

「大家さん大学」

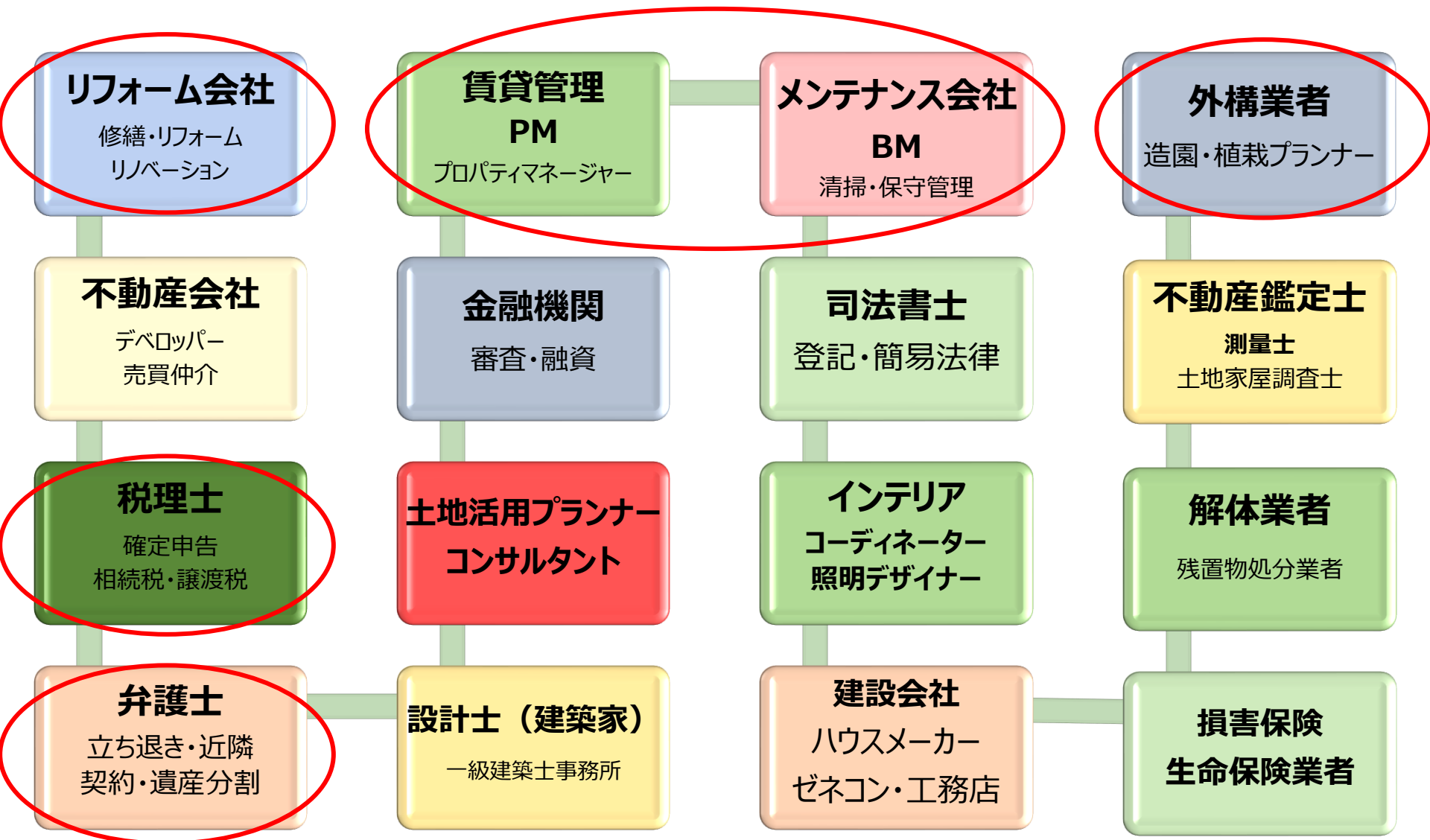
大家さんが 自主管理するリスク



「大家さん大学」チャンネル登録どうぞ宜しくお願い致します

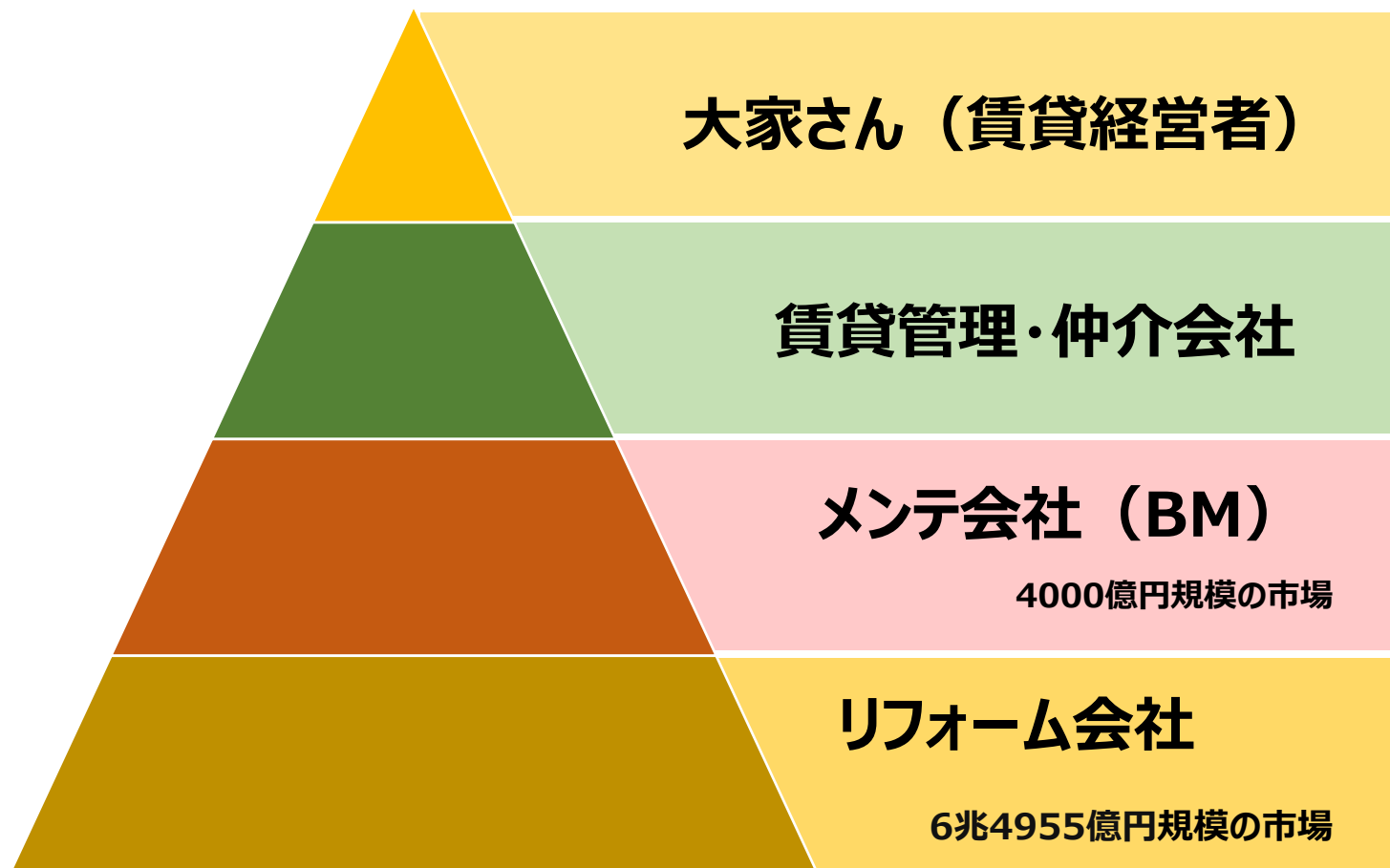
公益社団法人 東京共同住宅協会
谷崎 憲一

大家さんを取り巻くパートナー



賃貸住宅の数は1500万戸以上

空室率15%、1世帯当たりの構成人員2.18人 = 入居者2800万人



**「誰が管理をするのか」で・・・
賃貸経営事業が成功するか否か
＝ 満室経営、健全経営に影響**

自主管理

or

管理委託

自主管理のメリット

- 管理費用は節約できる
- 自分で直接入居者とやり取り
= 関係の構築・・・不満にも早く気づける
- 自分の不動産について熟知できる
- 不動産管理に必要な設備や法律の知識など、
実践を通じて身に付けられる
- 仲介まわり（窓口への募集依頼など）で、市況や街の状況など、直接手に入れることができる
- 素早い判断 = 素早い対応に繋がる
- 様々な業者さんと良い関係築ければ、コミュニケーション通して豊かな人生にも（仕事を楽しめる人）

デメリット = 自主管理のリスク

- 情報弱者、独りよがり、新しい情報に疎くなる
煩雑な業務、肉体的・精神的負担、ストレス
- コミュニスで予想以上に問題を大きくするリスク、
トラブル長期化で入居者の不満爆発 = 退去
- トренд・センス、最新設備などに後れをとるリスク
最新の宅配ボックス / 録画機能付きインターホン
浴室暖房乾燥機 / 独立洗面化粧台 / ウォークイン
シューズクインローゼット / 多機能収納・トイレ・バス
最新キッチン / 最新インターネット・Wi-Fi無料
24h型ゴミステーション / 最新のセキュリティー
IOT（不動産テック）などなど、知らずに経営

