人気がありませんが、58㎡という面積は魅力があるはずです。地域の他の募集物件を調べてみると、同じ客層を狙うライバル物件も多いことが分かりました。



まずはリノベーションの検討。ユニットバス、キッチン、トイレ、洗面の水回り設備をすべて入れ替え間取りを2LDKに、和室のひとつを洋室に変えると数百万円かかります。5部屋となると1000万円を超えてしまう予算です。手持ちの現金を入れて借入を1000万円に抑えれば、10年で月々の支払いが9万2000円程度ですから、2部屋分の家賃収入で「おつり」がきます。こ

のまま長期に空かせていても仕方がない、と提案したところ難色を示されました。理由は新たに借金することに気が進まない、この建物をこれから10年以上維持するか決心がつかない、とのこと。さらに、他の部屋も空くたびに工事することになり、総額が5000万を超えることとなりますので「それはやりたくない」とのご意志でした。



RC造は耐用年数は40年以上ですから、もし築50年まで活用する計画なら、築25年は丁度半分が経過したところなのでリノベーションに最適なタイミングです。2億円以上をかけた建物ですから、再生のためのリノベーションにも、「それなり」の費用はかかります。仮に6000万円を返済期間20年、年2%の金利で借りると、月々の支払いが約30万円になります。稼働率が良くなれば現在より収益とキャッシュフローが残る計画なのですが、「10年以上賃貸経営を続けるか決心がつかない」のでは仕方ありません。「ならば10年後に売却を考えては」と進言するのが普通ですが、お父様が土地活用のために始めた賃貸経営なので、「売る」という選

択肢はないのです。

そこで「最低限の出費」という条件で空室対策を考えることにしました。「家賃の値下げ」だけの対応だと、他の借主とのバランスがあり、これからの「借主の質」も



心配されます。そこで、以下の工事を提案して、実施しました。

【水回り】 蛇口やシャワーなどの水洗具だけ交換して、キッチンとユニットバスは塩ビ製シートで化粧直し（赤色を効果的に活用）。

【和室】 木部をペイント、襖に

茜色や萌黄（もえぎ）などの日本伝統色を使い、照明器具（数千円）とシェードカーテンを設置。

【洋室】 壁の一面だけアクセントクロスを貼り、照明器具（スポットライト）を設置。

【エントランス】 プランタンを4つ置いて草花を植え、集中ポストを取り替え。

工事後に、一部屋だけ家具を設置して「モデルルーム化」してから、近隣の不動産会社には「AD（広告料）つき」という条件で図面を配布したところ、問い合わせが増えて、2ヶ月で3部屋が決まりました

おすすめ『賃貸の本』

満室大家さん

ガラガラ大家さん 尾浦 英香著

本紙の「オーナー座談会」で取り上げました。「9割の大家は未熟な素人」という辛口コメントが始まります。「ガラガラ大家さん」というネーミングが面白いですね。読んでみると「目から鱗」というような内容で大いに考えさせられます。部屋の色や設備を決める現場はほとんどが「男性社会」。でも実際に部屋を決める85%は女性。このギャップが「決まらない部屋」を生み出している。水回りに女性の好きな色

を使い「10秒で決めさせる」仕掛けづくり。予算がなければ「一点豪華主義」。勇気がないばかりに無難な方を選ぶのが我々男性なのでしょ

か。「皆が好む部屋は誰も選ばない」のだそうです。ターゲットを絞って、女性目線の部屋づくりを勧めています。



編集後記 7月号をお届けします。7月といえば「海開き」です。各地の海水浴場でシーズンの繁栄と安全を祈願して、神事として執り行われることが多いですね。本州では7月1日が一般的ですが、和歌山の南紀白浜では5月、沖縄では3月下旬か4月に、一番早い小笠原諸島では元旦だそうです。いったい、いつ「開めて」いるのでしょうか。