

# ZENTAKU KANRI

資産管理のこれからを考える  
全宅管理

2023

秋号

VOL.45

入居者間の  
トラブルを  
なんとかしたい



巻頭  
特集

## 入居者トラブルを 解決支援する

賃貸管理の大きな負担となっている入居者トラブル。  
その解決方法の新しい発想を特集します。

賃貸管理業者経営セミナー  
利益の組立図を作る為に

レディファーストな賃貸住宅考  
バスルーム・洗面室の最前線

法律相談：知っておきたい賃貸管理の法律知識 Q&A  
居住用契約で事業所使用をされた場合の対応

「住まう」に、  
寄りそう。

For perfect  
estate management.

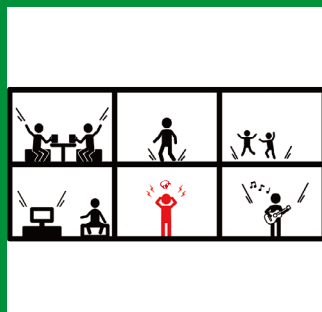


全宅管理

資産管理のこれからを考える

# ZENTAKU KANRI

全宅管理 2023 autumn VOL.45



## INDEX

- |    |                                                                                                                                     |     |                                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------|
| 3p | <p>不動産関連トピックス</p> <p>東京都発表、新設住宅着工2ヵ月連続の減少。ただし賃貸は増加にイタンジ、「不動産業界のDX推進状況調査」の結果を発表</p> <p>ニフティライフスタイルが「大阪の賃貸物件探しで注目の街ランキングベスト30」を発表</p> | 9p  | <p>法律相談</p> <p>知っておきたい賃貸管理の法律知識 Q&amp;A</p> <p>居住用契約で事業所使用をされた場合の対応</p> |
| 4p | <p>特集</p> <p><b>入居者トラブルを<br/>解決支援する</b></p> <p>入居者トラブル解決方法の新しい発想を特集します</p>                                                          | 10p | <p>賃貸管理業者経営セミナー</p> <p><b>利益の組立図を作る為に</b></p>                           |
| 8p | <p>What's 全宅管理</p> <p>全宅管理の会員向けサービスをご紹介</p> <p>第19回：電話法律相談</p>                                                                      | 12p | <p>レディファーストな賃貸住宅考</p> <p><b>バスルーム・洗面室の最前線</b></p>                       |
|    |                                                                                                                                     | 14p | <p>協会インフォメーション</p> <p>01 全宅管理タウンミーティングについて</p> <p>02 支部 活動報告</p>        |



会報誌「全宅管理」の  
バックナンバーをご覧いただけます。



バックナンバーはホームページよりご覧いただけます。

◀こちらからご確認ください。

※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お問い合わせフォーム、  
またはお電話にてお問い合わせください。

# 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。

### 東京都発表、7月の新設住宅着工2ヵ月連続の減少。ただし賃貸は増加に

9月7日、東京都は7月の新設住宅着工戸数は1万603戸（前年同月比1.3%減）と2ヵ月連続で減少したと発表。ただし賃貸住宅は増加しています。利用関係別では、持家が1,182戸（同11.9%減）で18ヵ月連続の減少。貸家は5,807戸（同5.4%増）で5ヵ月連続の増加となりました。分譲住宅は

3,600戸（同7.0%減）で2ヵ月連続の減少。地域別では、都心3区は571戸（同232.0%増）と3ヵ月連続の増加。都心10区は2,108戸（同0.8%減）と4ヵ月ぶりの減少。区部全体では8,222戸（同7.5%減）と2ヵ月連続の減少。市部は2,336戸（同23.9%減）と2ヵ月連続で減少しています。

### イタンジ、「不動産業界のDX推進状況調査」の結果を発表

イタンジ(株)は9月19日、不動産テック7社・不動産メディア共同企画のアンケート、「不動産業界のDX推進状況調査」の結果を発表。

DXに「取り組んでいる」「取り組む予定」の企業は管理戸数3,000戸以上5,000戸未満の企業が96.6%と最多、5,000戸以上になるとその割合は下降し、DX推進のきっかけは「DX関連の記事・ニュースを読んだから」が最多。

DXの取り組み期間は「6ヵ月以上1年未満」「1年

以上2年未満」が約半数でボリュームゾーン、目的は「業務効率化」「生産性向上」「顧客満足度アップ」など。不動産DXの情報収集に最も活用されているのは「不動産・住宅業界メディア（WEB）」。「DXに取り組む予定がない」理由は、従業員数が少ない企業では「予算がかけられない」「社内に人材がいない」、従業員数が多い企業では「取り組み方が分からない」など。

### ニフティライフスタイルが 「大阪の賃貸物件探しで注目の街ランキングベスト30」を発表

ニフティライフスタイル(株)（東京都新宿区）は9月13日、「大阪の賃貸物件探しで注目の街ランキングベスト30」を発表しました。

情報のベースとなっているのは大阪で賃貸物件を探しているユーザーからの検索・閲覧数で、最も高い注目の街ランキングです。

第1位はOsaka Metro・北大阪急行電鉄南北線の2路線が乗り入れている「江坂（えさか）」。Osaka Metroの御堂筋線と四つ橋線の2路線が乗り入れる「大国町（だいくちよう）」が第2位。第3位は大阪の陸の玄関口「新大阪」、となっています。

