

「管理会社に不満あり！」
「こんな苦勞で泣かされた」

落合 私は父が亡くなり、サラリーマンから突然、素人大家になったのですが、父の時代から任せていた管理会社は、仕事をまったくしてくれなくて。いくら言っても放置自転車はそのまま、ご入居者の住環境なんかお構いなしでした。管理費は事実上定額ですから、これからは出来高制にしないかと提案したのですが、当然回答は「1」。それで管理会社を替えました。
廣田 うちは大手の管理会社にもお願いしているのですが、担当者によって力量が違い、当たり外れが大きいですね。私が磨いたばかりの白いタイルの上を平気で泥靴で歩いたトンデモ担当者もいました。一方、熱心な人は空室が出ると対策を考え、新しい設備にポツポツ貼って内見時にアピールしてくれたり。同じ会社なのに担当者のレベル差がありすぎてびっくりです。
秋田 私の場合、一番困ったのは、管理会社の突然の倒産でした。大家業を始めて2年たった頃で、すぐに通帳を返してもらって実損は出さずに済みましたが、いきなり管理がストップしたので、ご入居

落合 頭ごなしに「あれをやつて、これを急いで！」と頼んでも、うつとうしがられるだけ。こちらが管理会社にとって重宝な人間になれば、何も言わなくても「あの人の物件だけは手を抜いちゃいけない」と思ってもらえます。そのために私は自分でも勉強して管理会社も欲しがるような情報を提供するようにしています。たとえば火災保険の電気式・機械式事故特約の存在や、リノベをして得たノウハウ、話題の民泊の状況などは、管理会社のみなさんも知りたいことなので喜んでもらえますよ。
秋田 確かに自分の物件に思い入れをもってもらうのは良い方法で

緊急座談会

管理会社の仕事ぶりに不満のあるオーナー必読!

現役大家さんが語る！ 管理会社の力を引き出すにはどうすればいい？

安定経営を続ける現役大家さん
3人にお集まりいただき、
本音トークの座談会を開催！
苦勞の体験あり、改善の工夫あり。
リアルな会話から、管理会社を上手に活用する
秘訣が見えてくる。

“管理会社を管理すること”も
大家の仕事!

管理会社を変えようとする前に、
まず大家自身が
変わるべきでしょうね

「失敗してもいい」と
考えて管理会社と
二人三脚で
チャレンジを!

廣田裕司さん

会社員から妻の実家の賃貸経営を引き継ぎ神奈川県藤沢市で12棟90室を経営する専業大家に。その後、管理会社の立ち上げに参画。行動する大家さんの会代表としても活動している。

秋田智雄さん

元は会社員。父の賃貸経営を引き継ぎ、自営業のかたわら大家業を営む。東京都と近郊三県で10棟90室を経営。一般社団法人日本不動産経営協会(JRMA)執行役員。

落合淑彦さん

大学卒業後、(株)リコーに入社し、海外・国内マーケティングを担当。2006年、相続をきっかけに静岡県の物件の大家となる。サラリーマン時代の感覚を忘れず賃貸経営を展開中。

教訓

大家も意識を変えろべし

管理会社は賃貸経営の最も身近なパートナーだ。頭ごなしに不満を言うだけでは何も解決しない。まずは自分が求めるものや方針など明確にし、管理会社にしっかりと伝えて思いを共有しよう。さらに大家自身が「失敗してもいいから新しい提案があったらどんどん一緒にやってみよう」というくらいの協力的な姿勢で管理会社のモチベーションを高めるなど、相手の力を最大限に引き出す工夫をしたい。

すね。私は担当者とはホントで付き合い合いたいので、「こうしたいという思いがあったら何でもぶつけて、厳しい意見でも思ったことをどんどん言つて」と伝えていきます。
廣田 以前新築を建てる際に、リアルな入居者ニーズを一番わかっている管理会社の意見を聞いてプランに反映させました。すると自分も参加してつくったという当事者意識が生まれますから、管理にも力を入れてくれましたね。
落合 管理会社に不満があるのに我慢して付き合うことはありませぬよ。私たちの収入も担当者の給料もご入居者の家賃から出ています。そのお客様に迷惑をかけられたらアウトです。まずは今の管理会社のやり方がベストなのか、自分で判断できる知識を持ち、ときには管理会社を替えるくらいの勇気が必要だと思います。

