

【管理スタッフ「クマ」のレポート】

クレーム対応

賃貸管理の現場から

今回は、過剰に要求したり、恫喝してくる借主さんへの対応について書かせていただきます。賃貸管理業務では、入居者様からの要望を最初に聞く「受付業務」が、とても大事なポジションとなっています。「物が壊れたから直して欲しい」、「共用灯が切れている」等の物的な修理依頼や、「上階がうるさい」、「ゴミを正しく分別しない人がいる」等の人的な改善要求が日々入ってきます。更新や解約の受付等も含めると、この「受付対応業務」は、管理会社の仕事の重要な部分を担っています。この受付業務は、単なる苦情処理ではありません。「入居者様からの改善提案」を、物件価値の向上に繋げたり、住み心地の良い環境を作る為のテナントリテンション（入居者様に快適に暮らしていただくという考え方）として、大きな意味を持つのです。この受付業務、時として他の仕事が手につかなくなる程、重たい話となる事があります。相手の要求が「過剰」になったり、「恫喝」といった状態になると、それは「改善提案をする人」とは言えなくなり、「クレーム」と分類することになります。この対処がやっかいなのです。

一般的に、入居者様が突然クレームに変身することは珍しく、段階を踏んでエスカレートしていきます。物件の不具合等、何らかの問題が発生し、対応している過程で、管理会社や貸主側の対応に不満が爆発し、揚げ足を取ったり、被害者意識を強調する事で、「詫びを入れる」、「誠意を見せろ」と激高度合いが上がってくるのです。もちろん、不具合や不手際に対する責任がある場合には、修理や賠償をする事になるのですが、この段階になると修理方法や賠償金額に関して、強硬に自分の主張を通そうとしてきます。相手に「言ったもの勝ち」、「ストレス解消」といったスイッチが入ると、受ける側は精神的に辛い状態となり、長時間の電話対応をする事になると、業務にも支障が出

てくる事態となります。まずは、丁寧な対応が大原則ですが、その丁寧さに付け込んでくる相手には、一定の段階で線引きして対応を変える必要が出てきます。以下は、私の行っている対応の流れを示す手順です。

- ①丁寧な対応をする（入居者様の困り事を解決する事は物件の価値向上につながります）
- ②問題点を解決する（不具合の修理・損害に対する賠償額の提示をします）
- ③入居者様の納得出来ない理由を判断する（修理の不満・賠償額の不満・担当者への不満など）
- ④納得して頂けない事について丁寧な話し合いをする（修理・賠償額の妥当性を説明します）
- ⑤平行線対応（過剰な反応や恫喝的な態度を取っていると判断した場合には丁寧に拒絶します）
- ⑥法的対応（これ以上の要求をされる場合は、調停や裁判で判断して頂くしか無いと主張します）

平行線となった事態を解決できるのは、最終的には裁判所となりますが、もし大家さんや管理会社から対応するのであれば、調停手続きの申し立てが費用も安いと判断しています。

今回は、「クレーム対応」と題して書かせて頂きましたが、誤解の無いよう強調させて頂くと、入居者様が不満を持つキッカケは、物件の不具合だけでなく、受付する側の対応にもあります。電話で話した際の態度、曖昧な返答、問題の放置、相手の強い言葉に刺激されて逆ギレしまった等の、受付側の誤った対応があり得ますので、全て相手が悪いとは限りません。まさしく「感情」が、その後の展開を左右すると言えます。理屈や法律的に正しいか否かも大切ですが、テナントリテンション的な感覚を持ち、入居者様の立場に立つことが、クレームを防止することにつながります。

↑ オーナー様向けニュースレター

12
December
2016

東京不動産通信

賃貸リノベーションって何ですか？ 特集1

部屋に投資して価値を高める「プチリノベ」

特集2 大家さんのための税金基礎講座

あなたの土地は小規模宅地等の特例が受けられる？（八百屋編）

特集3 管理スタッフ「クマ」のレポート

クレーム対応

東京不動産通信 2016年12月号
2016年12月5日発行（毎月1回発行）

発行所：東京不動産株式会社 / 発行人：重永正徳
東京都杉並区成田東5-39-12榎本ビル1階 TEL:03-6383-5671
HP: <http://tokyo-hudousan.co.jp/>

賃貸リノベーションって何ですか？



❶ 部屋に投資して価値を高める「プチリノベ」

今回はリノベーションすべきか、というテーマでした。「古くなったらリノベする」という考えは正しくなく、オーナーの方針によっては、家賃の値下げも選択肢の1つです。ただし、この方法のデメリットを理解して、中長期的な視野で判断してください、というのが結論でした。今回は「部屋に投資して価値を高める」を選択したとき、リノベにはどんな手段があるかを考えます。リノベの意味は「新しい価値を創造する」ことですから、本来は間取りを変えたり設備を入れ替える大規模な工事を指します。費用も高額になるので回収に5年10年とかがかります。費用をかけても長くお客様（借主）から選ばれるか、という検討が必要です。ただ、間取りを変えて設備が新品になっただけでは、長く競争力を維持することが難しいでしょう。高額な投資なら長期に差別化できるプランとデザインでなければなりません。検討する場合はこの差別化について、しっかりと議論をしてください。今回は高額の投資を伴わない「プチリノベ」について解説いたします。

プチリノベは原状回復工事と一緒にやるのがベストタイミングです。通常原状回復でも家賃の1ヶ月2ヶ月分はかかるので、職人さんが現場に入るのなら、同時にプチリノベした方が、費用効果がグッと高くなります。ぜひ退去時をプチリノベの絶好の機会と捉えてください。では、プチリノベとはどんな工事をするのでしょうか？