## 特集

# 入居者トラブルを 解決支援する

管理業者にとって入居者トラブルは、対応が難しい業務の一つです。小さなトラブルが大きな事件に発展する可能性もありますから、早期に解決したいもの。今回はそんな入居者トラブル解決をアウトソーシングできる企業に取材しました。

騒音に関するご注意  
〇階ほか複数の方より騒音に関する苦情が寄せられ、また朝4時頃から家具を引きずる音が聞こえます。

## 近隣トラブル解決支援サービス企業に聞く

今回お話をうかがうのは、近隣トラブル解決支援サービスを行っている株式会社ヴァンガードスミス社の代表、田中慶太氏です。どのような経緯で近隣トラブルの解決支援サービスをはじめられたのでしょうか？

田中氏：北海道警察を退職後、ベンチャー企業での株式上

場、経営企画、M&Aや事業再生などを経験し、企業経営に携わってきた中で今度は自分が「困っている人を助ける」ことをビジネスの場で体現したいと思い、起業しました。企業経営者の困りごとを解決するコンサルティング事業から始まり、社会の困りごとを解決するための新しいビジネスモデルや事業づくりに挑戦し続けてきました。

警察時代から、人を助けたいという気持ちが大きかったので  
すね。

田中氏：警察は困っている人がいても事件を優先せざるを得ない。そこにジレンマを感じていました。現在の近隣トラブル解決支援サービスなら、事件未満のトラブルの段階から、相談に乗ることができる。大きなトラブルを未然に防げるという、警察時代とは少し違う人助けができると考えています。当社の相談員は全員元警察官で、同じような使命感を感じていると思います。

## 田中 慶太 氏 Keita Tanaka



小樽商科大学商学部卒業後、北海道警察に任官。道警を退職後に不動産金融事業会社にて営業・企画部門責任者を経て取締役を務める。2011年には専門人材活用による経営支援会社の立ち上げに参画。2014年に当社前身となる経営支援事業会社を創業、翌2015年に株式会社Vanguard Smithを設立

## 増加傾向にある近隣トラブル

御社ではどれくらいのトラブルを解決しているのでしょうか？

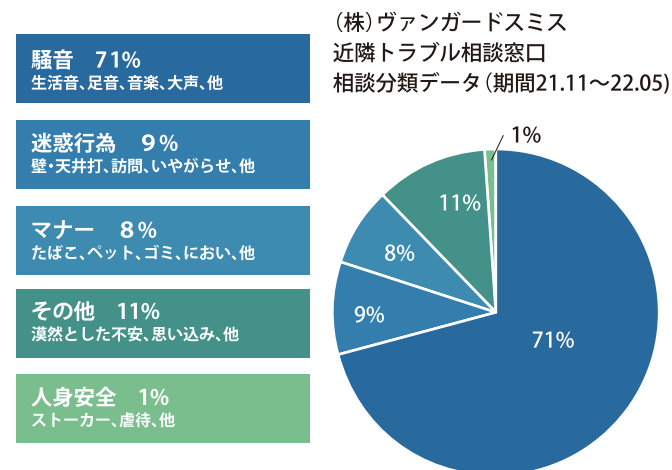
田中氏：このサービスを開始して8年ほどになるのですが、その間、およそ2万2000件ほどのトラブルの相談を受け、ほとんどを収束に導いています。

どのようなトラブルが多いのでしょうか？

田中氏：これは管理業者の方も実感されていることですが、騒音トラブルが7割以上を占めます。

もし御社と契約していなければ、その苦情や相談は管理会社にいくのでしょうか？

田中氏：当社の過去の調査では、隣人トラブル経験者のうち25%ほどが管理業者に相談していることがわかっています。当事者同士が接触するとトラブルが悪化しやすく、管理業者が間に入ったとしても解決にたどり着くのはなかなか難しいようです。



## 近隣トラブルは感情のトラブル

近隣トラブルの解決が難しい理由はどのあたりにあるのでしょうか？

田中氏：やはり感情の問題ではないでしょうか。例えば子供の騒音に関しても、「うるさい」と感じるか「元気だ」と感じるかの価値観の違いです。今は子育て経験のない方が増えていますから、そういった方にとっては騒音と感じやすいのです。さらに被害者意識が強くなってしまうと、音をわざと出しているのではないかなど、相手への不信感・嫌悪感が生まれるケースもあります。このような感情トラブルの場合、当事者同士での話し合いでは感情が高まっていき、トラブルがエスカレートしてしまう可能性もあります。そのため適切な立場の第三者を間に入れて解決へ向かう必要があります。

御社ではその第三者として相談員が対応するわけですね。

田中氏：元警察官が相談員として、「騒音」「迷惑行為」「近隣トラブル」「つきまとい行為」「SNSによる誹謗中傷」など、「事件未満(事件化前)のトラブル」の解決を支援します。警察官時代に得た専門的な知識と豊富な現場経験、そしてストレス耐性で、迅速かつ的確に対応します。

