管理会社ノート
入居率向上編

管理会社の入居率向上における具体的な取り組みを取材。入居率向上のために、リーシング営業の強化やターゲット層の拡大に取り組む管理会社を紹介する。

借り上げメインに入居率99・98%
高齢者・外国人を積極受け入れ

アミックス

東京都内を中心に1万400戸超を管理するアミックス（東京都中央区）は、3月末時点で入居率99・98%を達成した。都内の空室不足もあり、全管理物件の中で即入居可能な空室はわずか2戸だという。同社は管理物件の90%がサブリースだ。オーナーからの信頼を獲得し、ターゲット層の拡大により高い入居率を誇っている。

同社は、外国人や高齢者といった、入居にあたってハードルが高いターゲット層を積極的に受け入れる。外国人入居者は10年以上前から、高齢入居者はこの3年で受け入れを加速させた。現在、管理物件における入居者のうち、外国人が約1割、60歳以上の高齢者が約1割を占めるという。

アミックス
佐々木豊社長

賃貸管理部リーシング課の金子佳太課長代理は「サブリースの管理物件において空室が続くことは、収益がゼロではなくマイナス。入居条件を満たしていれば、属性だけで断る理由はない」と話す。

同社の賃貸管理部は40人のスタッフで構成される。顧客対応および建物・設備管理担当者が25人、リーシング担当者が10人、サブリース含むオーナー契約更新関連の担当者が5人と、業務を分担することで組織的な管理を行っている。

多言語対応を実施 紹介で集客強化

外国人入居者の受け入れにあたっては、現場スタッフの負担軽減とオーナーの安心を両立させることを意識する。

多言語対応が可能な家賃債務保証会社と提携することにより、言語の壁によるトラブルを未然に防ぐ体制を整えた。審査では、在留資格の確認や勤務実態の精査を徹底する。入居後のトラブルにつながるリスクを最小限に抑えつつ、需要を取り込んでいる。

さらに、外国人の集客に強い仲介会社と密な連携を構築することにより、安定した紹介を獲得している。直近の繁忙期である2月から3月にかけては、全申し込みの約3割が外国人だったという。

仲介会社の間では「アミックスの物件は外国人の相談が可能」という認識が浸透し、紹介数の増加につながっている。

会社名	アミックス
所在地	東京都中央区
管理戸数	約1万400戸
入居率	99.98%
全従業員数	約120人
管理事業全体の担当者数	40人
管理の拠点数	1拠点
全体売上	112億円
└管理事業の売上比率	約70%

リスク管理を徹底 受け入れ数増加

高齢者の受け入れにおいては、孤独死などのオーナーの不安を解消するため、見守りサービスの導入と対面コミュニケーションでリスク管理を徹底。65歳以上のほか、60歳以上で未就労者や生活保護受給者であれば入居前に必ず対面での面談を実施している。面談時には入居者の人柄を確認するだけでなく、死後事務委任契約や見守りサービスの詳細を説明し、導入の承諾を得ている。

入居者に関する理解を深めることにより、管理トラブルの抑止につながっている。

金子課長代理は「高齢者入居にあたって大切なのは、入居後本人がリスク軽減に協力する意思があること。生活で困ったことがあったら電話で相談してくれる人もいる」と話す。

また入居付けの件数が多い仲介会社には、高齢入居希望者向けの案内を配布し、受け入れの周知を図る。これにより、高齢者入居は年々増加傾向にあるという。

同社は今後、グループの仲介会社とも協力し、外国人や高齢者の受け入れを推進していく方針だ。これまで蓄積したノウハウを生かし、行政との連携もさらに深めていくという。高水準の入居率を維持しつつ、社会課題の解決と管理物件の価値向上を両立させていく。

「単に空室を埋めるだけでなく、管理の質を高めることでオーナーと入居者の双方が安心できる環境を整えたい」（金子課長代理）

◀高齢者受け入れを推進する仲介会社への配布チラシ

Amix 65歳以上(生活保護受給の方含む)の方の本人契約について

仲介の担当者様へ
アミックスでは、ご高齢の方でもご入居のご相談に応じます。
下記の内容に該当する方については、必要な手続きをすることで、本人名義での賃貸借契約を締結し、ご入居いただきます。ぜひご紹介をお願いいたします。

【対象となる方】
・満65歳以上の方、および60歳以上で無職・生活保護の方
※本人契約のみでの受付

【必須事項】
・携帯電話番号　・保証会社への緊急連絡先の記載　・日本国籍のお客様

【対象物件】
・弊社募集図面に「高齢者相談」と記載のある物件

【賃貸条件】
①月額賃料+3,000円(敷金・礼金も増額した金額となります)
注）広告料は元の金額のお支払いとなります
②敷金0物件の場合は、敷金1か月(解約時償却)
③初期費用として見守り機器設置手数料　3,000円+税

