

公益社団法人 東京共同住宅協会

「迷惑家主」になってませんか？

5つの事例を解説



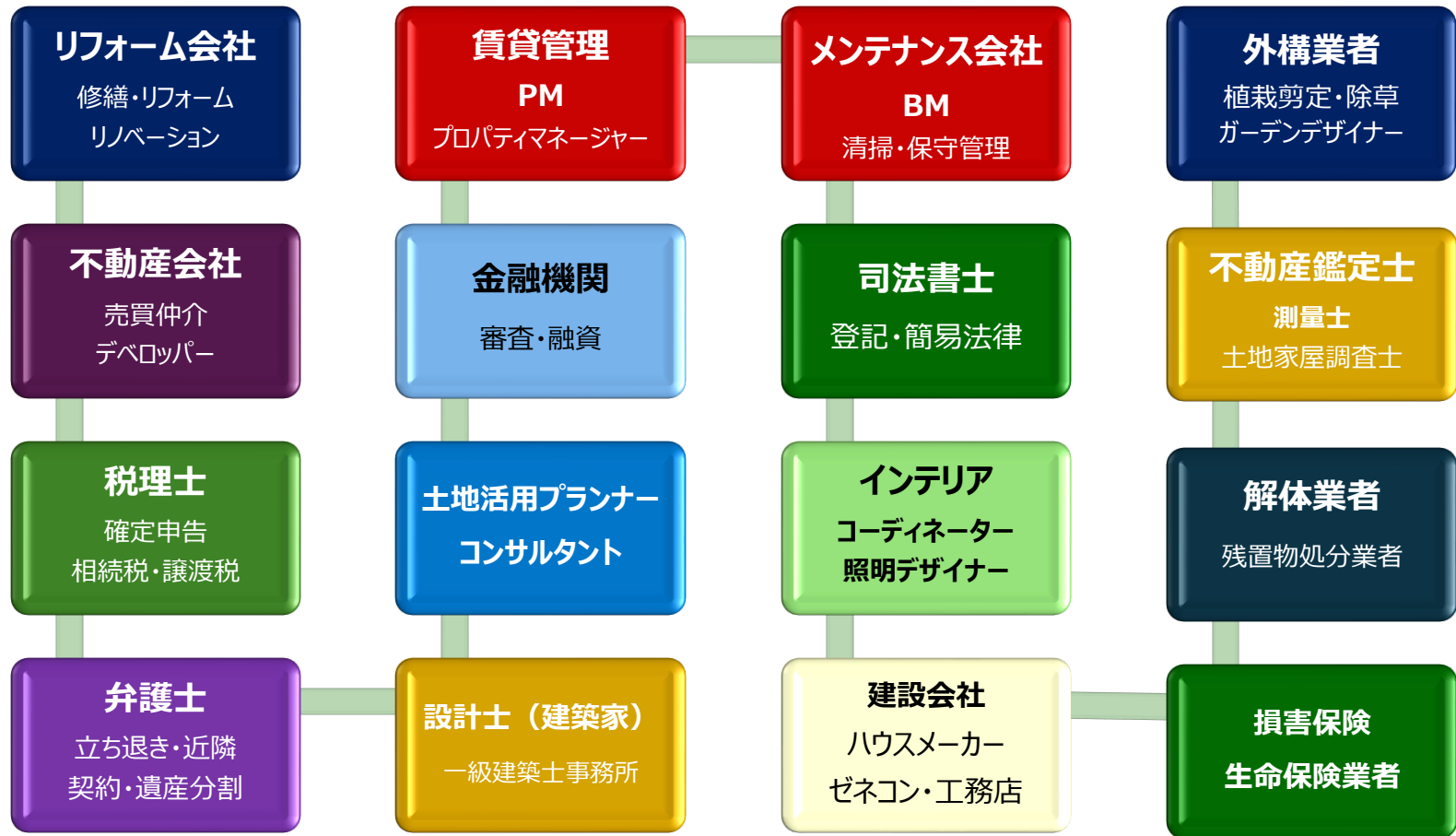
～管理会社と上手に付き合うとこんなに得なことがあります～



講師 公益社団法人 東京共同住宅協会 会長 谷崎 憲一

事務局 相談ダイヤル・お問合せ ☎03-3400-8620

大家さんを取り巻くパートナーの方々