デメリット = 自主管理のリスク その2

- 変化する募集スタイル、マーケティング後れをとる
AD、FR、CB、新募集サイト、広角・3Dカメラ
- 自分流管理で、客観的管理ができない
資産価値低下のおそれもある
- クレーム対応など「すぐやるべき」業務も多い
副業的なスタンスは難しい
- 必要なデータの整理、蓄積ができない
リフォーム履歴・クレーム履歴・入居者情報など

「大変な上に、いろいろとトラブルにも見舞われる」

賃貸管理業務は、「入居者対応」(PM・ソフト的な管理)と「建物管理」(BM・ハード面の管理)の2つに分類



プロパティマネジメントとは・・・

不動産オーナーに代わって、
専門のプロパティマネージャーが
物件の資産価値を最大限に高め
向上させるために管理・運営すること

プロパティ・マネジメント

```
graph TD; A[プロパティ・マネジメント] --> B[メンテナンス MG]; A --> C[リーシング MG]; A --> D[コンストラクション MG];
```

メンテナンス
MG

リーシング
MG

コンストラクション
MG

管理会社には様々な担当があります

■ オーナーさん担当

- リーシング（募集） ● マーケティング・査定 ● 図面作成
- 原状回復立ち合い・手配 ● 提案 ● 問題解決



■ 入居者さん担当

- リクエスト対応 ● 修繕受付、請求・支払い
- 掲示物・案内状作成 ● 履歴入力 ● 問題解決



■ 原状回復や営繕担当

- 現地調査 ● 見積書・スケジュール作成
- 施工手配・確認 ● 見積り説明 ● アフター



■ 契約・更新・送金・明細・ネット掲載担当

- 契約書・重説・入居しおり作成 ● 審査 ● 保険手配
- 明細書作成・送付 ● 各種出納確認 ● 更新手続き



取材したPM会社は、クレームをリクエスト・ご指摘と呼び、ネガティブに扱わない

モラルクレーム

- 上階の子供の足音が気になる！なんとかして！
- 下の階が、棒のようなもので突いてくる！ケンカ売ってるのか！注意しろ！
- 夜中1:30頃、ベッド等の高いところから飛び降りたような衝撃と音がして目が覚めた。ベッドから落ちたのかな、それは仕方ないな、と思っていたが、その後30分くらい堅いものや大きいものを床に落とすような音や振動が続いて眠れない。ちょっと嫌がらせかもしれない。
- 夜中の話し声が響いてうるさい。2～3名の声が聞こえる。
- 白髪の老婆が追い出されたのか、外廊下で隣のドアを叩いて叫んでいる。
- 上階？からのこぎりで木を切るようなすごい音がしている。うるさいと怒鳴ったところ音は止んだが、念のため確認して状況の報告をしてほしい。
- バルコニーの方から煙草の匂いがしてくる！副流煙被害に遭っている！注意しろ！
- 変な人がうろついている。何度もいったり来たり・・・気持ち悪い。
- Amazonの置き配の荷物が盗まれた！
- 宅配ボックスがいつもいっばいで使えない！

入居直後の（クレーム）

- フローリングのあちこち、クロスにも傷がある！直してほしい。
- インターネット無料！と謳っているが、容量が1ギガなんて詐欺だ！
- クリーニング済み！と言われていたが、全然汚い！ひどすぎる！（オーナー指定業者施工）
- 室内天井にワイヤレススピーカーシステムついてるが、取説を見るとリモコンとワイヤレス送信機が無いと作動しないと書いてある。室内を探しても両方無い。

入居中のクレーム

- お風呂の換気扇が動いていない！
- お湯が出なくなった。
- 浴槽の止水用のチェーンが切れた。
- 浴室の排水が流れにくい。
- 洗面台の下の排水管から水漏れしている。
- トイレの水が止まらないので、修理して欲しい。
- エアコンが動かなくなった！今すぐ何とかしろ！明日まで直せ！
- キッチンガスコンロ左側部分が点火するが消えてしまう
- リビングのエアコン故障・・・昨日から触っていないのに勝手に電源が入る。不在時に勝手にスイッチが入っても困るので、外出する前にコンセントを抜いて使っている。
- 普通に使っていて、お風呂の扉が壊れた。
- 台所の水栓の部品？が取れてしまった。
- キッチン下に木製棚の蝶番が取れてしまった。
- リビングの一番大きい窓ガラスがひび割れ、物をぶつけたとかは無い。
- 隣の部屋からすごい匂いがしてくるし、ハエが出てきている。最近見かけない。
- 排水溝からショウジョウバエのような小さな虫が多数！どうなってるの？

住環境のクレーム

- **結露が酷い！カビも生えてきて赤ちゃんが病気になる！**
- キッチンの排水口から変な臭いがする！とても住んでられない。
- キッチンの水を排水するともものすごい音がしてうるさい。
- ゴミ置き場に不法投棄がある。黒い本棚・いす・照明等。ガラスもあるので大変危ない。
- **ゴミ用物置からネズミが飛び出してきた。もうゴミ置き場に近寄りたくない！**

