

# 東京不動産通信



## 管理スタッフ「クマ」のレポート

### 空室やトラブルの多い物件の 共通点とは

不思議なことですが、悪質な滞納者がいるとか、入居者さんからのクレームが頻繁に起こる、というトラブルの多い物件には共通点があるように思います。長い管理業務の経験からそう思います。しかも、そのトラブルの多い物件の特徴は「空室の多い物件」とも共通しているのです。今月はその共通点と原因を探ります。

トラブルが多い物件の共通点で絶対的に言えるのは「物件の管理状態が悪い」ということです。たとえば、集合ポストの周りに DM やチラシ等が散らばっている、自転車の置き方がバラバラで整列されていない、ゴミ集積所に粗大ゴミが放置されている、玄関前の通路に雑誌や子供自転車のような私物が置かれたままになっている、共用部分が全体的に汚れている、などの状態です。なぜ、これらの原因がトラブルの多い物件を生み出すのでしょうか？それにはまず、入居者の心理を考える必要があります。



「割れ窓理論」をご存じでしょうか？「悪い部分を放置しておくで広まって全体が悪くなってしまう」という理論です。たとえば、玄関前の通路に不要になった雑誌の束を置いている入居者がいたとします。「注意されないからいいか」という軽い気持ちで始めたとしても、それを見た住人が「ならば自分も」と置き始めて他の住人に蔓延していくのです。これでは物件全体が「だらしく」なっていくます。そして普通なら、案内された人の多くはこの状態を良く思わないのですが、滞納したりルールを守らない人にとっては問題にはならないのです。なぜなら、家賃滞納する人はルーズな性格なので、小まめに督促されることを鬱陶

しいと感じます。そのため管理の行き届いている物件より、ルーズが許される方を選ぶ心理が働くのです。「だらしない物件」は空室も多くなるので家賃が安く、管理が行き届いた物件は、その分だけ家賃が高いという読みもあるでしょう。また家賃滞納している人の大半は他に借金があるので督促状がよく届きます。そのような物を見たくないので、ポストを放置する傾向があります。犯罪者の心理も考えてみましょう。空室が多くて、しっかりと管理されていない物件は、犯罪目的で部屋を借りようとする人たちにとっては好都合です。彼らは、自分の顔を見られたくないので、そのために、わざわざ管理の行き届かない放置物件を選びます。逆に言えば、物件の管理を行き届かせることで、物件から犯罪者を遠ざけることにもつながります。

このように、ルーズな性格の人や反社会的な傾向の人は「だらしく空室が多く家賃の安い物件」に集まるので、「割れ窓理論」に拍車がかかり、ますます荒れて空室が増えるというスパイラルに陥っていくのでしよう。

さて今回の結論として、家賃滞納やトラブルを防止するためには、共用部を綺麗にしておくことと、管理を徹底的に行き届かせることが大事なことが分かりました。そうすることで優良な入居者を確保することができます。空室対策というと、家賃を下げたり、物件のバリューアップだけを思い浮かべますが、このような行き届いた管理を継続していくことで、入居率の向上とともに、滞納やトラブルの少ない物件に育てていくことができます。すると長く住んでくれる人が増えて、ますます入居率が高くなり、優良な入居者が集まるという、プラスのスパイラルに乗ることができるのです。

#### 特集1 空室対策はじめの一歩

## 繁忙期に満室にするためのチェックリスト

#### 特集2 業界の最新情報から

## 賃貸経営と「AI」「IoT」の関係とは

#### 特集3 管理スタッフ「クマ」のレポート

## 空室やトラブルの多い物件の共通点とは

東京不動産通信 2019年1月号  
2019年1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/>

# 空室対策 はじめの一歩



## 業界の最新事情から ～賃貸経営と「AI」「IoT」の関係とは～

### 繁忙期に満室にするためのチェックリスト

賃貸の繁忙期になりました。もし空室や退去予定のお部屋があるなら3月末までに満室にしたいので、そのためのチェックリストを挙げてみました。お部屋に適正な投資をすれば価値は上がりますが、お金をかけなくても印象を良くする工夫は少なくはありません。

#### ✓ 1. 家賃査定は適正か

同じ入居者層を狙ったライバル物件の多い繁忙期では短期決戦になりますので、適正な家賃設定が重要なカギを握ります。安ければ早く決まりますが、実力より低い家賃では損をします。反対に高すぎるとライバルに奪われてしまいます。お客様はインターネットで、家賃と部屋を見比べて判断しますので、ライバルの募集条件をよくチェックする必要があります。競合物件が多く募集されている時は

- ・セールスポイントがあるなら強く訴える
- ・セールスポイントがない時はライバルより少し下げるとい戦略をとる
- ・礼金ゼロやフリーレントを検討する時は「3年間の総額」で判断する
- ・競合する物件が少ない時は少し強気の設定をして短期で様子を見る

などの戦略を考えましょう。

#### ✓ 2. 募集情報の公開は100%か

インターネットではライバル物件の中から選ばれる「目立つ工夫」が必要です。一番は写真です。ライバルの中でも目立つ写真をメインにおきましょう。つぎにお客様は、「こだわり条件」で物件を絞り込みます。礼金ゼロ、初期費用なし、生活に便利な人気設備、セキュリティ設備、インターネット設備、周辺環境、リフォーム済み等の条件。これらの人気項目に多くのチェックが入るほどに候補として残れます。チェック漏れがないか、わずかな費用で条件を満たせないか、などを検討しましょう。そして、近隣の不動産会社への情報公開も重要です。

