

# ZENTAKU KANRI

資産管理のこれからを考える  
全宅管理

2020  
夏号  
VOL.32

特集

## 新型コロナと 賃貸管理



連載企画：部屋探しサイト徹底攻略  
自社ホームページに誘導するポイント

法律相談：知っておきたい賃貸管理の法律知識 Q&A  
緊急事態の家賃の減額要求

賃貸管理トレンド 第2回  
「賃貸仲介業務の効率化のためのオンライン化」

「住もう」に、寄りそう。  
 全宅管理

一般社団法人 全国賃貸不動産管理業協会

資産管理のこれからを考える

# ZENTAKU KANRI

全宅管理 2020 Summer VOL.32



## INDEX

3p	不動産関連トピックス 「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」が成立 不動産会社の事業再開に向けたチェックリストを公表 不動産業業況指数、ビル賃貸のみプラス	9p	What's 全宅管理 全宅管理の会員向けサービスをご紹介 第6回：入居者満足度を高める 夜間・休日サポートシステム
4p	特集 <b>新型コロナと 賃貸管理</b> 社会の大きな変化に 対応するために	10p	連載企画 <b>〈部屋探しサイト徹底攻略〉</b> 第6回：自社ホームページに誘導するポイント 講師：ライター 高橋洋子さん
8p	法律相談 知っておきたい賃貸管理の法律知識 Q&A 緊急事態の家賃の減額要求	12p	連載企画 賃貸管理トレンド 第2回 <b>「賃貸仲介業務の効率化のためのオンライン化」</b>
		14p	協会インフォメーション 01 理事会が開催されました 02 賃貸不動産経営管理士 令和2年講習のご案内

### 【全宅管理サポーター制度 実施中！】

内 容：全宅管理会員から紹介を受けた新規入会会員は、入会の際の入会金 2 万円が免除される制度。

期 間：2020 年 4 月 1 日～2021 年 3 月 31 日

手続き：本会が定める書式（紹介状）に本会会員が記入、捺印し、入会申込書と一緒に本会宛に提出。

※紹介状は、本会ホームページ会員専用コンテンツ内の「お知らせ」よりダウンロード願います。

会報誌「全宅管理」のバックナンバーをご覧いただけます。

※閲覧にはユーザーID・パスワードが必要になります。

ご不明な方は、ホームページ会員ログインページの「ID・パスワードを忘れた方」、  
またはお電話にてお問い合わせください。

スマートフォンはこちらから ▶



# TOPICS

不動産関連  
トピックス

不動産の管理などに関連するトピックスをお届けします。市場の動向の把握と、賃貸経営オーナー様への情報共有等にお役立てください。

## 「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」が成立

良好な居住環境を備えた賃貸住宅の安定的な確保を図るため、サブリース業者と所有者との間の賃貸借契約の適正化のための措置を講ずるとともに、賃貸住宅管理業を営む者に係る登録制度を設け、その業務の適正な運営を確保する「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律案」が6月12日、参議院本会議において可決され成立しま

した。  
管理業務の実施を巡り、管理業者とオーナーあるいは入居者との間でトラブルが増加しており、特にサブリース業者については、家賃保証等の契約条件の誤認を原因とするトラブルが多発し社会問題となっていることから、対応が喫緊の課題となっており、今回の法律化となりました。

## 不動産会社の事業再開に向けたチェックリストを公表

不動産業界では、各団体や企業で、緊急事態宣言解除後の新型コロナウイルスのさらなる感染拡大防止と事業の本格的な再開に向けて、不動産会社として実施すべき対策として必要と考えられる項目をまとめたチェックリストなどを作成。例えば(公社)全国宅地建物取引業協会連合会不動産総合研究所は、チェックリストでは「社内体制」「仲介業務上」に分けて項目を設定。「社内体制」では従業員のマスク着用や換気の徹底、ソ

シャルディスタンスの確保など、「仲介業務上」では、物件写真や動画を撮影する場合短時間で行なえるようあらかじめ撮影箇所を決めておくなどの事前準備、役所や法務局等への調査の場合の混雑時間の回避、来店の代わりにウェブ会議システム活用の提案など、それぞれの確認すべき項目を提案しています。

※全宅管理版も作成しておりますので、ホームページよりご確認ください。

## 不動産業業況指数、ビル賃貸のみプラス

(一財)土地総合研究所は、四半期ごとに実施している「不動産業業況等調査」の結果(2020年4月1日時点)を発表しました。経営状況および3ヵ月後の経営見通しについて、業種ごとに不動産業業況指数を算出。郵送もしくはインターネットでアンケートを行ない、回答数は100社。不動産業業況指数は、住宅・宅地分譲業がマイナス21.2(前回調査比36.8ポイント下落)で、29期ぶ

りにマイナス。不動産流通業(住宅地)はマイナス36.1(同19.4ポイント下落)で4期連続のマイナスに。ビル賃貸業は10.5(同21.5ポイント下落)、プラス水準は24期連続となりました。3ヵ月後の経営状況見通しについては、住宅・宅地分譲業がマイナス50.0、不動産流通業(住宅地)がマイナス65.7、ビル賃貸業はマイナス50.0となっています。

## 特集

# 新型コロナと 賃貸管理



### 賃貸管理業者にもコロナ禍の影響が

世界中を大きな混乱に陥れている新型コロナ。その影響は世界中の経済にも打撃を与えています。民間の信用調査会社によると、新型コロナウイルスの影響で破産などの法的手続きをとった倒産した企業と、事業を停止して法的整理の準備に入った企業は合わせて311社に上りました(7月8日現在)。