どのように契約をしているのでしょうか？

田中氏：トラブルの芽を摘むため、「気になる」の段階から何度でも相談ができる少額のサブスクリプションを取り入れています。当初は個人契約が多かったのですが、現在は管理業者などが一括して契約するケースが多くなっています。管理業者は入居者にトラブルがあった場合、直接ヴァンガードスミスに連絡を入れる仕組みになっています。

## 特集：入居者トラブルを解決支援する

# 管理業者では解決が難しい 現在の入居者トラブル

### スピードが解決のポイント

現在、多くの管理業者と契約をされていると思いますが、その過程で管理業者が感じている入居者トラブル解決の難しさのようなものはありましたか？

田中氏：基本的に多くの管理業者が、どのように解決したら良いか、どこから手をつければ良いかわからない、と思われていたようです。

トラブル解決の基本、のようなものはありますか？

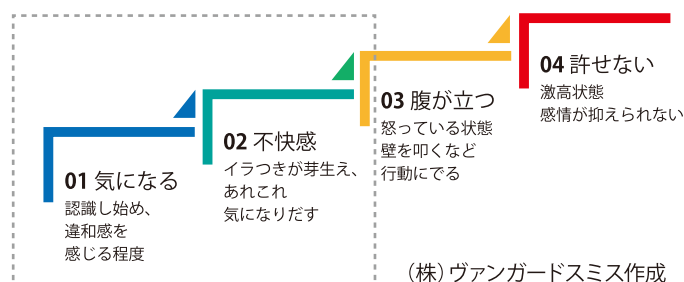
田中氏：まずはスピードです。事件未満の内に必ず解決させる「早期対応」が基本になります。下の図はトラブルが深刻になっていくステップを表したのですが、気になる、不愉快くらいで解決する必要があります。腹がたつ、許せないのレベルに達すると、解決は難しくなります。

管理業者では難しい部分というのは、このスピード解決の部分なのでしょうか？

田中氏：第三者として間に入るには、スピード感もそうですが、多くのノウハウが必要です。行ってはいけない対応というのがありますし、なにより限られた人材を入居者トラブルに使うというのはもったいないと言えます。プロに任せてしまうというのが良い選択なのではないでしょうか。

#### ●感情のステップ表

点線内での早期対応がトラブルの深刻化を防ぎます。



### こんな対応をしてはいけないポイントは

現在、管理業者が様々な入居者トラブルへの対応をしているのですがこれはやってはいけないという対応はありますか？

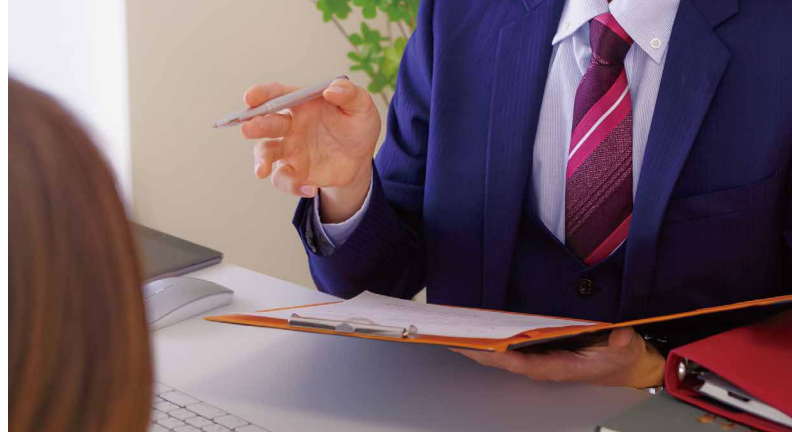
田中氏：管理業者とヒアリングをしている中で、様々なNGポイントがありました。まず、住宅の掲示板などに同じ内容の注意文を何度も出すという対策。これは管理業者で多いケースだったのですが、例えば騒音を出している側は、騒音だと思っていないケースが多々あります。自分のことだと気づかなければ解決になりませんし、トラブルの原因が続いてしまうことになります。

また管理業者が独自のルールをつくってしまうのもNGです。例えば夜の掃除機の音がうるさいという苦情に対して、「夜7時以降は掃除機禁止」のルールをつくるなどです。これは苦情を出せばなんでも通るというメッセージを送ることにもなります。日常生活を制限するルールをつくるのは極力避けるべきです。

また、伝聞や匿名での相談を受けることもやめるべきです。伝聞では正確な内容を把握できませんし、匿名では虚偽や誇張の可能性もあります。最も大事なことは事実を把握することです。

苦情の連絡が来た時の対応は、どのようにすべきでしょうか？

田中氏：よくあるNGポイントは、最初の段階で「それは大変で迷惑をおかけしました」など謝ってしまうことです。これでは苦情を出した方が、「私は被害者」なんだと勘違いしてしまいます。例えば集合住宅の生活音には許容すべき範囲がありますから、過剰な要求を受け入れるべきではありません。安易に謝ったりせず、客観的に事実を確認することが大切です。



まずはスピーディに事情を把握することが大切

## 人材を他の仕事にまわすべき

管理業者が入居者トラブル解決をアウトソーシングするメリットはどんなところなのでしょう？

田中氏：一番はプロが相談にのってくれるという、入居者の安心感でしょう。入居契約時にこういったサービスに加入しますという資料があれば、入居者の安心はより大きなものになります。