共用部のクレーム

- 共用階段の照明蛍光灯が消えている。
- エントランスの照明の点灯時間を早くしてほしい。
- 知らないバイクが自分のガレージ前に駐車してあるので入庫できない。
- 共用廊下にムカデがいっぱい。部屋にも入ってきた刺されもした。駆除をお願いしたい。
- エントランスの植栽の毛虫に刺された！体中が痒い！
- 蜂が一匹、ベランダ付近を飛んでいる。駆除してほしい。
- 車に傷をつけられた！ 近所の子供が怪しい！
- いつも、自転車のかごの中にゴミをする人がいる。ほとんど毎日なので入居者かもしれない。
- 自分の駐車場の所にゴミのようなタイヤ4本も放置された。

クレームばかりでなく、問合せ・相談も多数

- 鍵をなくしてしまった。すぐに入りたい。（入居者）
- ソフトバンクのWi-Fiを繋げる工事をしたいが、壁に穴を空けても大丈夫か？（入居者）
- 車庫証明が欲しい。自転車を増やしたい。駐車場を解約したい。（入居者）
- 従業員が夜逃げをした為、鍵交換をしてほしい（法人契約）
- 息子と連絡が取れない。安否確認をしてほしい。（親）
- 近所で犯罪が起こったので、防犯カメラを見せてほしい（警察から協力要請）
- オレオレ詐欺の受け子の住所に使われているようだ（警察から協力要請）
- 空室が出たら知らせてほしい。（近所の人）
- 荷物を宅配ボックス入れたが、暗証番号を間違えて開かなくなってしまった。（宅配業者）
- お客様を、内見で案内したい。（仲介・・・繁忙期は、相当の問い合わせあり。）
- 家賃の値引き交渉はできるか？ 礼金ゼロに出来るか？ フリーレントは可能か？（仲介）
- 高齢者の入居は可能か？ 外国人だが大丈夫か？ 二人入居でも可能か？（仲介）など

賃貸物件の管理

自主管理・委託管理・サブリースの3つに分類

入居者クレーム対応は、管理委託して管理料を払って初めて、しっかりしたサポートになる。

	自主管理	委託管理	サブリース
特徴	オーナー自身で物件を管理する	外部業者に管理運営を委託する	管理会社に物件を借り上げてもらう
管理費用	なし	家賃収入の3%~5%	家賃収入の10%~20%
メリット	維持費用が安い 必要に応じて業者を自由に選ぶ事が出来る	すべてお任せするので時間と手間を省ける 遠方の物件も所有できる	滞納や空室日数に関係なく、一定の家賃収益を得ることで 収支計画を立てやすい
デメリット	常に管理業務やクレーム対応に追われるため時間に余裕が無くなる	管理の質が委託先次第となるので、しっかり選定しなければならない	賃料減額をめぐるトラブルなどが多く、契約内容に注意が必要となる

ただし、委託する管理会社を厳選しないと、逆にもっと入居者のクレームにもつながるため、注意が必要

管理委託のメリット

- クレーム対応や家賃回収など煩雑な業務もすべてお任せできる
- プロのノウハウを間近で学べる
最新情報・・・管理水準は素人の比ではありません
- 遠方や難易度高い物件でも管理できる
- オーナーさんがすべきことは管理会社が全て代行
報告を受けるだけでよく、自主管理より楽