賃貸管理業者にも影響が出ており、大手不動産情報検索サービスが5月に行なった調査では、仲介業者の7割以上が新型コロナウイルスの影響で来店客や内見が減少していると答えました。企業が転勤を控えたことや、引っ越しを自粛した方が多かったのも大きな理由のひとつですが、仲介業者自身が、営業時間短縮や対面営業の自粛、人員削減などを行なったことも影響しているようです。

この混乱がいつどのように収束するのかは、国も明確な予想

を立てられない状況です。第2波が発生すれば、また緊急事態になる可能性もあります。

管理業者としては、このような状況でもできるだけ円滑な営業を続けるためにも、状況を把握し、対策を検討しておく必要があります。

### 家賃が払えなくなったテナントの対策が必要

賃貸住宅で今後も問題になっていくのは、新型コロナによる自粛の影響で、収入が減ってしまった、賃貸住宅の入居者や、店舗の借主です。

特に短期的にはテナント退去のリスクがあります。飲食店やアパレル、カラオケ等が大きなダメージを受けていますので、これらの店舗が撤退してしまうケースが出てくるでしょう。テナントが空いてしまった場合、同業種であればコロナの影響を受けていますから、次のテナントが見つかりにくいという状

況が続く可能性もあります。

例えば飲食店が撤退した場合、今まで次々の飲食店がすぐに見つかり、同業種の後継テナントがすぐに見つからないケースが増えていくと考えられます。こういったケースで管理業者は何ができるかを、テナント側とオーナー様側の両方の立場になり、しっかりと考える必要があります。

新型コロナウイルスが沈静化すれば再び店舗の集客が回復するはずですので、オーナー様にも家賃の減額や支払い猶予をお願いするという発想も必要です。テナントに退去されてしまう方が損失が多いと予測できるなら、早めに対応しましょう。8Pではコロナの影響でテナント料の減額が求められた場合の、法律的な側面からアドバイスも掲載していますので、そちらもご確認ください。

## 賃貸住宅入居者のコロナの影響を考える

店舗だけではなく、一般の賃貸住宅入居者も、コロナの影響で収入が減ってしまったという方が多くいらっしゃいます。この場合もオーナー様との連携が必要になります。

それではオーナー様はどのように考えているのでしょうか？某賃貸経営情報誌のメールマガジン読者で、賃貸住宅を所有し賃貸している人458人に調査したところ、5月後半の時点での全体の3割の大家さんが家賃の減免・猶予、もしくは退去などの影響を受けていると回答しています。入居者からの要請は、家賃の減免48.5%、退去35.1%、家賃の支払い猶予25.4%などです。この要請を部分的であっても受諾したオーナー様は62.0%になります。また、受諾しなかったオーナー様の半分以上が、入居者に住宅確保給付金などの支援制度の申請を勧めていたそうです。

国の支援策を知らない入居者も多くいらっしゃいます。管理業者はその情報を入居者に伝えることも、一つのサービスだと考えてはいかがでしょうか。

## 管理業者として考えるべきこと

まず営業面でのスタイルの変化を考える必要があります。従来型の対面式営業では、コロナの第2波がきた場合に、また営業を縮小しなくてはならなくなるので、業務のオンライン化が必要となります。詳しくは12Pの記事を参考にしてください。次に入居者へのアドバイス。入居者が経済的に苦しくなった場合のための、補助金、助成金、融資等の内容を知らせる資料、またはそれらを開設したホームページの案内などを知らせることが大切になります。次に物件管理ですが、特にエントランス部分やエレベーターなど不特定多数の入居者が触ってしまう場所の消毒を徹底しましょう。

対面式の営業は入居者に嫌がれるケースも出てきます。オンライン化への対応が急がれます。



## 特集 「新型コロナと賃貸管理」

# 新型コロナ禍における 賃貸管理業者の対策について

新型コロナにより、社会のありかた、企業活動のありかたまでが  
大きく変わろうとしています。このような時代に対応するために  
管理業者は何をするべきか、その対策を考えます。

### 新しい営業スタイルが求められる

仲介・管理業者で常識だった対面式の営業スタイルに変化が  
求められています。例えば内見や申込などをオンライン化す  
ることで、お客様との接触を減らすことが可能になります。  
12Pでも特集している、不動産取引のIT化サービス「ITANDI BB  
(イタンジ ビービー)」を提供するイタンジ株式会社の野口 真  
平氏に取材したところ、すでにオンライン内見申込などを採  
用している業者と、未採用の業者では大きな差が出ているそ  
うです。

「コロナでの自粛の影響で、対面式の営業と、内見時に部屋で  
不動産会社スタッフと密な状態になることを嫌がるお客様が  
増え、内見の申込などが激減しています。しかしオンラインで  
のサービスができる業者は営業を問題なく行うことができて  
います。採用されていない企業は、休業を選択されているケー  
スすらあります。もともとは管理業務をIT化することで、業務  
の効率化を図ることが目的で提供しているシステムですが、対  
面接触を避けるという意味でも効果があるとわかりました」  
と野口氏。

また管理業者の社員もテレワークになるケースがあったよう  
ですが、いざ業務を自宅で行うと、入居者との契約書類を郵  
送で送らなくてはならなかつたりするなど、オンライン化をし  
ていればよりスムーズになった業務も多かったようです。