管理会社

どっちが大事？

大家さん

入居者



客付け会社



店頭案内



ネットで確認

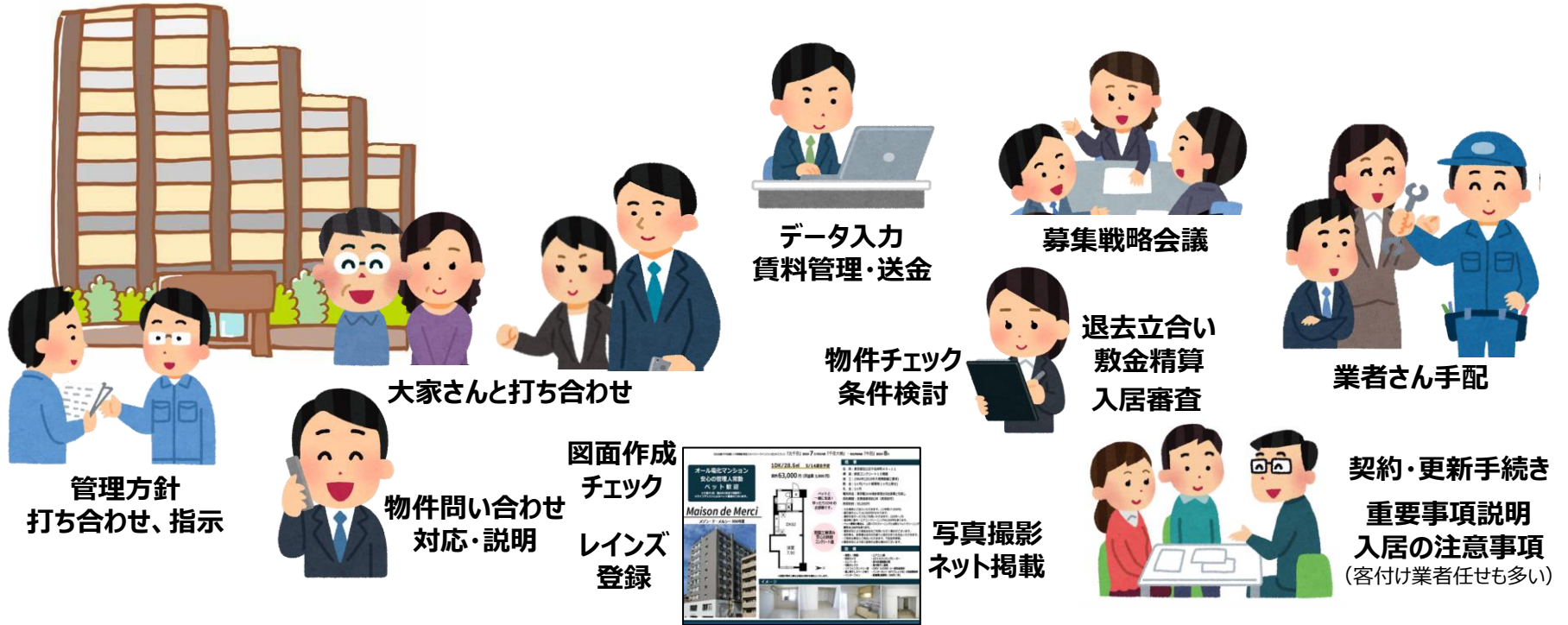
お部屋探しをしている入居者に直接アプローチ



内見（物件案内）

元付け会社

プロパティマネジメント・管理会社



客付け
会社へ



管理担当者の 日常クレーム