人に任せるので時間的な余裕ができる上に、
プロのノウハウを学ぶことができる

すぐに決まるお部屋を提案

社内のリーシング会議（会社による）

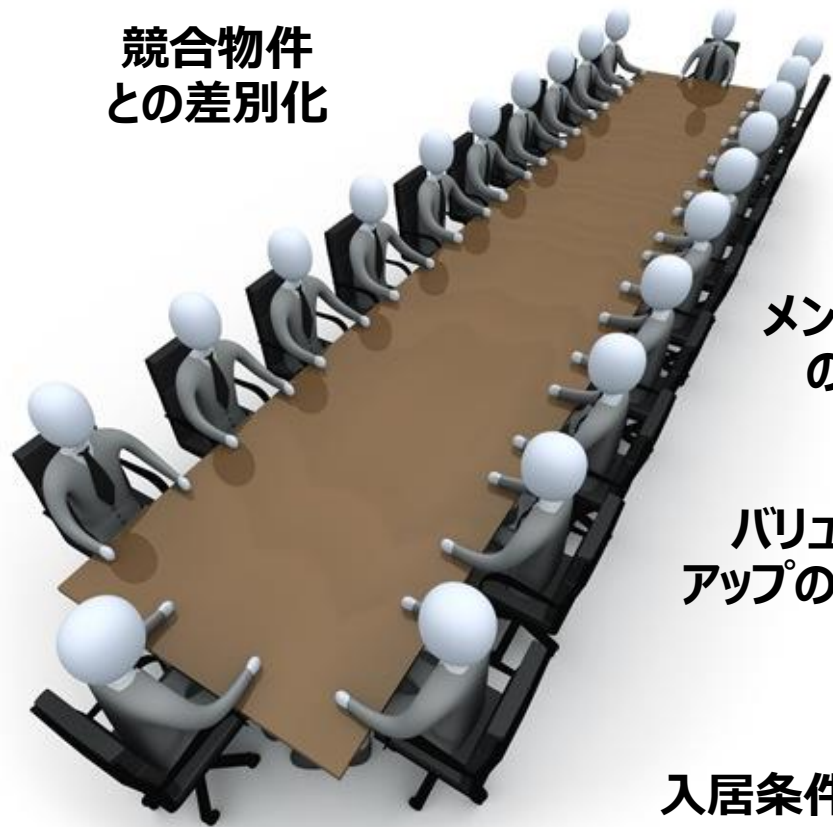
反響内容
分析

内見内容
分析

仲介業者
ヒアリング

新たな
戦略立案

競合物件
との差別化



メンテナンス
の差配

バリュー
アップの提案

入居条件
審査基準の見直し



印象の大切さ 募集図面の事例

JR・東急東横線・ブルーライン・京浜急行線・相鉄線駅 徒歩6分 5線利用の好立地 日当たり&眺望良好
 横浜の歴史を語る丘の上で暮らす 高級賃貸 シェリーヒルズ横浜901



丘陵の斜面を生かした明るい南向き。エントランスは1階部分と6階部分の2ヵ所にあり、どちらも豪華な天然素材で仕上げたエントランス



リビングと和室



大型システムキッチンにはグリルのほかに3段のオープンレンジも



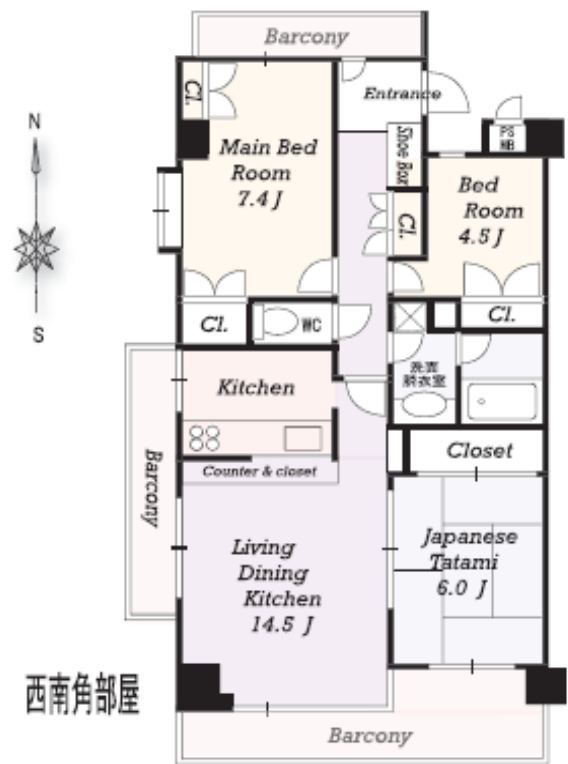
洗面台



収納たっぷりのトイレ

横浜高島屋、モアーズ等有名大型店舗が軒を並べるショッピングゾーンの横浜西口が生活圏です。

横浜駅 徒歩6分 高級分譲賃貸



西南角部屋

3LDK 号室 (専有面積75.20㎡)

賃料 円 (共益費10,000円)

物件概要

住所：
 構造：SRC造10階建て 9階
 面積：901号室 75.2㎡
 現況：3月中旬
 竣工：平成1年1月
 礼金：1ヶ月
 敷金：1ヶ月
 駐車場：敷地内・敷地外 31,500～35,000円
 (敷金1ヶ月、仲介手数料1か月分)
 その他、退室時のクリーニング費用負担があります。
 当社指定の保険に加入して頂きます。(2年間 2万円)
 全部屋抗菌施工：18,900円が別に契約時にかかります。
 仲介手数料1.05ヶ月かかります。
 契約時必要書類：契約者様住民票・身分証明書・収入証明書
 保証人様印鑑証明・承諾書・収入証明書
 ※賃料のお支払いは指定の口座振替になります
 口座振替手数料(210円/月)ご負担となります(法人契約の場合は相談)

充実した設備

- ・オートロック
- ・エレベーター
- ・USEN放送付
- ・システムキッチン(4口・グリル・3段オープン付)
- ・フローリング
- ・追炊機能付バス
- ・多収納
- ・駐車場敷地内
- ・管理人常駐
- ・エアコン 2基
- ・独立洗面台
- ・室内洗濯機置き場
- ・3方向角部屋
- ・3箇所バルコニー付