管理業者のIT化は、他の業種に比べて遅れていると言われて  
います。コロナ禍の影響で、管理業者のIT化が一気に加速す  
る可能性もあります。

### 入居者とメールやSNSでコミュニケーション

管理している物件の入居者とメールやSNSでコミュニケーションを取っている管理業者も増えてきているようですが、まだま  
だ活用しきれていないのが現状です。

上手に活用している例では、入居者に「入居者通信メール」を定期的に送る業者があります。

例えば物件地域の年末年始のゴミの出し方や、地域の案内、  
共用部の使い方などを送付します。このようなコミュニケーションの方法が用意されていれば、コロナ禍での暮らし方のア  
ドバイス、共用部の清掃や消毒の実施の案内、さらに給付金など地域のコロナ対策の案内などを送ることもできます。

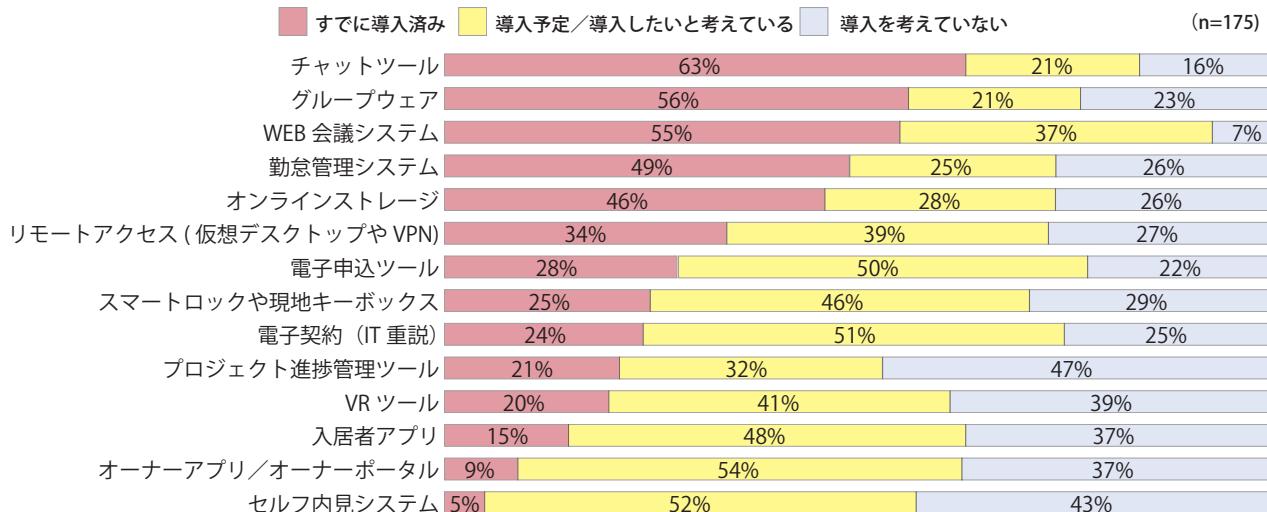
また、オーナー様ともメールやSNSを活用して、現在の状況な  
どを確認しておくことも大切です。

対面式の営業スタイルを重視してきた業者ほど、メールやSNS  
の活用が遅れているケースがあります。昔はメールなどやって  
いないとおっしゃっていたオーナー様も、今ではスマートフォン  
を活用していることが多くあります。テレビ電話などで、顔を  
見て話すこともできますから、メールを活用できないか、再度  
確認してみましょう。

### これからの管理のあり方のヒント

対面を必要としない営業手法が求められる中で、様々な手法  
が注目されています。右上のグラフは、不動産業界におけるコ  
ロナの影響とテレワーク状況のアンケート結果です。これから

## 不動産会社に聞いた各種 IT ツールの利用意向



出典：「不動産業界における新型コロナウイルスの影響とテレワーク状況に関するアンケート調査」

の管理を進める上で、どのようなことが注目されているかがわかります。上位は、テレワークにおける仕事のツールに関することがほとんどですが、続いてお客様との接触を少なくするためのツールは多く見られます。

まずその一つが、電子契約ツールであるIT重説。従来は対面で行なうことが基本でしたが、より積極的にIT重説を実施するようになりました。専用のシステムがなくてもテレビ電話などでも行えるため、例えば仲介業者の在宅勤務者がIT重説をリモートで行い、店舗などに出社しているスタッフは営業に専念できるなど、業務の住み分けを行なっている業者もあります。

内見を営業マンの同行なしで行えるセルフ内見も導入が増えています。そのツールがスマートロックや現地キーボックスです。オンラインで内見を予約してもらい、スマートロックの解除ナンバーやキーボックスの暗証番号を伝えることで、セルフ内見を実現することができます。

さらにホームページ上で部屋を見ることができる、VRツール、いわゆる360度カメラにも興味を持たれています。

そしてこれからは、時代に合わせた賃貸住宅の提案を、オーナ様にできるかが、管理業者の経営上の大変なポイントになります。そのヒントの一つが、コロナ禍で一気に浸透した、テレワークで自宅で働く入居者の存在です。通勤を最小限にする働き方ですから、交通利便性よりも環境が大切になります。仕事と暮らしを上手に使い分けられるような間取りの提案などが必要になるでしょう。

### 変化する社会情勢で勝ち抜くために

新型コロナウイルス感染拡大防止の対応が、中小企業の経営へ大きな影響を与えています。全宅管理ではこのような時代を勝ち抜くために役立つインターネット・セミナーをご用意しています。

「コロナショックを乗り切る！中小企業の資金繰り術」セミナーでは、自社の現状を知る「資金繰り表」、事業を継続させるための「資金調達方法」、返済するための「事業計画書」を紹介しておりますし、「IT重説についての最新情報と現状のIT重説について」セミナーも6月より公開しております。