者やテナントに不便が出たらどうしようかと。以来、丸投げは禁物だと思ふようになりましたね。
不満を解消するための工夫や心がけたことは？
落合 ただ不満をこぼしても改善しませんよ。私はまずご入居者の住環境を第一に考えるという認識を共有する必要があると思います。それで「個人の利益のためじゃなく、ご入居者の満足のために動いてほしい」と仕事の視点を徹底して担当者に伝えました。
廣田 私は管理会社と仕事内容を切り分け、お互いの守備範囲を明確に決めたことで不満が減りましたね。たとえば「日常の掃除は自分で行うので、その分は支払わない。しかし業者を呼ぶ年2回の清掃は、費用を払ってお願いしたい」というように、何をやってもらうのかをきちんと詰めるようにしています。それと、担当者や世間話を交わし、たまに飲みに行くなどしてコミュニケーションを取ることでも大事ですね。近隣の仲介会社の評判など色々な情報交換もできますよ。
秋田 私の転機はリーマンショック後に空室が増えたときでした。



管理会社運営の民泊物件例

新築マンション13戸を民泊に6泊7日2万5200円で順調稼働

首都圏で管理戸数約1万3000戸の実績がある(株)AMBITIONは、民泊活用を前提に新築された管理物件「セジヨリ池上」(大田区池上)の特区分民泊事業認定を受け、総戸数18戸のうちの13戸を民泊物件として運用している。池上本門寺に近く、観光客誘致に積極的な地域柄もあって自治会との関係も良好だ。

集客は日本最大級の民泊サイト「STAY JAPAN」と世界最大の宿泊予約サイト「Booking.com」を活用。5月には訪日旅行事業を手がけるエポラアジアと提携し、同社の「セジヨリ池上」で民泊のノウハウと実績を蓄積し、今後規制緩和が進めば、マンションを民泊に転用するなど、大田区以外でも民泊事業を積極展開していく予定だ。

物件名 ●「セジヨリ池上」／所在地 ●東京都大田区／構造 ●RC造地上7階建／客室数 ●1K(26.68㎡)×13戸(総戸数18戸)／料金 ●2万5200円～(6泊7日)／設備 ●室内洗濯機置場(洗濯機設置)・2口ガスキッチン(鍋・フライパン設置)・電気ケトル・掃除機・バス・トイレ独立・シャワートイレ・独立洗面台・浴室換気乾燥機・フローリング・クローゼット・エアコン・テレビ

オーナーが気軽に民泊を始められる日は来る？ 民泊市場の今と、管理会社の民泊への取り組み



「空室を転用できるのでは？」と期待するオーナーも多く、近年、不動産業界でも注目度が急激にアップした民泊市場。オーナーが民泊を始めるにはどんなハードルがあるのか？日本賃貸住宅管理協会の幹事で、民泊のトレンドにも詳しい榎さんに現在の状況と展望を伺った。



公益財団法人日本賃貸住宅管理協会 東京都支部 幹事
株式会社アミックス 常務取締役
榎 和志さん

日本を訪れる外国人観光客が劇的に増え、宿泊施設の不足から政府は民泊事業を規制緩和する方向へと大きく舵を切り始めた。6月には有識者会議で最終報告書をまとめた。年間営業日数180日以下の範囲内で民泊の法制化を急いでいる。空室に悩む賃貸オーナーにとって、民泊は安定経営の「切り札」となるのだろうか。

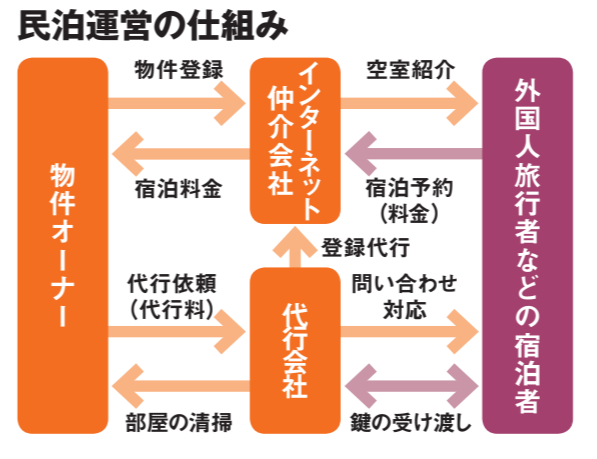
「正直なところ、一般のオーナーさんが始めるにはまだハードルが高いのが現状ですね。宿泊料を得て人を宿泊させる営業は旅館業法の適用を受けませんが、現在は許可を得ていない。民泊が横行しています。また、ゴミの問題や騒音などの近隣トラブルが社会問題化していますし、既存のホテル・旅館業界との不公平感をどうするかなど、課題は山積みです」と榎さん