※図面が現況と異なる場合は現況を優先いたします

オール電化マンション
安心の管理人常勤
ペット歓迎

※小型犬1匹・猫のみ2匹まで相談可！
※ライフアシストによるペット審査がございます。

Maison de Merci

メゾン・ド・メルシー 906号室

1DK/28.5㎡ 5/14退去予定

賃料63,000円 (共益費 3,000円)



ペットと
一緒に生活！
ゆったり1DKの
お部屋です。

耐震工事済み
安心の鉄筋
コンクリート造

※図面が現状と異なる場合は現状を優先いたします。

概要

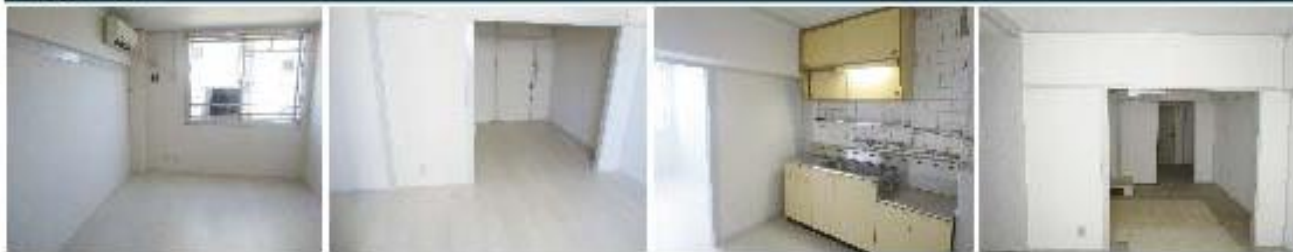
住 所：東京都足立区千住仲町49-11
構 造：鉄筋コンクリート10階建
竣 工：1964年(2018年大規模修繕工事済)
敷 金：1ヶ月(ペット飼育時1ヶ月上乗せ)
礼 金：1ヶ月
電気料金：東京電力KW検針使用分当世家賃と引落し
契約期間：定期借家契約2年(再契約可)
再契約料：50,000円

- ・火災保険にご加入いただきます。(2年間17,000円)
- ・繰上代として16,500円がかかります。
- ・賃料引落サービスをご利用いただけます。220円~/月
- ・退去時に室内・エアコンクリーニング49,500円を承ります。
- ・ペット飼育の場合は、上記ハウスクリーニングとは別にペットクリーニング費用38,500円を承ります。
- ・審査状況により保証会社をご利用いただく場合がございます。
- ・契約時は、前家賃は当月分日割りとし翌月分までお支払いいただきます。
- ・ご契約は弊社にご来社いただきます。下記住所参照。
- ※審査状況により収入証明が必要な場合がございます。

設備

- ・管理人(常勤)
- ・防犯カメラ
- ・エレベーター
- ・宅配ボックス
- ・1Fコインランドリー室
- ・屋上物干しスペース有り
- ・インターフォン
- ・エアコン1基
- ・1口IHクッキングヒーター
- ・室内洗濯機置き場
- ・室内物干し器具
- ・CATV(J-COM) ※一部別途契約
- ・インターネット(NTTフレッツ光) ※別途要契約
- ・駐輪場(登録制・300円/月)

イメージ



どのような図面を作成するかも、PMの重要な仕事のひとつ



満ち足りた暮らしをもたらす上質な住空間

ソルフェージュ

Solfège

東急田園都市線：用賀 徒歩2分

桜新町駅 徒歩15分/二子玉川駅 徒歩20分

物件概要

- 住所：[REDACTED]
- 構造：[REDACTED]
- 竣工：[REDACTED]
- 敷金：1ヶ月
- 礼金：なし
- 契約形態：普通借家契約2年
- 更新料：新賃料の1ヶ月

- ・火災保険にご加入いただけます。(2年間19,000円)
- ・鍵交換代が30,800円かかります。
- ・賃料引落サービスをご利用いただけます。220円~/月
- ・退去時に室内・エアコンクリーニング費用55,000円を承ります。
- ・契約時に家賃の当月分日割りと翌月分までお支払いいただけます。
- ・ご契約は弊社にご来社いただけます。(下記住所参照)
- ・短期解約違約金有(1年未満の解約は賃料・共益費1ヶ月分)
- ・短期違約金なしの場合は礼金1ヶ月となります。
- ・保証会社必須となります。