また、国土交通省からも不動産における支援メニューが公表され、融資や資本増強の支援、持続化のための給付金、雇用助成金や納税猶予の特例などが掲載されていますので、参考にすると良いでしょう。

全宅管理ホームページでは、(一財)ハトマーク支援機構が作成した国や自治体が行なっている事業者向けの補助金や融資制度などのまとめサイトをご紹介していますので、ぜひご活用ください。

#### 全宅管理インターネットセミナーの ページはこちらから

様々なセミナー内容を用意しています。  
スマートフォンなら右のQRコードで  
アクセスの上ご利用ください。



# 法律相談

緊急事態の  
家賃の減額要求



入居している店舗から新型コロナウイルス感染症の影響で売り上げが減ったとして賃料の減額を求められています。どのように対応すれば良いでしょうか？

1 賃貸借契約は、貸主が物件を目的に従って使用収益させ、借主はその対価として賃料を支払うことをその本質的な内容としています（民法601条）。そうすると、借主の故意過失によることなく、物件の使用収益ができない状況となれば、賃料もこれに連動すると考えることができます。

しかし一方で、賃料は、賃貸借契約の条件の一つとして、当事者間の合意により決定されるものです。新型コロナ感染症に伴う売り上げの減少のケースでは、自然災害等によって物件が物理的に滅失等した場合などのように、物件の利用と賃料との対価性が損なわれていることが一義的かつ客観的に明らかな場合とは異なります。

したがって、今回のケースでは、賃料の減額はあくまでも合意に基づきなされることが基本となりましょう。新型コロナ感染症対策及びその影響が長期化する可能性がある現状においては、貸主借主双方が置かれている状況を踏まえ、協議に基づき適切な対応を検討していくことが大切です。

2 ところで今回のケースでは、貸主側も、物件の取得や建設等に係る融資の返済や貸主自らの生活維持等の観点から、直ちに賃料の減額に応じることは困難であることが多いと思われます。

このような場合には、まずは賃料の減額ではなく、

その支払いの猶予を取り決めておくことも考えられます。これは、減額とは異なり、賃料は従前の額のままで、その全部または一部の支払時期のみを延期するものであり、支払猶予期間経過後は、猶予された賃料の満額を支払う必要があります。なおこの場合でも、緊急事態宣言等が再度発せられたり、「新しい生活様式」の普及等によって店舗の経営環境の改善が進まないようなときには、その時点で改めて支払い猶予とした賃料及びその後の賃料の一部を免除するという取り扱いとすることも考えられるでしょう。

3 協議に基づき一定期間の賃料の減額や支払い猶予が合意された場合には、合意内容について後日紛争が生じないよう、その内容を書面化し、減額の場合には減額幅や減額の期間、当該減額期間経過後の取扱い（従前の賃料額に戻ること）を、支払猶予の場合には猶予する額や猶予期間（延期された支払い期限）を、それぞれ明確に記載したうえで、双方が記名押印等をしておくことが大切です。

4 なお、貸主としては、借主が契約の継続を断念して契約の終了という選択肢を採った場合には、その物件に係る次の賃貸借がどのようになるのかも十分に考慮することが必要です。賃貸管理業者は、将来の賃貸市場やの動向や予測も踏まえつつ、長期的な賃貸経営の観点に立って取扱いを検討することが大切であって、借主から賃料の取扱いについて要望があった場合には、貸主に対しても協議に応じるよう助言するとともに、賃料に係る政府や自治体の支援策などの最新の情報も提供しながら、賃貸借関係の適正化をサポートすることが期待されます。



回答者 佐藤貴美（さとう・たかよし）

佐藤貴美法律事務所 全宅管理顧問弁護士。賃貸管理、マンション管理などを中心に活動している。主な著書は、『基礎からわかる賃貸住宅の管理』（株）住宅新報）、『実践！賃貸不動産管理』（株）大成出版社・共著）など。