法整備など課題は山積み
まだハードルは高い

民泊の法整備の種類

- ① 特区民泊
「国家戦略特別区域」内の民泊で、条例を決めた自治体でのみ営業可能。滞在日数6泊7日以上。現在は東京都大田区、大阪府で施行。
- ② 旅館業法上の民泊(簡易宿所)
旅館業の4類型の1つ。営業日数の制限はないが、住居専用地域では営業ができず、消防法や建築基準法などの厳しい条件がある。
- ③ 新制度の民泊
今年6月に閣議決定し早ければ年内にも施行。建物は「住宅」で住居専用地域でも営業可能となる見込み。年間営業日数上限は180日。

現在は語る。現在、民泊には「旅館業法民泊(簡易宿所)」、「特区民泊」、「新法民泊」の3つの形態があり、それぞれが異なる法令が根拠となっており。「新法民泊」は早ければ年内にも施行される見込みだが、現在はまだ流動的だ。「特区民泊」は現在、東京都大田区と大阪府の2つのエリアで施行されている。これまで滞在日数が6泊7日以上といった規定が足かせとなっており、普及が進んでいなかったが、今年8月初旬に政府がこれを2泊3日以上に短縮する方針を打ち出したことから、今後の普及が注目されている。



運用代行サービス会社を選ぶ際に気をつけること

しかし、新法の施行を待たず、民泊を新たな商機ととらえて、すでに運用代行サービス市場には清掃会社をはじめ、様々な分野の会社が参入してきている。こうした代行サービス会社と協力して、民泊事業を開始しようと計画している管理会社も多い。

「ただ、安定感のある企業はまだ少なく、私たちも見定めをしている段階です。オーナーさんが直接依頼する際は、信頼性・実績・サービス内容を事前にチェックすることをおすすめします。運用代行手

料金を売上の20%～30%前後に設定している会社が多いですが、料率が同じでもサービス内容やその範囲が異なります。どこまで含まれているのかをよく確かめて、慎重に契約してください」

一般賃貸とは異なる、民泊ならではの市場調査も必要

急増する空室への対策を考えるのと、「民泊」はいくつか超えなければならぬ課題があるにせよ、注目すべき活用方法だ。ただし、一般賃貸との違いをよく理解してスタートしないと、失敗する可能性もある。

まずは、ゴミや騒音問題など近隣住民とのトラブルが起きない物件を選ぶことが必須。また、立地で運用成績が左右されるので、外国人観光客が呼べるかどうかを見極める必要がある。

「一般賃貸のマーケティングとは異なり、駅近の物件であっても、例えば観光地まで行くのに電車の乗り換えがあるような立地は、外国人観光客には敬遠されがちです。また、口コミの影響が大きいので、ホストとして高評価を得ることも大切です。部屋が清潔、運用会社が24時間メール対応できるなど、

ホスピタリティの高さが求められるます」

新法の施行を待って参入予定の管理会社は多い

現在は新制度が定まらないことから様子を見つつも、新法の施行を念頭に民泊事業の準備を進めている賃貸管理会社は多い。大手ではJPMC日本管理センター(株)などが参入を予定しており、榎さんが常務を務める(株)アミックスでも民泊用の一棟丸ごとの転用を準備中だという。上段の物件例で紹介したように、すでに特区民泊の運営に踏み切った管理会社もある。

「訪日ビザの緩和に伴い、これからはファミリーで泊まれる低料金の民泊ニーズが高まり、旅行会社と提携した格安民泊パッケージなども増えていくのではないのでしょうか」と榎さんは予測する。

数年後には、民泊サービスを提供する管理会社が格段に増えることは間違いない。近い将来、オーナーがサブリースを依頼するように、管理会社に気軽に民泊の運用代行サービスを依頼できる日が来るのではないだろうか。

管理会社の実力を見抜く チェックポイント

不動産・賃貸経営コンサルタント
柴沼郁夫氏



不動産投資・賃貸経営のノウハウを解説するサイト「大家の味方」を主宰。投資家向けのセミナーや経営コンサルティングも行う。

賃貸経営の成功のカギを握る管理会社選び。
安易に選んだことで、苦勞しているオーナーも少なくない。
会社のどこを見ればその実力が分かるのか。
専門家である柴沼郁夫氏に話を伺った。