#### ✓ 3. 現地での見せ方はどうか

お客様は一日に何件も物件を見て回りますので、短い内見時間で印象に残る工夫を施せないでしょうか。まず、外観とエントランス。特に飾らなくても、綺麗に整頓されていると第一印象が良くなります。そして部屋までの通路。ここが乱れているとお客様は部屋を見る前に裁定を下してしまいます。玄関は最初に目にしますので、明るい色のスリッパや玄関マットで点数を稼ぎましょう。部屋には「家具家電でモデルルーム」といかないまでも、明るい色や柄のカーテンや照明器具があると良いアクセントになります。多くの手間と費用をかけるのは負担となりますので、「できる範囲」で内見のお客様をもてなしましょう。そして、臭いや湿気が籠らないように、定期的に空気の入替えをするのも「おもてなし」です。

#### ✓ 4. 条件交渉にすぐ応じられるか

条件交渉してくるお客様が多くなりました。応じるかどうかは別として、すぐに返事ができるように準備しておきたいものです。不動産会社に、あらかじめ「ここまでは譲歩してよい」という巾をもたせておく。どんな時でも大家さんと連絡がとれる方法を確認しておく、などのルールがあると良いと思います。

繁忙期のお客様は短い時間で決断します。インターネットで吟味した物件を、見たその日に決めることも普通です。その過程の中で候補に残れるような工夫がされているかをチェックしましょう。そして最後に、募集を任せる不動産会社とのパートナーシップです。大家さんにとっては「ひとつの部屋」ですが、不動産会社にとっては「たくさんの中のひとつの部屋」になります。「任せきり」ではなく「一緒に力を合わせる」ことが最後のチェック項目となります。



「AI (エーアイ)」「IoT (アイオーティー)」という横文字をご存知ですか? 何やら難しい言葉に思えますが、この新しい技術が賃貸経営にも入ってきました。今月は、大家さんにとっての「AI」と「IoT」という革新技術について考えたいと思います。

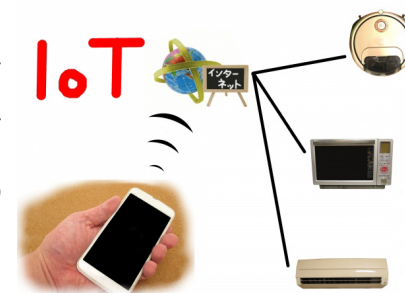
まず「IoT (アイオーティー)」ですが、これは「モノのインターネット」と訳されます。インターネットはコンピューター同士を接続する技術でしたが、「IoT」ですべての「モノ」がネットに接続されて生活が便利になるというのです。TVCMでスピーカーに「電気をつけて」と話しかけたり、外からエアコンの電源を入れるシーンがありますね。このような技術とアイデアが賃貸住宅に入り込んでくる訳です。

30年前の賃貸住宅の設備といえばエアコンくらいでしたが、いまや生活に便利な設備、インターネット設備、セキュリティ設備など、一般の住宅と変わらないモノが当たり前になりました。同じことが、この革新技術でも起ころうとしています。

そして「IoT」は便利だけでなく賃貸経営の課題を解決するかもしれません。たとえば高齢者の一人暮らし。何年前かの「象印」の宣伝で、母親がポットを使うことで息子が安全を確認できるシーンがありましたが、ポットだけでなく窓やドアや照明器具や鍵などのモノが一人暮らしを見守ることも可能です。万一の時は「助けて」と言うだけでコールセンターにつながり、一定の時間に人気(ひとけ)を察知しないと通報することもできます。

賃貸住宅のセキュリティ面でも、エントランスやエレベーターホールや各室の玄関前で、危険な事態を察知してアラームを鳴らしたり通報することで事件を防ぐことができます。

監視カメラは記録するだけでなく警報と通知の機能も持つ訳です。部屋の鍵もインターネットとつな



がって出先から施錠・開錠することが可能です。

一方の「AI (エーアイ)」は人工知能と訳されます。人工知能というと鉄腕アトムのようなロボットを連想してしまいが、現実には、コンピュータプログラムが進化したように感じます。膨大なデータを基に判断を積み重ねて、時間が経つほどに進化し賢くなり、正確な答えを導くようになるようです。



大家さんの「AI活用」は、まず「家賃査定」です。現在は大家さんの「希望家賃」と不動産会社の「経験と勘による査定」で決まる、という側面があります。過去に「家賃査定マニュアル」も登場しましたが役に立ちませんでした。大手の募集サイトでも近隣データから相場を計算していますが、こちらも参考程度にしか使えていません。これが膨大なデータを活用できる「AI」によって、その時々での正確な家賃査定が可能になると思われます。大家さんにとって正確な家賃査定とは、「空室を早く決めるための戦略家賃」ということで重要度は高いのです。

費用の関係で実際に「AI」を使うのは不動産会社です。大家さんは不動産会社を通じて「AI」のメリットを活用することになります。すでに不動産業界ではインターネットからの反響対応を「AI」が代わって処理するようになっています。多くの反響から、お客様に応じてきめ細かな対応ができるよう進化している最中です。不動産会社のスタッフは希望条件も煮詰まって内見が間近となった「濃いお客様」だけを対応できるので、効率よく中身の濃い仕事ができます。管理業務の中には、まだまだ「AI」に向いている業務が多くあるでしょうから、ますます活用領域が広がるでしょう。大家さんが意識しなくても賃貸経営に「AI」と「IoT」が、これからももっと深く浸透していくようです。