さらに入居者トラブル対応に関わる人材をなくすることができます。管理業者は非常に多忙ですから、いつ終わるかもわからない入居者トラブルへの対応に時間を取られるより、アウトソーシングして他の仕事をするほうが建設的です。

また入居者トラブルの処理は、基本的に苦情ですから、中には怒っている方も多い。こういった対応は非常にストレスが溜まりますから、離職の原因にもつながりかねません。

やはり入居者トラブルの解決には大きなストレスがかかるものなのでしょうか？

田中氏：苦情を頻繁に出す人の中には、精神的な問題を抱えている方もいらっしゃいます。なんども同じ話を繰り返したり、一度話を聞いてくれた管理業者の担当者を繰り返し指名するなどの行為もあります。精神的な問題の場合、例えば警察や福祉・医療などの専門官と連携する必要があると判断するためには、ノウハウを持っている専門家でなければ難しいと言えます。管理業者がこれらの業務を行うと、大きなストレスを感じるはずですが、当社の相談員は全員元警察官で様々な経験を積んでいますから、ストレスに対して強いと言えます。だからこそ現場で的確な判断と対処をすることが可能です。

## 現在契約されている管理業者からの評価は？

契約されている管理業者からは、どのような声が上がっているのでしょうか？

田中氏：まずアウトソーシングすることで人材を他に回せたという声があります。約7000戸管理されている会社で、苦情処理に4名使っていたところをゼロに。アウトソーシングコストは1名分になったと評価されています。また以前は苦情担当がストレスで退職するケースがあったそうですがこれもなくなったとのこと。

また入居者から、以前は同じ入居者から何度も苦情の問い合わせがあったそうですが、当社が対応したところ同じ入居者からの苦情は激減したということです。

最後に何かメッセージはありますか？

田中氏：入居者トラブルは、入居者にも管理業者にも、そしてその物件のオーナー様にも大きなストレスとなります。できるだけスムーズに解決することが、何より入居者の快適な生活を守ることにともなうと思います。社会的に生活不安などのストレスが増加していますし、そのイライラが苦情という形で表に出ているケースもあります。プロの相談員が担当することで、気持ちよく解決できると考えており、入居者の安心・安全に貢献していきたいと思っています。

今回取材にご協力いただいた  
株式会社ヴァンガードスミスの  
ホームページはこちらのQRコードから





全宅管理会員だけの

## 無料電話法律相談

全宅管理  
会員限定

賃貸不動産管理業務に関する法律的な相談に  
弁護士がお答えします。

賃貸不動産管理業務を行う上では、貴社だけでは解決できない法律上的悩みは多いはず。しかし各社で顧問弁護士を抱えるには費用が高い。そんなご要望にお応えし、本会では、賃貸不動産管理業務に関する会員からの法律的な相談に対応するため、弁護士による電話法律相談を行っています。



イメージ

### こんな時にご利用ください

賃貸不動産管理をめぐるトラブル等に、  
法律的なアドバイスが欲しい。

賃貸不動産管理業務に関する法律  
的なご相談に、熟練の弁護士がやさ  
しく丁寧に回答します。自己判断で  
誤った対応をしてしまう前に、電話  
法律相談の適切なアドバイスをお受  
けください。

法的アドバイスを受けたいが、  
顧問弁護士を雇う余裕はない。

様々なトラブルなどで、弁護士の法  
的アドバイスが欲しいケースはある  
ものです。電話法律相談は会員限定  
で無料となっていますので、お気軽  
にご利用ください。

これまでに無料電話法律相談に  
寄せられた質問内容を知りたい。

協会HPの会員限定サイトでは、これ  
まで無料電話法律相談に寄せられ  
た問い合わせのうち、代表的なも  
のをQ&A形式で掲載しています。電話  
法律相談をご利用の前には是非ご参  
照ください。

| 一般社団法人全国賃貸不動産管理業協会(FAX03-5821-7330)までご送付下さい。 |                                                                                       |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 年 月 日                                        |                                                                                       |
| 電話法律相談 予約表                                   |                                                                                       |
| 下記のとおり、電話法律相談の予約を申請します。                      |                                                                                       |
| 会員番号                                         |                                                                                       |
| フリガナ                                         |                                                                                       |
| 商 号                                          |                                                                                       |
| フリガナ                                         |                                                                                       |
| 相談者名                                         |                                                                                       |
| 連絡先<br>※携帯電話でも可                              | TEL: - -<br>FAX: - -                                                                  |
| 相談希望日<br>※1つに○                               | ① 直近の法律相談日 ② その他 ( 月 日 )                                                              |
| 相談希望時間帯<br>※1つ以上に○                           | ① 13時～13時半 ② 13時半～14時<br>③ 14時～14時半 ④ 14時半～15時<br>⑤ 15時～15時半 ⑥ 15時半～16時<br>⑦ どの時間帯でも可 |
| 相談内容 (概要)                                    |                                                                                       |
| 確定相談日時<br>※記入不要 (事務局記入用)<br>※相談時間は15分です。     | 年 月 日 時 分<br>(15分間)                                                                   |