まず収納です。賃貸物件の欠点は「収納が少ない」ことなので、スペースを工夫して収納力をアップさせます。玄関の壁のフックはコートを掛けるのに便利です。洗濯機パンの上やトイレにも、棚を取り付けるスペースが余っています。クローゼットのない部屋にも、長押（なげし）を付けば、洋服を掛けて上に物を飾ることができます。既存の収納も無駄なスペースがありますので、新たに棚を設ければ、収納力をアップすることができます。これらの工事は職人さんなら簡単にやってく

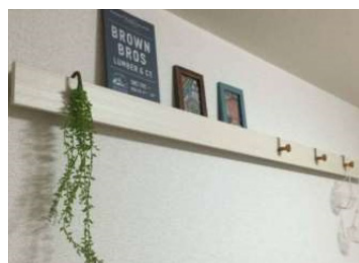
れるでしょう（オーナーが自らDIYするという方法もありますが、それについては別の機会にレポートいたします）。

壁や天井は、クロスの色や柄を選ぶことで差別化が図れます。玄関にワンポイントのカラークロスを使ったり、廊下の天井に柄の入ったクロスを採用したり、部屋にはアクションクロスを施します。ただし、色や柄は、床や建具との調和が重要ですので、メーカーが提供しているカタログ等を良いお手本にして、慎重に選んでください。変色したコンセントやスイッチプレートも、新しいクロスに合わせて取り替えます。

古くなって色褪せたキッチンや洗面設備は、機能的に使えるなら、表層にビニールシートを貼れば見違えるようになります。ユニットバスにも、ビニールシートと大きめの鏡を付けることで、ホテルのような浴室に変えることができます。古く汚れた水洗器具は目立ちますので、取り替えるか、研磨することでピカピカになります。

最後は照明器具です。ファミリー向け物件には照明器具が付いていないことが多いですが、新しくなった部屋に合わせてオシャレな照明器具を設置すると、部屋のグレードが高くなります。インターネットで「オシャレ照明器具」で画像検索すると、多くの写真が見られますので参考になります。

さて、お部屋に競争力や差別化をもたらす方法は「高額の費用をかける」ばかりではありません。工夫することによって、ローコストで行うことも可能です。ぜひ、借主に選ばれて、長く暮らしてもらえ「部屋づくり」をいたしましょう。



税金基礎講座

【¥】あなたの土地は小規模宅地等の特例が受けられる?(八百屋編)

みなさん、こんにちは。今回も前回に引き続き、小規模宅地等の特例についてお話しして参ります。

一応、小規模宅地等の特例について少しだけ復習しておきます。

生活基盤となる事業用の土地や居住用の土地を相続した →→ 路線価を元にストレートに課税されて相続税の納税義務が発生する →→ これらの土地を売却しなければ相続税が払えない!! →→ 相続後の生活維持が厳しくなる。

こうした問題に配慮した税制が小規模宅地等の特例であり、亡くなった人の事業用宅地や居住用宅地について「限度面積」までに限り、通常の相続税評価額から「一定割合の減額」をして相続税の課税対象額とするものでした。

今回は、この小規模宅地等の特例のうち事業用宅地に焦点を絞ってみたいと思います。

●「事業用」とは・・・

八百屋さん・コンビニ・コインランドリー・太陽光発電などの事業をいい、一般的に事業所得や雑所得を生ずる事業です。

※ただし、不動産業・駐車場業は含みません。

●「一定割合の減額」とは・・・

事業用宅地の減額割合は80%です。

●「限度面積」とは・・・

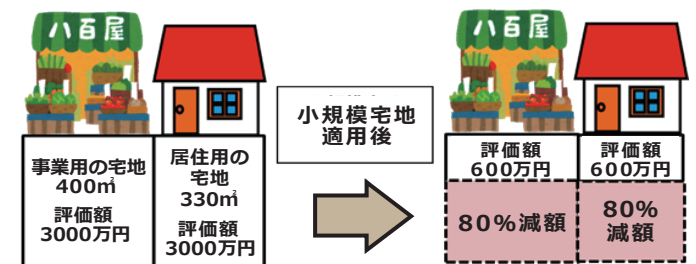
事業用宅地の限度面積は400㎡です。

つまり、400㎡までの事業用土地の評価額について80%オフしてくれるのです。

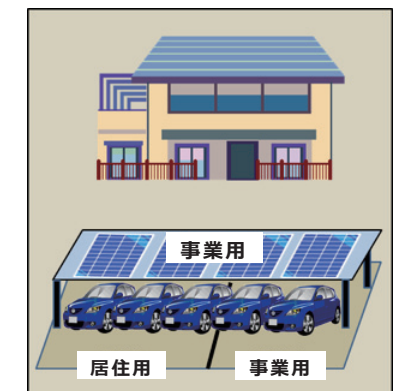
例えば、下記の図のように亡くなった人の事業用の敷地が400㎡あったとします。

土地の相続税評価額が3000万円だった場合、80%オフで600万円に評価が減額されるのです。

しかも、平成27年の1月1日以降の相続であれば、400㎡までの事業用土地の評価額について80%オフしてくれるだけでなく、前回ご紹介した330㎡までの居住用土地の評価額についても80%オフしてくれるのです。つまり、併用適用で最大730㎡までOKになりました。



上記の様な完全併用が可能となったことで、自宅敷地及び自宅ガレージの屋上に太陽光発電を併設することにより、事業用宅地を創出して、相続対策を兼ねた手間のかからない安定した資産運用をすることもできます。



自宅用ガレージの屋根に太陽光発電を設置した例です。太陽光発電を設置している面積については事業用宅地として適用（按分で計算）されます。

(不動産投資専門/叶税理士法人・副代表 萱谷有香)