オーナー様



入居者さん



近隣



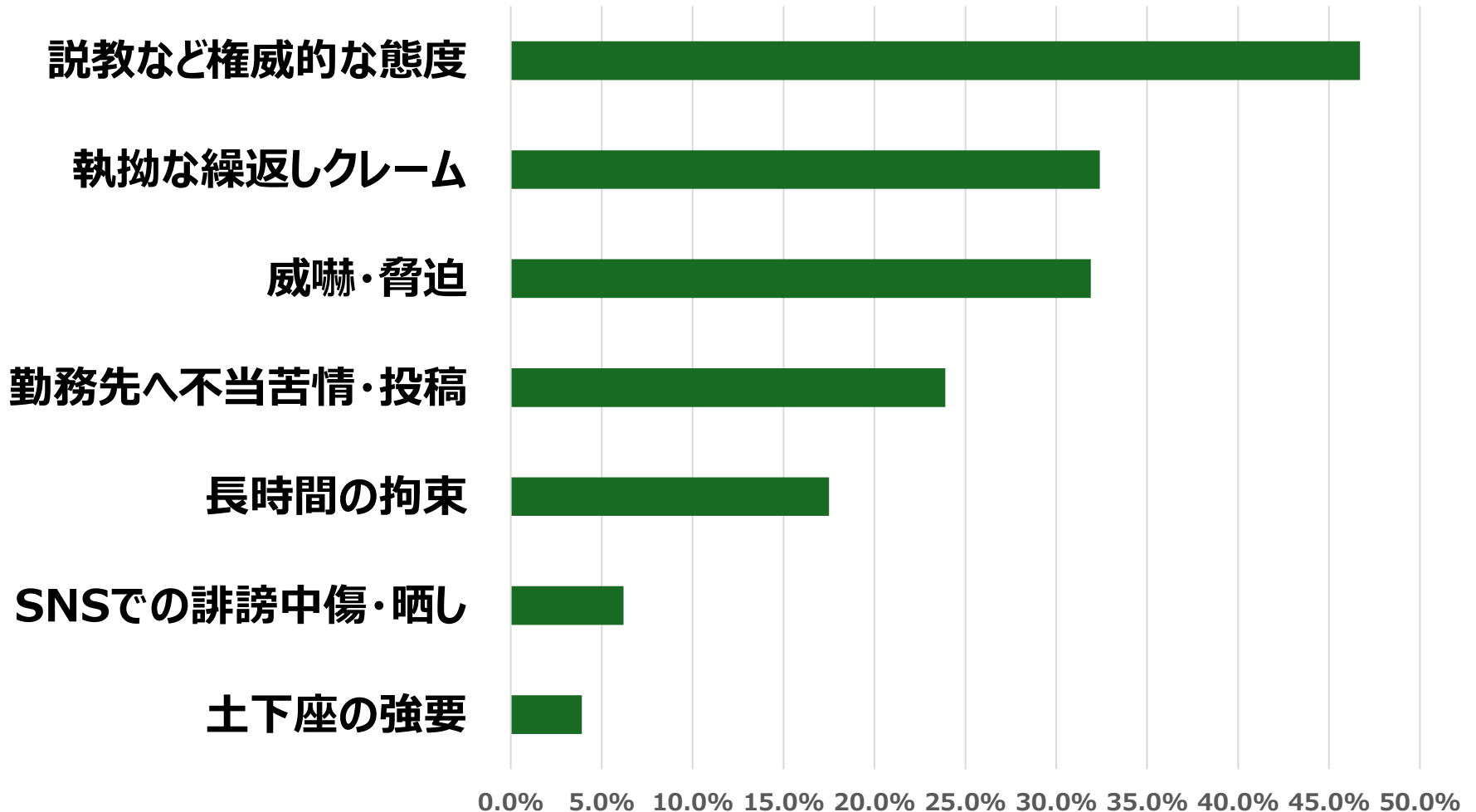
上司



業者さん

カスタマーハラスメントの経験 (全国一般)

日本労働組合総連合会調査2022



普段の業務でも 管理担当者はストレスがいっぱい

特に大家さんからのクレームが一番堪えます



それがモンスター化し、
更にカスハラに
発展すると...