# What's 全宅管理

第6回 入居者満足度アップサービス

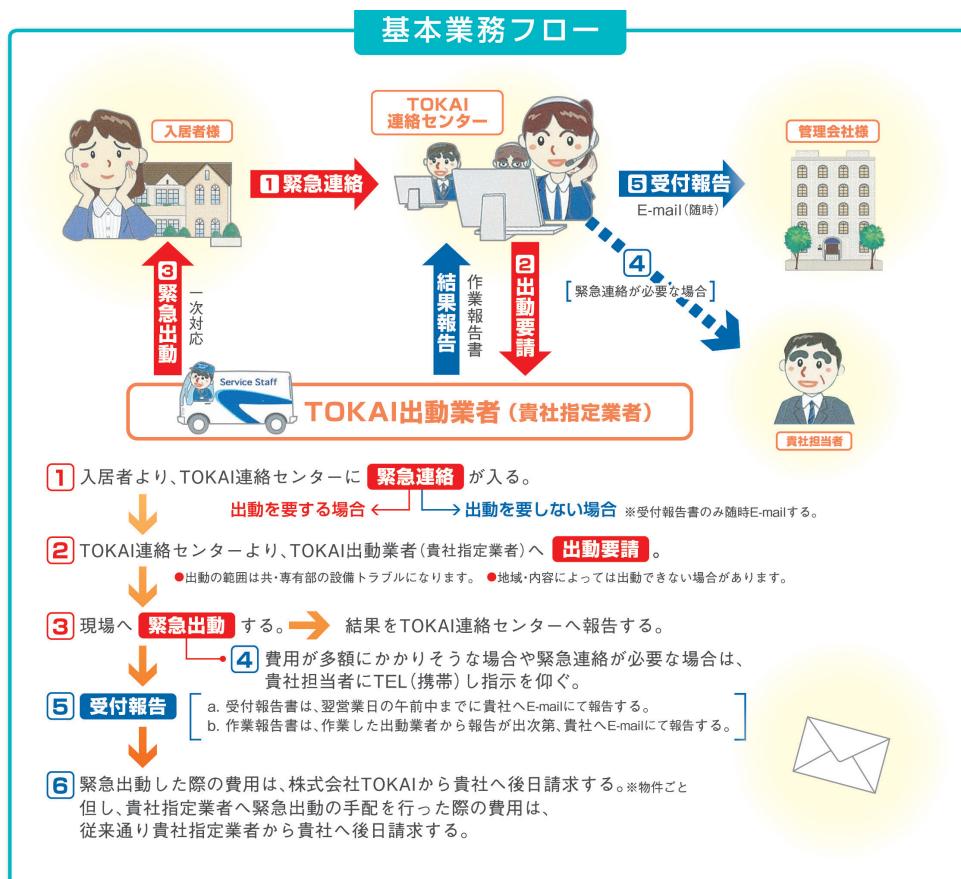
全宅管理会員  
特別価格！

入居者の安心と、管理業者の負担減を実現

## 夜間・休日サポートシステム

夜間の水漏れや水道機器の故障などに対して、入居者様からのお問合せやクレームの対応をアウトソーシングするシステムです。コールセンターの専門スタッフが受付を行い、迅速・確実に対応いたします。特に給排水関係のトラブルは、生活に密着したものだけに緊急を要します。ほとんどのケースでは入居者様からの電話に対してスタッフが適切なアドバイスをすることで解決しますが、直ちに応急処置を講じる必要がある場合には、緊急出動の手配をいたします。手配をする出動業者につきましては、指定の取引業者を登録することも可能です。

また、受付・対応した内容については、翌朝の営業時間前までに報告書としてメールにてお送りします。



### メリット

- 水漏れなどに緊急対応することで被害を最小限にすることができる。
- 社員が夜間や休日に緊急連絡を受けることの負担を減らすことができる。
- 入居者が緊急の際の対応を受けることができるので、満足度が高まる。
- 1棟からでもサポートを利用できる。
- 全宅管理会員価格で利用できる。

### ■ 価格

1戸あたり通常価格 月額200円+税 → **会員価格 月額 40円+税**

※管理物件単位の登録となりますので、1棟からご利用いただけます。

このシステムは、株式会社TOKAIが提供するものです。  
システムの詳細等につきましては、同社にお問合せください。

**TEL.03-5404-7307**



連載企画  
〈部屋探しサイト徹底攻略〉第6回

## 自社ホームページに 誘導するポイント



〈講師〉  
ライター・  
ファイナンシャルプランナー  
高橋洋子さん

土地活用に詳しいファイナンシャルプランナー。賃貸募集のメディア戦略にも詳しく、様々なセミナーも行っている。

# 企業のイメージアップのためにも 自社ホームページの充実と誘導が必要に。

### 企業ホームページは web 上の店舗

部屋探しサイトで部屋を探している入居者の多くが、不動産会社の詳細を見ています。どのような会社なのか、信頼できそうかを、掲載されている少ない情報から読み取ろうとしています。そして興味があれば企業ホームページへのリンクボタンを押し、さらに企業を知ろうとします。

だからこそ企業ホームページの内容は、信頼性や好感度などのイメージをアップするために大切なものです。インターネット上の店舗=顔であると考えても良いでしょう。

部屋探しサイトに掲載されている情報は、広告です。競合業者との差別化をすることが必要で、いかにそこから企業のホームページへ誘導できるかがポイントになります。

### お客様に好感をもたれる企業イメージを

部屋探しサイトの役割とメリットは、インターネット上で部屋探しをする多くの方を集客することです。だからこそ仲介業者は掲載料を支払って物件を掲載します。しかし多くの物件は複数の業者により仲介されているので、業者間での競合が発生します。

どの業者に頼むかは、お客様がどの業者に好感を持つかにかかっています。ここで差別化するためには、まず第一段階である部屋探しサイトの企業紹介欄で、きちんと会社の魅力を伝え、自社ホームページも見ておきたいという気持ちにさせることが重要になります。そしてその企業ホームページを充実させておくことが必要です。

## 部屋探しサイトで差別化する

右のサンプルは大手部屋探しサイトの企業紹介ページです。まず大切なのは写真。仲介業務は人と人の関係性の上に成り立ちますから、できるだけスタッフが入った写真を使うことがポイントです。店舗の外で撮影するか、店舗内で撮影するかは、写真映えを重視しましょう。実際に両方撮影して、印象の良いものを使うことがポイントです。

紹介の文章は、企業の魅力をストレートに伝えるものが良いでしょう。例えば「地元密着で〇〇年」など、信頼性を与えるものや、「管理戸数〇〇戸」、「学生向けからファミリー向けまで良い物件をアドバイスします」など、豊富な物件をアピールするものがお客様にわかりやすいアピール方法です。

まずはきちんと掲載内容を吟味して、多くの情報を書き込むことがポイントです。

## 自社ホームページのポイント

自社ホームページはインターネット上の店舗であり、顔でもあります。どのような企業イメージにするかを明確にして内容を決めましょう。中でもトップページに訴求する内容は大切です。企業のポリシーを伝える、企業の特徴を訴求する、物件検索などの利便性を重要視する、など手法は様々です。