※ご希望の相談内容は1日1回、相談時間は1回15分以内、相談内容は1回につき1件までお願いいたします。また、急遽ご都合がなくなり予約をキャンセルする場合は、必ず事前に事務局 (03-3865-7031) までご連絡下さい。

### 予約方法など

|      |                                                                                                             |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 受付方法 | 相談日当日11時までの事前予約制<br>※電話による予約受付はいたしません。<br>※受付は先着順となりますので、相談日時のご希望に沿えない場合がございます。                             |
| 実施日  | 毎週月曜日 (休日の場合は翌日)<br>※年末年始等の休止日については、協会HPのトップページよりご確認ください。また、弁護士の体調不良等やむを得ない事情により、急遽中止となる場合がございますことをご了承ください。 |
| 実施時間 | 13時～16時                                                                                                     |

協会HPより、「電話法律相談 予約表」を印刷。  
会員番号から相談内容 (概要) まで全ての項目に記入  
の上、FAX:03-5821-7330 へご送付ください。

# 法律相談

## 居住用契約の 事業所使用に ついて



部屋を住居として使用していた入居者が、仕事で独立して、いつのまにかその部屋を事業所にしていました。用途の変更になると思いますが、どのように対処すれば良いのでしょうか？

1 住居としての使用と、事業所としての使用とは、室内に設置する什器備品が異なることから、建物等の維持保全、施設設備の使用量等に相違が生じます。また、不特定多数の来訪者の存在等により、共用部分の使用頻度、隣接する部屋の借主等への影響等にも相違が生じます。したがって、本件のように住居として使用していた部屋を事業所として使用することは、名目上も実質的にも「用途の変更」に該当します。

2 賃貸借契約では、使用目的を定めることが通常です。また、法令上借主は、契約またはその目的物の性質によって定まった用法に従い賃借物件を使用すべき義務を負っていますし（民法616条、594条1項）、その権利の行使及び義務の履行に当たっては、信義に従い誠実に行うことが求められ（民法1条2項）、権利の濫用は許されません（民法1条3項）。したがって、契約であらかじめ定められた目的とは異なる使用をする場合には、借主は、貸主の承諾を得なければなりません。そして、承諾をするか否かは貸主の任意であり、あらかじめ転用を認め、またはそれに見合った事前承諾料の趣旨としての一時金の授受などがあるような特段の事情がある場合を除き、貸主には承諾義務のようなものではありません。そして、承諾に当たって貸主は、承諾料の支払いを条件としたり、賃料等の改訂を求めることなども可能と考えられます。

3 したがって、本件が契約で使用目的を住居に限定していた場合は、貸主の承諾なしの用途の変更は契約違反行為となり、かつ、上記用法遵守義務及び信義則上の義務に反することから、借主に対しその是正（使用形態を住居としての使用に戻すとともに、事業所としての使用のみに供される設備等を撤去することなど）を求めるとともに、そのことによって貸主に一定の損害等が発生すれば、債務不履行による損害賠償を請求することも可能です。また、そのまま事業所としての使用を認める場合には、あらためて用途変更の申出をしてもらった上で、承諾料の支払いや賃料の増額を求めることも考えられるでしょう。

4 さらに、状況によっては、賃貸借契約を解除することも検討できるでしょう。ただし、賃貸借契約の解除に当たっては、契約違反行為に加え、当事者間の信頼関係の破壊が要求されます。目的外使用による信頼関係の破壊は、建物・設備への影響、専用部分の使用態様の変化に伴う他の入居者への影響、共用部分の使用態様への影響などの相違が当初の目的と実質的にどの程度乖離するのかによって判断されるものと考えられます。例えば、使用目的を「居住用」と定めた場合に、不特定多数の者の来場を予定する店舗に転用する場合には、明らかに信頼関係破壊と評価できます。一方で、来場を予定しない形で、もっぱらパソコン等を活用した事業所兼住居として使用する場合には、信頼関係の破壊とまでは評価されず、解除は困難とされる可能性があるでしょう。また、そもそも建物全体が住居専用とされている集合住宅の一室の場合と、雑居ビルの一室の場合とでも、信頼関係破壊の評価は異なるものと考えられます。

以上のように、契約解除が認められるか否かは個別具体の事情に基づくことから、本件でも、現在の「事業所」としての使用状況が、契約時に想定された使用状況とどの程度の乖離があるかや、建物全体の使用状況等を確認のうえ、契約解除の可否を判断することが大切でしょう。



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。

「住まう」に、寄りそう。 会員限定 全宅管理

お客様に喜んで貰い、それと同時に、利益アップする方法を知りたいあなたへ

このセミナーに参加いただく事で、遠慮した不安や将来への悩みが解決し、具体的な明確な行動計画を立てられるようになります。

例えば、別日程の本セミナーに参加した方々からは、以下のようなご意見を頂いております。

- この先も今までのやり方でやっていくのか不安だった。
- 自信をもってやっていく方法がわかりました。
- やっと自信をもって2代目に引き継ぐことが出来そう。
- 大至く自信をもって2代目に引き継ぐことが出来た。
- 大至く自信をもって2代目に引き継ぐことが出来た。