※審査状況により収入証明が必要な場合がございます。

駅至近
 フィットネスルーム付
 オールタイル張り
 デザイナーズマンション
 収納充実

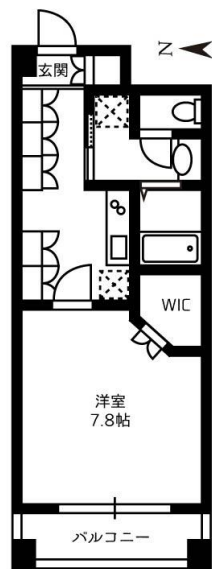
- ウォークインクローゼット
- 独立洗面台
- システムキッチン
- ハイセキュリティー
- 眺望良好

物件設備

- 都市ガス
- オートロック / ディンプルキー
- 宅配ボックス
- 駐輪場 (登録制 / 無料)
- エレベーター
- エントランス防犯カメラ
- 入居者専用フィットネスルーム
- エアコン1基
- 2口ガスグリル付システムキッチン
- 独立洗面化粧台
- 室内洗濯機置場
- 追焚き機能 / 浴室乾燥付バス
- 温水洗浄便座
- モニター付インターホン

- 収納
- ウォークインクローゼット
- シューズボックス
- バルコニー
- 駐車場あり※屋内機械式 33,000円 / 月 (要現地確認)

309号室



3/13 解約予定・1K/30.45㎡
 賃料 106,000円
 (共益費：9,000円)

周辺環境

- ①オーケー用賀駅前店 徒歩1分
- ②フジスーパー用賀店 徒歩3分
- ③ローソン用賀二丁目店 徒歩1分
- ④ファミリーマート用賀駅前店 徒歩2分
- ⑤ココカラファイン用賀駅前店 徒歩3分
- ⑥コジマ×ビックカメラ用賀店 徒歩2分
- ⑦ピッツェリア・マルデナポリ世田谷本店 徒歩2分



MAP



※図面が現況と異なる場合は現況を優先いたします。

キャッチフレーズ・PRポイント・周辺施設も漏れなく！

印象の大切さ 募集図面の事例

相鉄線 「上星川」駅 「西谷」駅 徒歩12分 開国Y150の街でプレミアム空間を堪能する！

More Crest モアクレスト



高級分譲賃貸マンション5LDK 気品と格調にこだわるマンション邸宅 横浜駅まで10分の好アクセス

物件概要

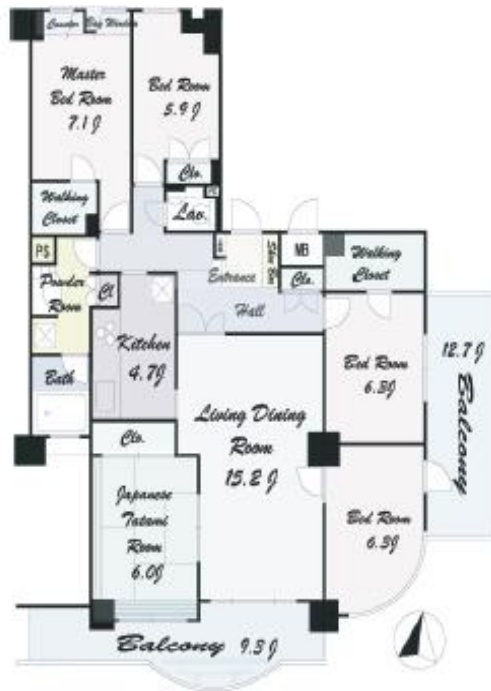
住所： ██████████
 構造： RC造7階建て
 面積： 510号室 120.51㎡
 (バルコニー 計36.43㎡付)
 入居： 3月初旬
 竣工： 平成元年
 礼金： 2ヶ月
 敷金： 2ヶ月
 駐車場： 敷地内(13,000円)仲介1.05ヶ月のみ
 その他、退室時のクリーニング費用負担があります。
 当社指定の保険に加入して頂きます。(2年間 2万円)
 全部屋抗藻施工 : 21,000円が別に契約時にかかります。
 契約時必要書類： 契約者様住民票・身分証明書・収入証明書
 保証人様印鑑証明・承諾書・収入証明書
 ※資料のお支払いは指定の口座振替になります
 口座振替手数料(210円/月)ご負担となります(法人契約の場合は相談)

分譲の充実設備

- ・オートロック ・エレベーター ・ルーフバルコニー
- ・エアコン(2基) ・追い炊き ・照明
- ・システムキッチン・WIC
- ・フローリング ・
- ・シャブードレッサー
- ・追炊機能付バス
- ・CATV (YOUTV)
- ・駐輪場
- ・駐車場敷地内



※格調高い独立システムキッチン
※現況優先



東南角部屋

5LDK 号室 (面積120.51㎡)