特に今はスマートフォンでインターネットにアクセスする方が主流ですから、スマートフォンでの見え方を工夫すべきです。差別化しイメージをアップするためには、信頼できるプロに相談することが必要でしょう。製作したホームページの実績などを見ながら依頼先を決めましょう。

## 全宅管理の会員紹介ページも充実

全宅管理ではホームページの会員紹介ページを充実させています。

入居者やオーナー様により会員企業を知っていただくことを目的とし、企業の外観やオフィス写真の掲載、スタッフの顔写真とプロフィールなどの掲載、さらに提供できるサービスの内容などを掲載できるようにしています。

特にスタッフの紹介は、賃貸管理業者とお客様を結ぶためにも重要なことです。ぜひ自社ホームページでも、全宅管理の会員紹介ページや部屋探しサイトの企業紹介ページでもスタッフの紹介は充実させましょう。

### ■部屋探しサイトの企業紹介の例

#### ピタットハウス練馬駅前店(株)ウチダハウス



★地元密着27年！練馬で「ほっ」と出来るお部屋探し★

ほっ」と出来るお部屋探しを合言葉に、地元密着27年+ピタットハウス全国650店舗のネットワーク力でお部屋探しを力強くサポート！運営母体の㈱ウチダハウスは練馬区を中心に管理戸数2500戸以上。オーナー様と直接結ばれているのでより深く・濃い情報をお客様にご提供可能です。皆様のご来店をお待ちしています！仲介・管理・売買で練馬密着のウチダハウスへ物件の事でしたらどんな事でもお任せ下さい！※新型コロナウイルス感染防止の観点より、誠に勝手ながら4/7～臨時休業させて頂きます。再開については未定となっております。

店舗の特徴	<input type="checkbox"/> 駅徒歩3分以内	<input type="checkbox"/> 社宅・寮対応	<input type="checkbox"/> 閑店10年以上	<input type="checkbox"/> 引渡会は紹介	<input type="checkbox"/> 法人契約取扱
	<input type="checkbox"/> 女性スタッフ	<input type="checkbox"/> 賃貸保証対応	<input type="checkbox"/> 保証人不要相談		

### ■不動産会社ホームページの参考例



Uchida House: 商品は、管理力。

KK Yamafuku: 住みたい家への道しるべ

Yamafuku Estate: 物件名、エリア名、駅名を入力

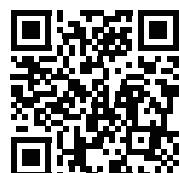
企業のポリシーを中心  
に訴求する例

物件検索を  
スピーディにした例

## 全宅管理の会員紹介ページを作成したい方はこちらから

全宅管理ホームページに  
ログインの上、  
会員紹介ページ編集を  
ご覧ください。

こちらからご確認ください▶



連載企画

## 賃貸管理トレンド

第2回



# 賃貸仲介業務の効率化のためのオンライン化

物件内覧から契約、退去時の手続きまで  
ワンストップでオンライン化するサービス。



イタンジ株式会社  
代表 野口 真平氏

### 不動産仲介・管理業務のIT化は遅れている

不動産仲介・管理業務は、まだまだ対面式が主流です。お客様が物件の内覧をする時は、不動産会社に行き担当者と物件を見に行く。契約の際も、内容を店頭などで口頭で説明し、署名などの記入や捺印を行うのが通常です。また、不動産会社間で行う物件の空室確認や、物件情報のやり取りには、電話やFAXを使うのが一般的です。

これらの業務を、大幅に効率化するために開発されたのが、イタンジ株式会社が提供している「ITANDI BB(イタンジビー)

ビー)」です。今回はイタンジ株式会社代表の野口 真平氏にお話をうかがいました。

「賃貸不動産のリーシング業務は、IT化が遅れています。大手の管理業者は独自のシステムなどで効率化を進めているところもありますが、規模の小さな企業ではまだ従来の手法を行なっているケースが多く見られます」と野口氏。

より多くの管理業者にオンライン化の利便性と効率性を享受していただきたいという野口氏の考えもあり、全宅管理の会員に、一部機能を無償で使えるサービスも開始しています。

不動産リーシング業務のワンストップサービス

# ITANDI BB

イタンジ ビービー

物件確認不要 「リアルタイム」 不動産業者間サイト

イタンジ株式会社が提供している「ITANDI BB」。業者間の物件確認、内見予約、入居申込、電子契約、更新退去管理、遠隔電話ファックスなど、不動産リーシング業務をリアルタイム&ワンストップで効率化します。



## 仲介業務の経験がシステム開発に生かされている

「当社はもともと、不動産関連の情報会社としてスタートしました。その後自社で仲介業務も行うことになりましたが、他の不動産業者に空室を確認する業務だけでも、非常に大きな労力を必要とすることを体験しました。この経験を活かし、賃貸仲介・管理業務を効率化できるサービスを提供することにしました」と、野口氏は開発の経緯を説明されました。

そして2015年に物件空室確認のシステム「ぶつけんくん」をリリースしたのを皮切りに、内見予約、申込受付、電子契約、更新退去など賃貸仲介・管理業務のほとんどに対応できるシステムを提供しています。

「従来のものでも業務の一部をオンライン化しているサービスはありますが、管理業者にとってはすべてのサービスをワンストップで利用できることにメリットがあります」と野口氏。その評価も高く、2019年8月時点での東京商工リサーチ調べで、申込システムの導入社数No.1の実績を持っています。