実際に集客数を2〜3倍に増やし、後継者で利益アップを実現させた方をお呼びし、その手法や考え方を、参加頂いた方だけに伝えさせていただきます。

参考：講師ブログ「利益の組立図について」▶

講師 株式会社 Tao&Knowledge 代表 米澤 晋也

講師 オフィス緑 代表 中塚 緑

精密会社や建設資材の輸入企業といった様々な企業で企画、運営を数多く手掛ける。顧客を増やしたいと集客企業の計画を支援するために5年前に創業。

日時 講義：7月26日(水)、8月2日(水)、8月9日(水)、9月20日(水) | 13~18時  
ミーティング：8月23日(水)、10月11日(水) | 13~15時 (講義、ミーティング併せて全6回)

形式 Zoomによるオンライン形式  
定員 30名 (先着順)

費用 全6回 合計3万円 / 1人 7月14日(金) ※上記定員に達し次第、締め切る場合があります。

主催：一般社団法人 全国賃貸不動産管理業協会

## 賃貸管理業者経営セミナー

# 『利益の組立図』を作る為の特別ゼミ 開催インタビュー

## 全宅管理の新しい試み。zoomでの参加型スキルアップ研修が行われました。

### 会員の事業計画を後押しするためのゼミを開催

全宅管理では、会員をバックアップするために様々なセミナーなどを行なっています。今回の企画は、参加型のスキルアップ研修として「利益の組立図」を作るための特別ゼミを開催しました。講師の米澤晋也氏と、中塚緑氏にお話を伺いました。

#### このゼミを行うきっかけは？

米澤氏：以前より中塚さんと一緒に、参加型、いわゆる「アク

ティブラーニング」のゼミを様々な業種で行なっていました。

中塚氏：単に教えるだけでなく、一緒になって考えることでより効果をあげているゼミです。この内容に全宅管理さんが興味を持たれました。特に、会員業者が事業計画をどのように立てればいいのか悩まれていることが多いということで、単にアドバイスするセミナーよりも、一緒に考えていくゼミのスタイルが良いのではということになりました。

株式会社たくらみ屋 代表  
ホワイト企業大賞 審査委員

23年間、社員数50名の新聞店を  
経営する中で指示ゼロ経営を開発する

米澤晋也

リーダーが「何もしない」とうまくいく「指示ゼロ経営」

資金が上がる！

自己紹介  
なかつか みどり  
中塚 緑

今日から4ヶ月  
楽しみましょう！

長野県下伊那郡高森町出身。  
生まれも育ちも長野県。  
2018年4月に独立し東京に拠点を置いています。  
現場へ足を運び、社員さんスタッフさんと一緒にお客様の心を動かす行動を起こしていく取り組みや、社内のチーム作り、新人教育などをしております。

◆毎日ブログ ◆HP

講師をお願いしたお二人  
(実際の web 画面より)



お客様のマインドを中心に対話型ゼミが進められていきました。

## 今回のテーマ、利益の組立図とは

「利益の組立図」がテーマですが、具体的にはどのようなことなのでしょう?

米澤氏: 基本的には事業計画と同じ意味合いです。しかし事業計画というと漠然としていて何から手をつけていいのかわからなくなることがあります。突き詰めると、事業の目的は利益を生み出すことですから、それをどのように組み立てていくかが大切になるのです。

中塚氏: 利益を組み立てるためには何が必要か。そこを考えることがこのゼミのテーマです。結局、利益を出すためには、お客様に来ていただくかなくてはならない。お客様に来ていただくためにはお客様を大切に考えていかなくてはならない。お客様はどこにいて、何をきっかけに来てくれるのか、を基本の部分から知るきっかけを作るゼミです。

## 賃貸管理業でこのゼミを行なった手応えは?

様々な業種でこのスタイルのゼミを開催されていますが、賃貸管理業で行なってみて、どのような感触を得ていますか?

中塚氏: まず参加された方々がとても前向きで、様々なアイデアが出て来ました。みなさん、不動産業が楽しい、大好きなんだという印象を持ちました。

米澤氏: 基本的にこのゼミの目的は、社員一人一人が自主的に発想し利益を組み立てていくことが目的ですから、まずはそのトップの方にこの考えを知っていただけて意義があったと思います。

利益を組み立てるベースはお客様の満足にあるという印象を受けたのですが。

中塚氏: まさにお客様の幸せをどのように作り出していくかが「利益の組立図」のベースになると思います。お客様といっても、すでにお客様になっている方、一度来店したが契約されなかった方、お店の前は通るけど物件の相談に入ってこれなかった方。こういった様々いらっしゃるお客様に対してどのような幸せを届けていくのか、様々なアイデアが出ました。

米澤氏: そもそも、賃貸住宅というのはお客様が毎日長い時間触れている場所、生活の基盤です。つまり賃貸管理業は、お客様の日々の幸せを左右する大切な仕事だと言えるのです。今回のゼミでも参加者はその大切さを理解されたように思えます。お客様の幸せを考えることが、結果的に会社の利益に繋がっていくことをご理解されたのではないのでしょうか?

