

# 京都のおもてなしから学ぶ、賃貸経営の 『おこしやす』

---



公益社団法人 東京共同住宅協会  
相談員・プロパティマネージャー 上中 晋太郎

# 京都のおもてなし 『おこしやす』

**おもいやり**  
打ち水から学ぶ

**コ**ミュニケーション  
一見さんお断りか  
ら学ぶ

**や**るべきことを的確に

**新**入居者を歓迎

**ス**ピーディな  
対応

# 『お』・・・おもいやり

---

砂ぼこりが舞うのを防止して、  
足元が汚れないようにする  
打ち水

例えば・・・

- ➡ 入居者へのお知らせ
- ➡ 入居前チェック



# 「おもいやり」の『お』

---

思いやり = 気配り・目配り・心くばり + アルファの想像力で  
アクシデントを未然に防ぎましょう。

- エアコンの試運転のお願い
- ガス器具の試運転
- 水栓の水漏れ
- 建具・網戸は動かして！



# 『こ』・・・好奇心を持ったコミュニケーション

---

「一見さんはお断り」

常連様を大切にし、お客様を末永く大切に育てていくという考えです。例え上客であってもお断りして、コミュニケーションで信頼を築いたお客様を大切に。

➡本音を伺える**チャンス**を逃がさない！

- ◆ 更新契約の手続き時
- ◆ 排水管洗浄・消防点検などの訪問時
- ◆ 室内不具合の修理完了時
- ◆ 清掃・巡回中の遭遇時



# 好奇心を持ったコミュニケーションの『こ』

---

コミュニケーションをとり、入居者の  
潜在ニーズを引き出しましょう。

## ➡ きめ細やかなコミュニケーション

- きれい、快適、安心、安い、周辺環境良し悪し
- 「入居者あるといいなランキング」には無いニーズ
- 過剰ニーズに注意
- 一歩先まわりした心がけをもちましょう

# 『し』・・・新規入居者をおもてなし

お客様が見えなくなってもお見送り。

- ➡お客様全員を意識している  
お客様への演出



- ➡新規入居者をさりげなく、おもてなしましょう
  - 空き室の案内時の装飾には一味ちがった表現を
  - どうしたら明るく見えるお部屋になるか工夫を
  - お客様に貸主側のホスピタリティを伝えましょう

# 新規入居者をおもてなしの『し』

---

## ① 室内装飾には一味ちがった表現を

- ☑カーテン・冷蔵庫・洗濯機などのサイズ記載のラベルを貼る
- ☑スリッパだけではなく、玄関マット・傘立て・靴べらなどを設置する
- ☑アロマなどの芳香剤や植栽を置いてさりげない快適空間を演出する

## ② お部屋を明るく見せるための工夫

- ☑主役の部屋の照明は内見用に用意する。（夜の内見も増加中）
- ☑浴室・トイレなど個室電球は明るい昼光色に変えると清潔感がでる
- ☑デザイン性に優れたカーテンの設置  
（キャンペーン期間中ならプレゼントという手も）  
※特に日当たりの悪い部屋は明るい色でイメージが変わる

**居心地良い部屋は・・・**

**滞留時間が増え、結果的に良い印象を残す**

# 『や』・・・やるべきことを的確に

---

深い歴史に裏打ちされた  
流儀や屋号に誇りを持っています。

➡ 建物の当事者意識を持って！

- リフォーム履歴、室内写真を蓄積しましょう
- 入居者契約履歴（プロフィール）を蓄積しましょう
- 事業計画書、ありますか？  
中期的な修繕計画を作成していきましょう

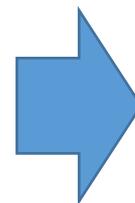
# やるべきことを的確にの『や』



20××/02/07



20××/02/22



20××/03/07

入居者の年齢層  
職業、性別  
入居期間、退去理由

...



# 『す』・・・スピーディな対応

---

相手の立場・目線に立つ  
スピーディな対応・サービスは

- 先回りをした準備、段取り
- トラブルシューティング
- 入居者の意図を予測



# スピーディな対応の『す』

---

管理会社・入居者からの要望に迅速な回答を！

以下の準備を万全に！

☑ 連絡が付きやすい携帯電話と名刺

☑ 部屋ごとの修理履歴と工事単価

☑ 入居者間・近隣住民間とのトラブル履歴

☑ 契約一覧（賃料、居住年数、滞納履歴）

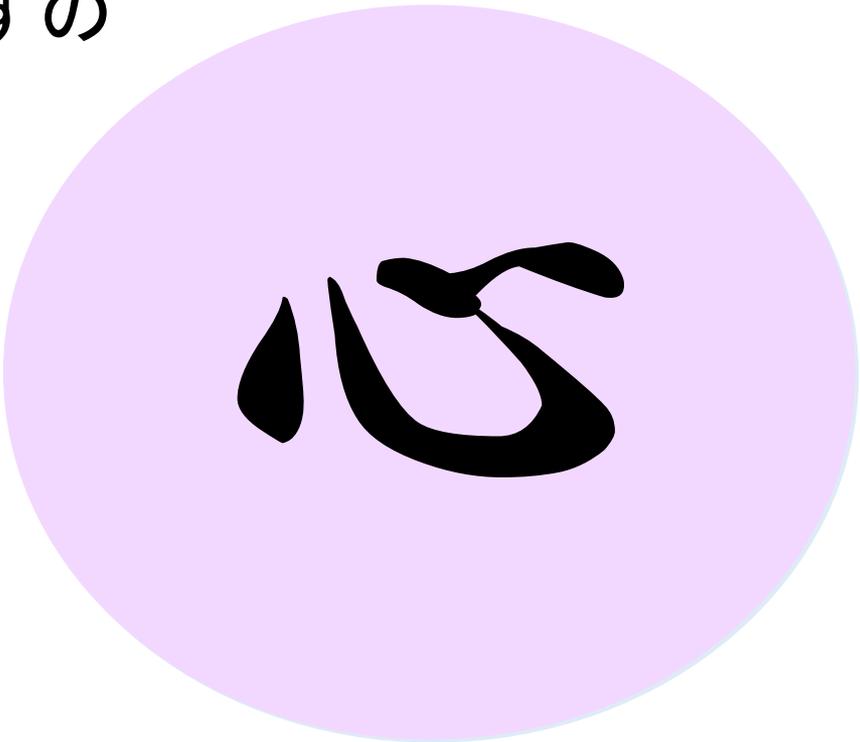
☑ 室内設備のリストと写真



**理解はできるが、行動にうつせるか。違いは何か。**

---

おこしやすの



心

**相手に喜んでいただきたいと一生懸命に想像力を働かせる「気持ち」=「心」が大切です**

「おこしやす」は不動産会社（管理会社）さんにも…

## おこしやす賃貸管理の実践例について

---

不動産会社（管理会社）を大事に育てましょう。

➡報・連・相の徹底

例えば…

- 空き室の案内時の反応は必ずもらいましょう
- 定期連絡もしくは定例会を行いましょよう
- 担当者さんと責任者を把握しましょよう
- 一緒に管理している意識で付き合いましょよう

**最後までご視聴いただき、ありがとうございます**



**お気軽にお問い合わせください。**

**公益社団法人 東京共同住宅協会  
相談員 上中晋太郎**

**TEL : 03-3400-8620 FAX : 03-3499-1299**