【保証会社条件】
・初回総賃料60%、更新15,000円/年
・その他引落手数料300円+税

【特記事項】
①審査時に面談を行います。
・弊社事務所(亀有駅前：東京都葛飾区亀有3-32-11)にて面談を実施し、下記②③についての確認事項や説明を行います。(オンラインでの面談は行っておりません。)
・お越しいただく際はお客様のみのご来社で問題ございません。
・所要時間は30分~1時間を予定しております。
・お申込みを頂きましたら、内容確認後担当者様へご連絡を致しますので、面談の日時調整をお願い致します。

②入居期間中、弊社より見守り器具を貸与し、見守りを実施いたします。
③弊社指定スムービングサービスにご加入いただきます。

②と③は弊社が貸主としてお客様と賃貸借契約を結んでいる期間に提供するサービスとなります。

仲介会社の経営層に営業
目標意識統一、稼働率98%維持

プラン・ドゥ

1都3県を中心に3031戸を管理するプラン・ドゥ（東京都千代田区）は、入居率98%維持を目標に、仲介会社へのリーシング営業にも注力する。社内改革も実施し、管理業務を分業化。管理部間の連携を強化し、入居率目標達成の意識付けを行った。これにより入居率は、25年3月末の97・5%から、26年3月末時点で98・5%と1ポイント向上。26年度は安定して98%台を維持しているという。

プラン・ドゥ
杉山浩一社長

買い取り再販事業を主軸とする同社では、仕入れからバリューアップ、物件販売後の管理までワンストップで展開する。仕入れ・販売する物件は、長期的な入居者のニーズを鑑みて、環状八号線と国道16号線に挟まれたエリアに立つ築30年以上の賃貸マンションに限定していることも特徴だ。賃貸仲介は他社に依頼する方針を取る。

同社の従業員数は72人で、そのうち管理業務は31人が担当する。管理業務の担当者は、原状回復工事や巡回を担当するコンストラクション部門が17人、仲介会社への営業を行うリーシング部門が7人、入居者の契約更新や書類案内を行う管理部門に6人と業務を統括するゼネラルマネージャー1人が所属する。

会社名	プラン・ドゥ
所在地	東京都千代田区
管理戸数	3031戸
入居率	98.5%
全従業員数	72人
管理事業全体の担当者数	31人
管理の拠点数	1拠点
全体売上	88億7500万円
└管理事業の売上比率	—

直接訪問を強化 信頼関係築く

同社が高い入居率を維持する背景には、リーシング部門が行う営業の強化と、徹底した部署間の連携、数値管理の取り組みによる空室解消速度の向上が大きいという。

26年1月からはリーシング部門の仲介会社への訪問を強化。過去1年間の入居付け件数上位12社を対象に訪問し、経営層や店長クラスへ直接営業する。

そのほかにも、リーシング部門とゼネラルマネージャーの8人が、物件に合わせてターミナル駅や周辺の仲介事業者を中心に一週間で約90件程度訪問を行う。信頼関係を構築し、自社物件の優先順位を上げてもらうことが目的だ。

賃貸管理事業を統括する斉木西社長補佐は「以前は物件周辺の仲介会社に飛び込みで行っていたが、焦点を絞ってアポイントを取ることで効果が出ている」と話す。仲介事業者の全社会議など、より多くの人と会えるタイミングを狙うこともあるという。

また、リーシング部門では毎朝、仲介会社向けに新着物件の情報をメールで配信する。業者間流通サイトへの反映を待たず、朝の早いタイミングに情報を届けることで仲介会社に当日訪れた顧客へ紹介してもらう狙いだ。

部署間で連携 入居率を共有

さらに同社は、リーシングに関わる業務の役割を明確化することで、募集期間までの停滞を防ぐ。

具体的には、管理部門が解約通知を受けた後、コンストラクション部門へ連絡。同部門が原状回復工事の完工日を最短で設定する。リーシング部門は入居可能日が確定した物件を中心に、営業活動の日程調整を行う。

▲3カ月に1度全社で行うミーティングの様子

工事完了を待たずに募集を開始する先行型のリーシングを徹底することにより、空室期間の短縮を図っているという。

そのほか、全社員に対して入居率に対する意識付けを行っている。毎朝、全社員に現状の入居率を共有。3カ月に1度行う全社員が参加する会議でも、入居率向上における施策を発表する。

斉木社長補佐は「リーシングと工事、管理が分業しながらも、入居率という一つの数字に向かって連携を強めた。部門を越えて目標数値や取り組みを可視化した結果が現在の数値に表れている」とコメントした。

同社は、より生産性を向上させることを目的に、物件担当者が個々に管理している物件データ・写真などの情報を全社で共有するためのシステム入れ替えを予定する。誰が担当しても同じ成果が出る仕組みづくりは、属人化を防ぐことにもつながる。

今後も98%以上の入居率を維持しつつ、さらなる業務の効率化を図る。