## 今後も全宅管理でこのゼミを継続

全宅管理では、今後もこの対話型のゼミを定期的に続けていこうと考えています。

米澤氏: 賃貸管理業は、お客様の幸せを考えやすい業種だとよくわかりました。これを考えていくゼミと非常に相性がいいいと思います。様々なアイデアが出て来て、これはもう賃貸管理の仕事の枠を超えているというようなスケールのアイデアも出てきました。今後も続けることで、より可能性が広がるのではないのでしょうか。

中塚氏: 社員に事業計画を立ててほしいと言っても、まずうまくいきません。しかしお客様の満足度を高めるためにはどうしたらいいか? という対話からなら新しいアイデアが生まれるはずです。こういった対話形式の進め方が大切だというのが、ゼミに参加されるとわかるはずです。仕事のしかた、上司と部下の関係なども大きく変化します。ぜひ今後もお手伝いしていきたいですね。



# バスルーム・洗面室の最前線

## 水回りの魅力をアップすることで女性入居者に選ばれる賃貸住宅に

### 洗面・バスルームは入居者が気にする設備

様々な入居者調査で、独立洗面台や追い焚き機能付きバスなどが入居者に人気の設備になっていますが、今、女性入居者が求めている洗面室やバスルームはどんなものなのか、集合住宅の洗面台で高いシェアを持つタカラスタンダード株式会社、営業企画部中村千鶴さんにお話をうかがいました。

「洗面台やバスルームは、賃貸住宅ではどうしてもスペースの制約がありましたから、以前は最小限のものにするケースが多かったようです。しかし現在では魅力をアップするために可能な限りゆとりのある空間を提案する傾向にあります。一昔前のユニットバスに洗面台がついているものではなく、独立型の洗面台が人気になっていますし、浴室も広がっているようです。一坪の浴室も賃貸住宅で採用されているケースもありますし、特に女性はリラックスタイムを充実させたいというニーズが高いと思います」。

賃貸住宅のお風呂は比較的小さいというのが当たり前だったと思うのですが、その感覚はもう古いということでしょうか？

「例えば都市部の賃貸物件は比較的小さいものが多いのですが、それでもバスルームを一坪より少し小さい、いわゆる0.8坪などが多くなっています。女性の長湯・半身浴などのくつろぐ時間を上質にしたいというニーズが高いのだと思います」。

高額なシャワーヘッドなどもよく売れていると聞きますから、バスタイムにこだわる女性が増えているのでしょうか。

「特に働く女性は、小さな贅沢にお金を惜しみません。ヘアドライヤーなども高級なものが人気ですから、美容にかかわるものにはこだわる傾向があります」。

洗面台も女性がこだわるポイントでしょうか。

「朝の洗顔や歯磨き、夜の化粧落としなど洗面台を使う時間は女性の方が多いですから、気にされるポイントだと思います。シャワー付き水栓は忙しい朝に便利で、賃貸住宅に付いて入れば差別化になると思います」。

お手入れのしやすさも重要でしょうか？

「歯磨き粉や洗顔料、せっけんなど落ちにくい汚れが多いですし、それらがカビの原因になります。できるだけお手入れしやすいことが魅力になりますし、募集時などにお手入れのしやすさを、しっかりとアピールすることが大切です」。

取材先：タカラスタンダード株式会社  
営業企画部 中村千鶴さん

水まわりって、大切だから  
**Takara standard**





ホーロー製の壁は汚れが取りやすく、美しさを長く保つ

## 洗面台のポイントはデザインと収納力

「洗面台のニーズは二つあると言えます。一つはデザイン性。カウンタータイプでオシャレなボウルがついている、いわゆるカフェの手洗いのイメージのもの。もう一つは三面鏡付きで収納が豊富な機能性があるものです。カウンタータイプは古い物件のリノベーションなどによく採用されています。新築物件では機能性の高い洗面台が主流です。特に三面鏡は女性にとって使いやすく、さらに鏡の裏側が収納になっていますから、洗面台にモノを放置することがないのですっきりします。ボウル周りのお掃除も楽になりますから、女性には人気の高い設備となっています。またカラーについてはホワイトとナチュラルな木目の人気が高く、シンプルなデザインが求められているようです」。



デザイン性を求める入居者も多い



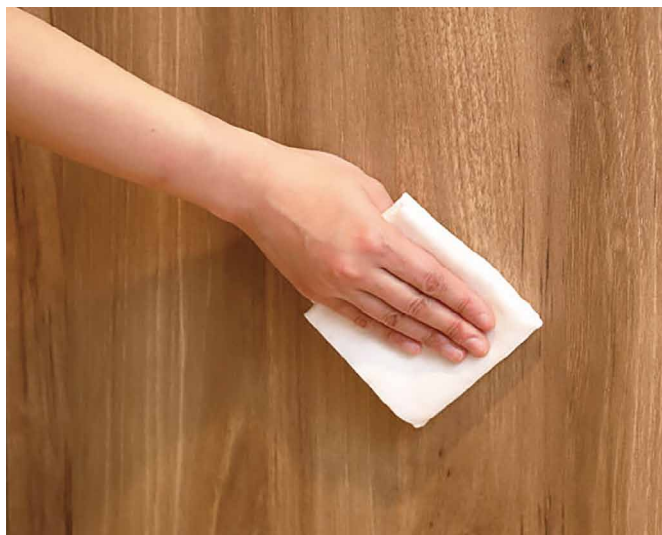
三面鏡付きが女性に人気

## 清掃性は入居者もオーナー様も求めている

「賃貸住宅の入退居時には、バスルームなどはクリーニング業者が入るケースが多いのですが、タカラスタンドの浴室は壁がホーローなので汚れが落ちやすく、作業が非常に楽だと言われるようです」。

