

物価高、設備不足のダブルパンチ
賃貸経営安定のために、今、できる対策

入居者満足、退去防止につながる要望対応
重要なのは、迅速かつ適切に対応できる体制作り

ICHIMAN TOPICS



Photo

～今月の写真～

開発が進むエリア。オフィスやレジデンス、商業店舗、ホテル、約 15,000m² の緑地空間を備えた「虎の門ヒルズ」。道路や鉄道などの交通インフラとも一体化した複合都市です。備蓄倉庫や防災井戸、災害用電力も備え、国際新都心・グローバルビジネスセンターとして、地域の防災拠点として、これからの街づくりの未来を感じます。西島 昭

物価高、設備不足のダブルパンチ 賃貸経営安定のために、今、できる対策

毎日のように値上げのニュースを耳にします。住宅業界も例外ではなく、木材はもとより、給湯器やトイレなどの設備機器、壁紙やサッシ等の住宅建材などが値上がりし、賃貸経営にも影響が始めています。

「単価が1.5〜2倍になっているように思います。特にベニヤなどの木材の単価が上がっています」

そう語るのは、ビルやマンションなどの管理、リフォームを行う、FMSの阿部さん。世界的な原材料の高騰や円安で建築資材の価格は上がり続けています。

「新築は建築資材の高騰がダイレクトに建築費に影響していますが、修繕やリフォームはさまざまに工夫や企業努力で、価格を抑えています」と阿部さん。

クロスの張り替えは、使用する糊の価格もアップ。面積も大きく、わずかな単価アップが大きな金額アップにつながります。価格を抑えるため、原状回復工事等では、張り替えを一部にする、

小規模な傷などは一部分だけの切り張りに対応するなどの工夫をしているとか。

また、半導体不足や東南アジアのロックダウンで住宅設備が不足しています。特に給湯器は3ヶ月待ちのことも。「壊れた設備の替えがない！」となると、入居者に不便を強いることになります。また、原状回復工事が遅れ、空室期間が延びることにつながります。

「メーカーによっては在庫がある場合もあるので、これまでと異なるメーカーにするなど、柔軟な対応も必要です。また、設備の製造年を把握しておき、寿命が近づいたら、先に発注しておくなど、早めの対応をしておくとういでしょう」

お話を
伺った方

株式会社FMS
一級建築士

阿部 和徳さん



入居者満足、退去防止につながる要望対応 重要なのは、迅速かつ適切に対応できる体制作り

**古くなれば不具合が起きる
どう対応するかが重要**

建物が古くなれば、建物や設備の不具合が発生します。古くなれば古くなるほど、不具合は多くなってきます。建物や設備の不具合をそのまま放置しておくこと、入居者に不便を強いったり、不安や不満につながります。

不具合が発生した時に対応を間違えると、大きな入居者トラブルにつながり、最終的には退去してしまうなど、オーナーの収益に悪影響を与えることにもなります。そうならないためには、しっかりと入居者対応を行うことが重要です。

入居者からの要望対応は「迅速かつ適切」に

「しっかりと対応する」とは、「迅速に、適切な対応」を行うことです。具体的にどのようなことを行うとよいのか、当社の場合でお伝えします。

まずは、入居者からの要望を受け取る体制を整えることです。困ったらいつでも問い合わせができることで、入居者の不安を解消できます。当社では24時間

365日の有人コールセンターで対応しています。また、ネットからいつでも問い合わせが可能です。写真も添付できるので、不具合の箇所や状態を正しく確認することができます。サイトには、問題を自分で解決できるようなQ&Aも掲載しています。

また、問い合わせにはしっかりとした対応ができるよう、ヒアリング内容や対応策が記載されたマニュアルを用意しています。内容によってはその場で解決できたり、迅速な修繕につながったりしています。

その場で解決できないことは、提携工事に会社に修繕を依頼。その際も、エリアや内容によって最適な工事に発注し、入居

者にできるだけ不便をかけないよう、素早く、きちんと対応できる体制を整えています。

**未然防止対策で
不具合を出さない工夫も**

一番の解決策は、不具合を出さないことです。そのためには、未然の防止対策が必要です。

排水管の洗浄で水漏れリスクを減らす、巡回点検でゴミの放置などのクレームを防ぐ、建物無料診断で壊れる前に建物を直すなど。未然に防ぐことで、入居者からの問い合わせやクレームを減らすことができます。

ぜひ、入居者からの要望に対応する体制を整えつつ、事前の巡回点検、建物診断などの未然防止対策を行いましょ。

■入居者問い合わせ内容 Best 5

1位 給排水設備に関すること	79件
1位 電気設備に関すること	79件
3位 内装に関すること	61件
4位 共用部に関すること	46件
5位 ガス設備に関すること	31件

※2022年4月～6月に当社に寄せられた問い合わせ

入居率UPのお手伝いをいたします!



株式会社市萬
賃貸事業部
白鳥 翔也
賃貸不動産経営管理士

募集担当として、空室対策、入居率向上に関わる業務を担当。入居者からの要望対応もを行い、物件の優良化および退去防止に努める。

ICHIMAN TOPICS

■入居者専用 WEB サイトがオープンしました!

入居者が困ったときにいつでも問い合わせができる、入居者専用WEBサイト「クイックサポートガイド」がオープンしました。スマートフォンからもアクセスでき、設備の故障や不具合のQ&Aや各種問い合わせ、駐車場の申込みや契約内容の変更などの各種申請が可能です。また、入居者に守っていただきたいルールやマナーなども掲載しており、入居者が困ったとき、わからないことがあったときにいつでも確認することができるサイトになっています。

クイックサポートガイド <https://ichiman-support.jp/>