従来のように接客での説明ができなくなる分、物件の特徴を説明する工夫が、今後必要になる。

## コロナ禍の影響でオンライン化が加速

「業務のシステム化・オンライン化は賃貸管理業者にとって急務の課題でしたが、なかなかオンライン化に踏み切ることができなかつたのが、特に小規模の管理業者の状況でした。しかし、コロナ禍の影響で対面での営業を最小限にできるオンライン化は必要不可欠の状況になってきました。緊急事態宣言が出ている時期には、「ITANDI BB」への加入が大幅に増えています。今後もしばらくは対面での営業を敬遠するお客様もいらっしゃるでしょうし、申込や内見を人に会わずにできることは大きなメリットになるはずです」。

賃貸仲介・管理業務が必要としている業務の効率化やコストダウンのために、そしてお客様である入居者とオーナー様の満足度を高めるために、今後ますますオンライン化が進むと考えられます。全宅管理の会員が無料で始められる、「内見予約くん」と「申込受付くん」を、ぜひご活用ください。

### 「ITANDI BB」のホームページは こちらから

この特集で取材させていただいたイタンジ株式会社が提供する「ITANDI BB」の内容に関しては、スマートフォンで右のQRコードからアクセスしてください。



## 効率化だけでなく入居者へのサービスにもつながる

「業務を効率化するだけでなく、お客様、入居者様へのサービス向上にも繋がるのが、このシステムです。例えばお客様が内見をしたいと思った時、管理業者が電話受付をできない夜間でもweb上から予約することができます。さらにリモート鍵などを使うことで、好きな時間に自由に部屋を見ることも可能になります。これは部屋探しをするお客様にとっては非常に嬉しいサービスで、実際に導入後は内見者が15%増えたというデータも出ています」と野口氏は語ります。

また、空室に不安を持つオーナー様の満足度が高まるのもポイントです。このシステムでは、いつ・どの物件に何件内見が入ったのかを集計・レポートできるため、オーナーの満足度を向上することができます。例えば内見はあるのに契約まではいたらないのであれば、魅力アップのためのリフォームを提案するなど、次のビジネスにも繋がります。



## 01 理事会が開催されました

去る令和2年6月、本会の理事会を開催いたしました。

同理事会では、「令和元年度事業報告(案)に関する件」「令和元年度収支決算報告(案)に関する件」「第10回定時社員総会の開催方法等に関する件」の議案について審議が行われ、承認されましたことをご報告いたします。

「第10回定時社員総会の開催方法等に関する件」では、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による日程変更等が決議されており、今年度の定時社員総会開催日程は7月29日(水)となりましたことも併せてご報告いたします。



## 02 賃貸不動産経営管理士 令和2年講習のご案内

賃貸不動産経営管理士とは、賃貸不動産の管理に関する知識・技能・倫理観を持った専門家で、資格試験は毎年受験者が増加しております。さらに、「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律案」の成立により益々需要が高まるものと考えます。

本会では、11月15日(日)実施の全国統一試験(8月中旬受験申込み開始予定)に先立って、公式テキストの解説を中心とした講習(6月1日受講申込み開始、日程・会場は右ページ参照)を開催いたします。

本講習は賃貸不動産管理業務に必要な専門知識の習得と実務能力を高めるための講習であるとともに、以下の受講メリットもございます。

### 1.5問免除

本講習を修了することで5問が免除され、全50問120分の試験が実質45問120分の試験となります。

### 2.試験の要所を抑えた指導！

経験豊富な講師陣が重要な箇所を抜粋して指導することで、全1000ページを超える公式テキストを独学で読み解くよりも、効率的に学習ができます。

試験問題数が今年から増加し、さらに難易度が高くな

ることが予想されますので、この機会に是非ともお申込み下さい。

講習の申込方法等につきましては、本会ホームページ「賃貸不動産経営管理士講習ページ」(<https://chinkan.jp/lp/training>)より、詳細をご確認下さい。



スマートフォンでは  
こちらのQRコードを  
ご利用ください。

賃貸不動産経営管理士  
講習テキスト

# 賃貸不動産経営管理士 令和2年講習日程

申込受付終了(7月8日時点)

地域	日程	会場
北海道	8月5日(水)	北海道自治労会館 大ホール
青森県	9月16日(水)	青森県不動産会館 2階大会議室
岩手県	8月28日(金)	日建学院盛岡校
宮城県①	9月4日(金)	宮城県不動産会館 4階大ホール
宮城県②	9月17日(木)	宮城県不動産会館 4階大ホール
宮城県③	9月18日(金)	宮城県不動産会館 4階大ホール
秋田県	8月21日(金)	秋田県不動産会館 3階大会議室
山形県	8月25日(火)	山形ビッグウイング 4階研修室
福島県①	8月26日(水)	ハトマーク会館 2階大会議室 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
福島県②	8月27日(木)	ハトマーク会館 2階大会議室 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
新潟県	9月16日(水)	コープシティ花園 ガレッソホール <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
茨城県	8月25日(火)	ホテルレイクビュー水戸 飛天 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
栃木県	9月17日(木)	栃木県不動産会館 3階大会議室
群馬県	8月28日(金)	日建学院群馬校 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
埼玉県	8月19日(水)	埼玉県宅建会館 3階研修ホール <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
千葉県	9月2日(水)	千葉県不動産会館 3階大会議室 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
東京都①	8月19日(水)	AP 西新宿 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
東京都②	8月28日(金)	日建学院池袋校 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
東京都③	8月28日(金)	日建学院上野校 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
東京都④	8月28日(金)	日建学院立川校 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
東京都⑤	8月28日(金)	日建学院町田校 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
東京都⑥	9月2日(水)	AP 西新宿 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
東京都⑦	9月11日(金)	日建学院池袋校 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
東京都⑧	9月11日(金)	日建学院上野校 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
東京都⑨	9月11日(金)	日建学院立川校 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
東京都⑩	9月11日(金)	日建学院町田校 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
神奈川県①	9月2日(水)	神奈川県不動産会館 5階大会議室 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
神奈川県②	9月16日(水)	神奈川県不動産会館 5階大会議室
山梨県	9月9日(水)	山梨県不動産会館 3階会議室
富山県	9月10日(木)	富山県不動産会館 3階研修室 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
石川県①	8月28日(金)	日建学院金沢校 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>