「オーナーは経営者」という
自覚を持って、能動的な行動を

管理会社の働き方一つで、入居率や収益性に差が付き、賃貸経営の成功と失敗が決まる時代になっています。

しかし、管理会社を能動的に選択しているオーナーは少ないのが現状です。新築時に建築会社に紹介されたり、親から引き継いで、見直すことのないまま管理委託を続け、収益が悪化しているケースが増えています。

オーナー業はビジネスです。経営者という自覚を持って、管理会社をきちんと選択することが重要です。また管理会社の働きをチェックし、改善が難しいと判断される場合は、恐れずにより良い管理会社への変更を行きましょう。

プロに全部お任せではなく
パートナーとして付き合う

管理会社を選ぶ際にも「プロに全部お任せ」ではなく、「パートナーとして付き合う」というスタンスが大切。その上でいい管理会社かどうかを見極めるポイントは「募集力」と「提案力」です。管理専門会社なら仲介会社とど

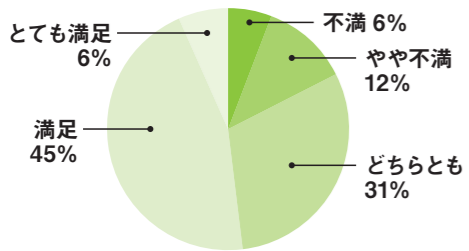
れだけ太いパイプを持っているか。募集の際に何社に情報を提供しているかを確認しましょう。

私自身、地方の物件で学生向け物件を購入した際、繁忙期前に購入したにもかかわらず、繁忙期を過ぎても半分が空室のまま、大変な思いをしたことがあります。理由は学生に不得手の管理会社に委託していたからです。学生物件なら、生協とつながりを持っているかもポイントです。

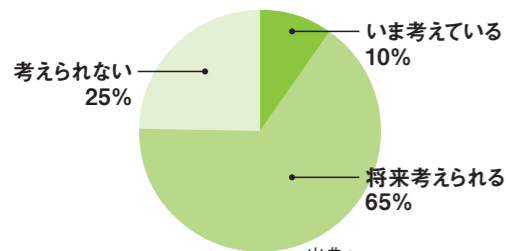
過去の予防や引き止め策も確認するとよいでしょう。不満の理由を解決できるならすぐ実行し、思いとどまってもらうようにしているか。退去予防のための費用と退去された場合にかかる費用を考えると、圧倒的に引き止めた方がお得です。

読者は
どう思っ
ている？

依頼している管理会社の満足度



より良い管理会社への変更



読者のコメント (アンケートより)

出典：
オーナーズ・スタイル40号
アンケート調査

- 経年に伴い、募集条件の引き下げ提案が多い。設備の導入など、競争力向上につながる提案を期待したいです。
- 10数社の中から選んだ会社は、トラブル対応が迅速でとても満足。定期的にコミュニケーションをとっているの、最近では先回りして行動してくれます。
- 半年間の空室が、管理会社を切り替えたところ1ヵ月で成約。特性を理解した会社選びが重要だと痛感しました。

投資効果を考えた現状回復やリフォームの提案があるかも見極めるポイントです。例えば現状回復の費用は家賃の何カ月分が設定されているか。クロスや張りの替え費用は㎡あたりいくらか。モデルルームの設置は行ってくれるかどうか。リフォームの際は、物件の特性を把握し、入居者のターゲットを明示した提案があるといいでしょう。今やターゲットを具体的に描くことができないと、決まらない時代です。

実績等の数字を見ることも重要です。まずは管理戸数と稼働率を確認しましょう。所有物件の周辺エリアで、管理戸数が多い会社は募集力が強く、管理力も期待できます。稼働率は93%以上の会社を選びたいところ。家賃滞納が1カ

月を超えている割合は、2%以下が望ましいです。

管理会社選びと 変更の際の注意点

管理会社を替えるなら、繁忙期を避けたほうが賢明です。委託先の検討は、3〜4社を実際に訪問し、比較しましょう。変更の際に注意してもらいたいのが、滞納保証が付いている契約。解約により滞納保証も終了してしまうので新会社で引き受けてもらえるか、確認が必要です。

また契約書は十分に理解して契約することが必須ですが、不利な内容でないか、弁護士等にチェックしてもらおうと安心しましょう。新旧管理会社の細かい引き継ぎ業務は、新たに委託する会社が基本的に請け負ってくれるので、面倒ではありません。管理替えが退去につながるケースもほとんどありません。