※図面が現況と異なる場合は現況を優先といたします



← モアクレスト外観
長谷工施工



← 駅前には
大型スーパー銭湯
「満点の湯」
25時までOPEN



← 横浜唯一の渓谷
「阿原下公園」
が徒歩5分以内

募集図面の地図や周辺MAPも



不親切なコピー地図



親切なオリジナル地図

賃貸物件検索サイトへの 情報掲載

業者間 サイト



民間検索サイト

at home

suumo

LIFULL
HOME'S

@nifty

YAHOO! 不動産
JAPAN

CHINTAI SMOCCA-ex
スモッカ

スマイティ

OCN 不動産・賃貸

カナデルム

goo 住宅・不動産

DOOR
chintai

SALUS LIVING

東急沿線で最大級の不動産ポータルサイト

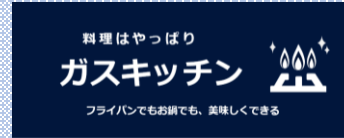
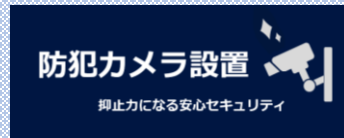
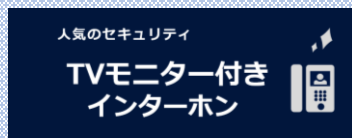
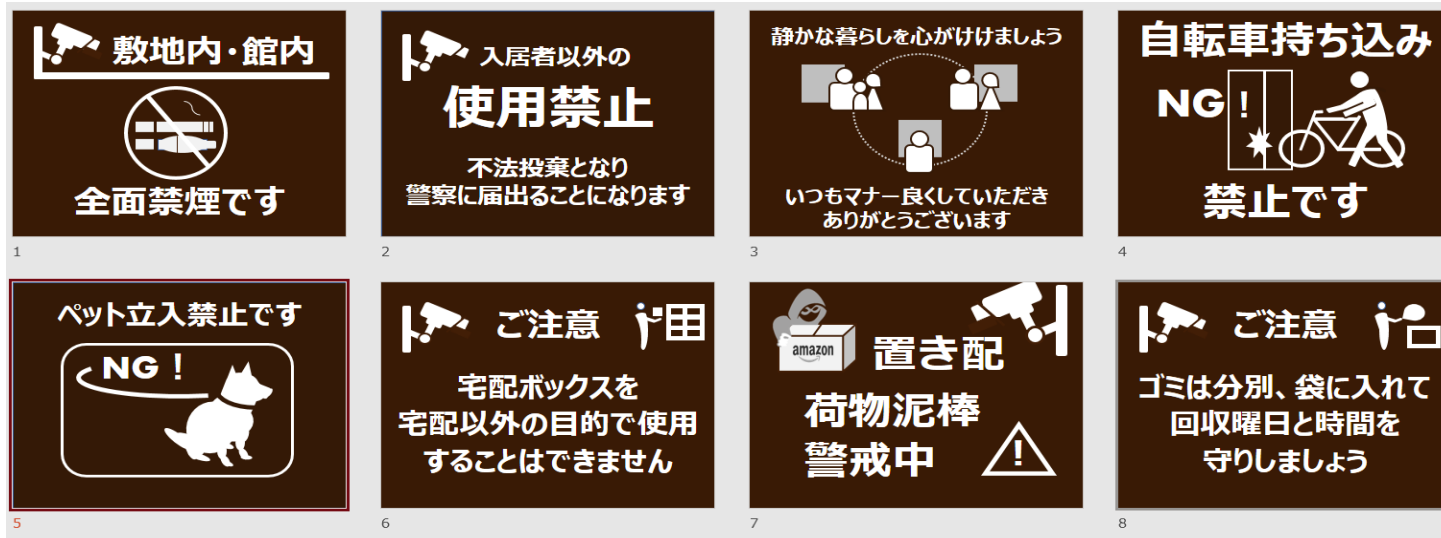
祝い金がもらえる賃貸情報サイト
キャッシュバック賃貸

賃貸EX
CHINTAI-EX

ペットと住まいの総合情報ポータルサイト
ペットホームウェブ

不動産業務総合支援サイト
ATBB
at home Business Base

注意文・案内文・掲示物・POP



管理委託のデメリット

- 委託管理料がかかる

集金3%、滞納保証5～6%、サブリース10～20%

※1R一室か一棟一括、立地いいか郊外物件か
新築か物件かも、パーセントは違ってきます。

- 物件に積極的に足を運ばないと管理状況不明に

- 入居者とコミュニケーションを取る機会がなくなる

- 管理会社の業務の質が低いとトラブルの火種
選定を誤ると自主管理より質が落ちる場合も

人に任せるので相応の費用がかかる上に、
管理会社選びを間違えると返ってトラブル原因
完全な丸投げする姿勢はおすすめしません

**最後まで
ご視聴ありがとうございます**



**公益社団法人東京共同住宅協会は、
大家さん・地主さんを支援する公益の相談機関です**

**相談員も専門分野の方が常に90人以上登録しておりますので
ご相談がございましたら、何なりとお寄せください。**

☎03-3400-8620



いつでもどこでも学べるニュートラルな講座です。