地域	日程	会場
石川県②	9月11日(金)	日建学院金沢校 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
福井県	8月28日(金)	日建学院福井校
岐阜県	8月28日(金)	日建学院岐阜校 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
静岡県	8月18日(火)	静岡県不動産会館 2階大会議室 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
愛知県	9月2日(水)	名古屋市公会堂 4階ホール
三重県	8月18日(火)	三重県不動産会館 3階大会議室
滋賀県	9月9日(水)	滋賀県宅建協会 5階大会議室
京都府	9月16日(水)	京都府宅建会館 3階研修センター
大阪府	9月10日(木)	大阪府宅建会館 2階会議室 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
兵庫県	9月11日(金)	兵庫県宅建会館 7階研修ホール
奈良県	9月4日(金)	奈良県宅建会館 3階会議室 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
和歌山県	8月27日(木)	和歌山ビッグ愛 1201会議室
鳥取県	8月28日(金)	日建学院鳥取校
島根県	8月28日(金)	日建学院松江校
岡山県	9月3日(木)	岡山県宅建会館 3階大会議室 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
広島県	8月19日(水)	広島県不動産会館 6階研修ホール
山口県	8月19日(水)	山口県不動産会館 3階研修ホール <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
徳島県	8月28日(金)	日建学院徳島校
愛媛県	8月18日(火)	愛媛不動産会館 4階会議室 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
高知県	8月26日(水)	高知県不動産会館 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
福岡県	8月26日(水)	福岡県不動産会館 6階研修ホール <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
佐賀県	8月28日(金)	日建学院佐賀校
長崎県①	8月21日(金)	長崎県不動産会館 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
長崎県②	9月10日(木)	長崎県不動産会館 <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
熊本県	8月21日(金)	熊本県不動産会館 3階会議室
大分県①	8月11日(火)	大分県不動産会館 3階大ホール <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
大分県②	8月19日(水)	大分県不動産会館 3階大ホール
宮崎県	9月2日(水)	ニューウェルシティ宮崎 霧島
鹿児島県	8月27日(木)	鹿児島県不動産会館 6階ホール <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px 5px;">受付終了</span>
沖縄県①	8月12日(水)	沖縄県不動産会館 4階ホール
沖縄県②	8月13日(木)	沖縄県不動産会館 4階ホール

※【ご注意】上記は7月8日時点の情報であり、申込状況によっては申込受付を終了している可能性がございます。  
また、新型コロナウイルス感染拡大による影響で、急遽開催の中止、変更になる可能性がございます。

# 全宅管理ホームページ リニューアルのお知らせ

## ～新型コロナウイルス感染症に対応した情報提供も実施中！～

令和2年4月より、全宅管理ホームページ (<https://chinkan.jp/>) をリニューアルいたしました。リニューアルのポイントとしては、会員・入会希望者等、それぞれに必要な情報にすぐにたどり着けるよう導線を強化した事に加え、「会員店紹介ページ」の掲載内容を充実させ、自社で作成するホームページに近いボリュームの情報を掲載することができるようになりました。つきましては、下記に「会員店紹介ページ」の編集方法を説明いたしますので、ご確認の上、ご活用いただければと思います。

### 1. ホームページTOPの上部「会員ログイン」

よりログインする。

※ログインID・パスワードが不明の方は、「ID・パスワードを忘れた方」よりお問合せください。

### 2. 「会員専用コンテンツページ」の最下部「会員店紹介ページのご提供」の「会員店紹介ページ編集」をクリックする。

### 3. 情報入力ページよりSTEP1・2・3の流れに従つて掲載したい情報や画像を入力し編集する。

(例) 右イメージ参照

①従業員の写真や名前を掲載する場合、「スタッフ顔写真」「スタッフ名前」を編集。

②店舗写真を掲載する場合、「メイン画像アップロード」から画像データをアップロード。

③提供するサービスや業務等を掲載する場合、「特徴項目」を編集。

また、本会では、会員の皆様に新型コロナウイルス感染症に関する情報提供を随時お届けしております。

5月には、「新型コロナウイルス感染症対応 実務編」及び「賃料減額・賃料支払猶予の覚書(案)」を作成し、6月には「国土交通省『不動産業における新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン』要約版」及び「店頭掲示用チラシ・チェックリスト」を作成いたしました。

これらの作成物は全て、本会ホームページ「会員専用コンテンツ」のお知らせよりデータをダウンロードできるようにしており、また、本会のグループ団体の(一財)ハトマーク支援機構が作成した「事業者及び個人に対する支援策等のまとめサイト」もご案内しておりますので、改めて、本会ホームページをご確認いただきますようお願い申し上げます。