取材：文／本多智裕

オーナーズ・スタイル社がすすめる 管理会社の実力チェックシート

3社以上の管理会社を下記のリストでチェックし、比較してみよう。
チェックが多いほど安心な会社と言える。

事業継続性	<input type="checkbox"/> 財務面で安定している。財務諸表などを閲覧できる
	<input type="checkbox"/> 国土交通省の賃貸住宅管理業者登録制度に登録している
	<input type="checkbox"/> 公益財団法人日本賃貸住宅管理協会に加盟している
	<input type="checkbox"/> 管理専門、もしくは主力が管理業（仲介の売上より管理の売上が多い）
信頼感	<input type="checkbox"/> 地域に密着しており、地域活動に参加している。地域に貢献している
	<input type="checkbox"/> 毎月、管理運営の業務報告が書面である（家賃集金、清掃・修繕履歴、点検、クレーム対応など）
	<input type="checkbox"/> 管理料に含まれる業務内容が明確で具体的
	<input type="checkbox"/> 担当者・上司・経営者が、人として信頼できる
空室解消力	<input type="checkbox"/> 社員の離職率が低い。担当者の変更が頻繁でない
	<input type="checkbox"/> 有資格者の比率が高い（宅地建物取引士、賃貸住宅経営管理士、建築士、FP、マンション管理士・・・他）
	<input type="checkbox"/> 資産・相続を相談できるスタッフがいます。もしくは資産税に強い税理士、不動産に強い弁護士と提携している
	<input type="checkbox"/> 会報誌やセミナーでオーナーの役に立つ情報を定期的に発信している
管理力	<input type="checkbox"/> 役員クラスがオーナーと会う機会を定期的に行っている
	<input type="checkbox"/> 入居率を定期的に公表している。担当者が過去も含めて入居率を言える。入居率が高い（93%以上）
	<input type="checkbox"/> 入居者の審査基準が明文化されている
	<input type="checkbox"/> 家賃滞納を保証する仕組みが利用できる（保証人不要制度）
各管理会社を比較検討	<input type="checkbox"/> 現状回復工事が、繁忙期でも2週間以内に完了する
	<input type="checkbox"/> 指定流通機構（REINS）に募集情報を数日以内に登録している
	<input type="checkbox"/> 業者間流通図面（チラシ）で募集情報を数日以内に流している
	<input type="checkbox"/> 空室対策・退去予防の提案がある。提案の引き出しが多い
新しい管理会社と契約	<input type="checkbox"/> 築古物件のリノベーション、空室対策の実績が豊富。実績の資料が社内に保管されている
	<input type="checkbox"/> 入居者の緊急事態に24時間、365日対応できる体制がある
	<input type="checkbox"/> 入居者・物件・オーナーなどを、効率よく管理するシステムがある
	<input type="checkbox"/> 各種業務のフォーマットやマニュアルがある（特にトラブルや緊急時）
現在の管理会社と解約	<input type="checkbox"/> 更新時に入居者の状況確認を行っている（勤務先、収入、保証人、家族構成など）
	<input type="checkbox"/> 管理物件の敷地、共用部がきれい（私物が放置されていない、駐輪場、ゴミ置き場がきれいなど）
	<input type="checkbox"/> 長期修繕計画が立てられ、わかりやすい説明・提案をしている
	<input type="checkbox"/> 長期修繕計画が立てられ、わかりやすい説明・提案をしている

チェックシート制作協力：HEAD研究会不動産マネジメントTF

契約時の注意点

- 解約条件に注意**
中途解約の条件、高額な違約金の設定がないか確認。
- 支払う費用を確認**
管理の業務範囲を把握。毎月の管理費以外にかかる、手数料や費用の有無を確認。
- 事前承認なしの費用を確認**
急なトラブルで承諾なしに対応する、工事金額の上限を確認。高額なら変更を。

- 1 管理会社変更の手順**
契約の条件・手続きのすすめ方を確認し、その内容に従って手続きを。
- 2 各管理会社を比較検討**
依頼先候補に面談して、管理内容と金額を確認。複数の会社から相見積もりを取って比較・検討するように。
- 3 新しい管理会社と契約**
管理委託契約を結ぶ。事前に書面をもらい、業務内容の詳細を確認。
- 4 現在の管理会社と解約**
口頭でも解約できる場合があるが、トラブル回避のために書面で通知。
- 5 入居者へ通知**
オーナーと新管理会社の連名で「管理会社と家賃振り込み先変更の通知」を入居者に出す。
- 6 新管理会社へ管理移行**
スムーズに行けば、変更通知から管理開始まで1ヵ月程度。最初の相談から3ヵ月程度で移行完了。

次のページから「管理会社」の特集がはじまります