つまりオーナー様にとっても美しさが続くということは、大きなメリットになりますね。

「さらにバスルームには強力な換気扇や乾きやすい床などが求められており、これもカビなどの発生を抑え美しさを保つことにつながります。清掃しやすく美しさが続くわけですから、入居者もオーナー様にも魅力があると言えます。お手入れがしやすい設備を導入して、ぜひ物件の魅力として入居者にアピールしていただきたいです」。



汚れが落ちやすい洗面台の扉面材

### information.1

## 全宅管理タウンミーティングについて

去る令和5年8月30日(水)に、宮崎県において「全宅管理タウンミーティング」を開催いたしました。賃貸借媒介・管理業務は、地域の商習慣などの違いにより様々な形態があり、特に地方圏は空き室の増加や人口減少によって厳しい環境の中で業務を実施しています。こうした状況を受け、各地域の会員の生の声を直接聞くことで現状を把握し、本会の事業の参考とすることが開催の目的です。内容としては、第1部では本会の佐々木正勝会長による「賃貸住宅管理法について(変わる賃貸管理と管理業者の役割)」「不動産運営管理上のリスクについて(業務での新たな対応策)」をテーマとした講演が行われました。

第2部では佐々木会長に加えて、本会の岡田日出則専務理事と小林喜久雄事業運営委員長も参加し、出席者との質疑応答・意見交換を実施し、事前に寄せられた質問事項「騒音(生活音)やベランダでの喫煙に関する苦情への対応」「ゴミ分別の対応」「入居者死亡時の残置物撤去」「無償管理から有償管理への切替方法」等や、第1部講演の内容に対する質問等について回答し、活発な意見交換が行われました。

また、研修終了後には懇親交流会が開催され、名刺交換等により会員同士の交流を深める非常に有益な機会となり、盛会裏に終了しましたことをご報告いたします。

タウンミーティング宮崎の様子



## 支部活動報告

本会では事業を円滑に推進することを主たる目的として、各都道府県宅建協会協力のもと、支部を設置しております。

各支部において、会員等を対象として賃貸不動産管理に係る実務に即した、業務の円滑化に繋がる各種テーマによる研修会が行われ、出席者は会場及びwebで参加し、盛会のうち散会となりましたことをご報告いたします。

各地の研修内容は以下のとおりです。

| 各支部 | 日 程      | 主な研修内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 京都府 | 7月24日(月) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・大規模修繕の基礎知識と修繕計画、利益構造と定額制修繕の実態について<br/>講師：(株)メンパクパートナーズ 取締役社長 怒田裕也 氏</li> <li>・全宅管理サポート事業のご案内</li> <li>・賃貸物件の空室対策について<br/>講師：全宅管理 専務理事 岡田日出則</li> <li>・少しの予算とちょっとした工夫でたくさんの魅力を生み出す「モクチンレシピ」を使った手軽な空室再生手法、築古物件再生事例<br/>講師：特定非営利活動法人 CHAr 代表理事 連勇太郎 氏</li> </ul> |
| 島根県 | 7月25日(火) | ※設立記念研修会<br>・管理業務上の悩み事等についてグループディスカッション<br>「迷惑行為（賃料滞納、騒音）」「入居者の死亡」<br>講師：全宅管理 会長 佐々木正勝                                                                                                                                                                                                                |
| 栃木県 | 9月25日(月) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・賃貸管理とは、賃貸管理を始めませんか<br/>～まだ管理を始めてない・始めたけど分からない～<br/>講師：全宅管理 会長 佐々木正勝</li> </ul>                                                                                                                                                                                |
| 佐賀県 | 9月29日(金) | ※設立記念研修会<br>・賃貸住宅管理業法について～変わる賃貸管理と管理業者の役割～<br>・不動産運営管理上のリスクについて～業務での新たな対応策～<br>講師：全宅管理 会長 佐々木正勝                                                                                                                                                                                                       |



京都府支部研修会の様子



島根県支部グループディスカッションの様子

全宅管理では積極的なプロモーションを実施。  
お客様の信頼を得るための活動を行っています。

## テレビ番組配信サービス TVer にて CM を 100 万回再生！



のぼりを目印に  
会員の信頼性をアピールしています

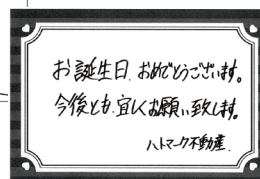
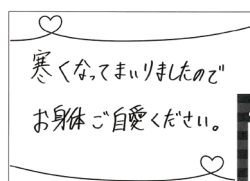


## 会員用のぼりが全国各地で 使用されています！

全宅管理の会員であることが  
ひとめでわかります



## 女優の小雪さんを起用したプロモーション。 クリアファイルも好評です！



メッセージカードを封入可能なポケット付き  
※クリアファイルにメッセージカードは附属されておりません

のぼり & クリアファイルのご注文はこちらから