従業員が精神的ダメージを負い、
退職を選ぶケースも

人手不足・人材不足の中、 管理会社は、お客様より社員を守る方向に



- 採用にかかる経費は、最近は、
一人100万円以上かかります。
- 未経験者を一人前にするまで、
2年以上かかります。（個人差あり）
年収500万円×2年＝単純に1000万円

**1人前に育った社員を失うことは、
相当大きなダメージになります。**

逆に迷惑大家さんと言われてしまう系

- ① 威圧・高圧ハラメント系
- ② 渋々・ケチケチ・セコセコ系
- ③ 丸投げ体質・レスポンスが遅い系
- ④ 優柔不断、言うことがコロコロ変化系
- ⑤ 任せられない出しゃばり系
- ⑥ 入居者をお客様とっていない系
- ⑦ 頭が固い、頑固、固定概念系
- ⑧ 自分の利益しか考えない系
- ⑨ 理論詰め、重箱つつきマウント系
- ⑩ ネガティブ、不安、愚痴系、他責系



- ① 威圧・高圧ハラメント系
- ⑨ 理論詰め、重箱つつきマウント系

相手のミス・落ち度を責めてしまう



萎縮

- この人にミスがばれたら怒られる・・・
- 怒らせると大変なことになる・・・

提案されなくなる

近づかなくなる

隠蔽される

怖がってしまう

- ③ 丸投げ体質・レスポンスが遅い
- ④ 優柔不断、言うことがコロコロ変化

入居者に関心がない、傾聴しない



あきらめ

- 頑張ってもあまり評価されない・・・
- 手ごたえ、達成感がない・・・

上手な大家さん・・・

PM担当者との共同作業という意識

- ② 渋々・ケチケチ・セコセコ系
- ⑧ 自分の利益しか考えない

必要な出費も躊躇し、惜しむ



不 満

上手な大家さん・・・

小修繕（5～30万円以下）でPM会社の利益に理解を示し、100万円以上や大規模修繕ではしっかり比較

**空き缶が、階段下に転がってたわよ！
一昨日、清掃日だったのにちゃんとやってない！
お宅に管理を頼んでるんだから、今すぐ拾いに来なさい！**



- **PM管理担当を小間使いのように思っている**
- **管理料を払っているんだから、それくらい当たり前**

担当:外構が汚れてきたので高圧洗浄しませんか？

大家さん：そんなの、ケルヒャーであなたがきれいにして！



大家さんのケルヒャー
テレビショッピング
で1万2千円

30万円



100万円



担当者がケルヒャーで5時間



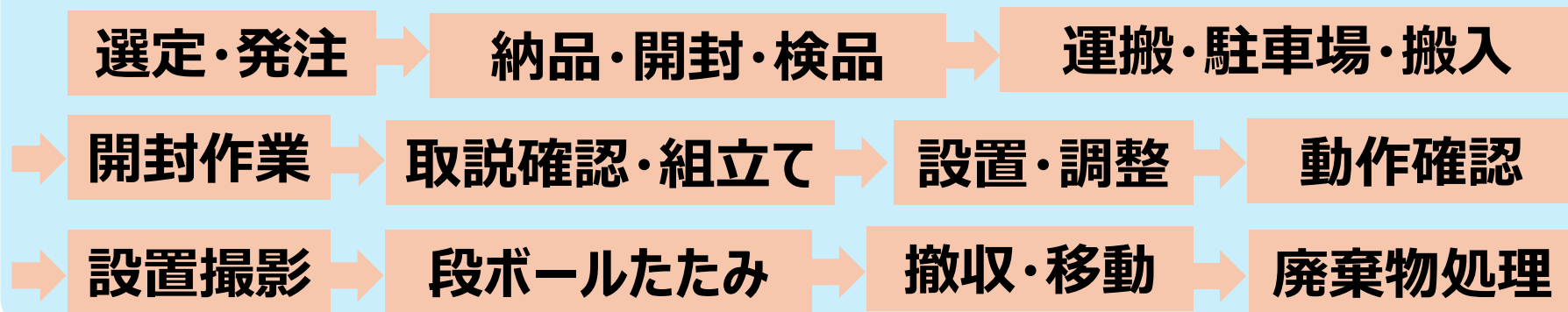
業者が業務用高圧洗浄機で1時間



照明の取り換えを頼んだら、 2万円もする。高い！ ネットでは6,000円で買える！



ただはめるだけなら、5分ですが・・・



角型引掛シーリング



丸型引掛シーリング



丸形フル引掛シーリング



フル引掛シーリング



引掛埋込ローゼット

自分でやるか、人に頼むか・・・



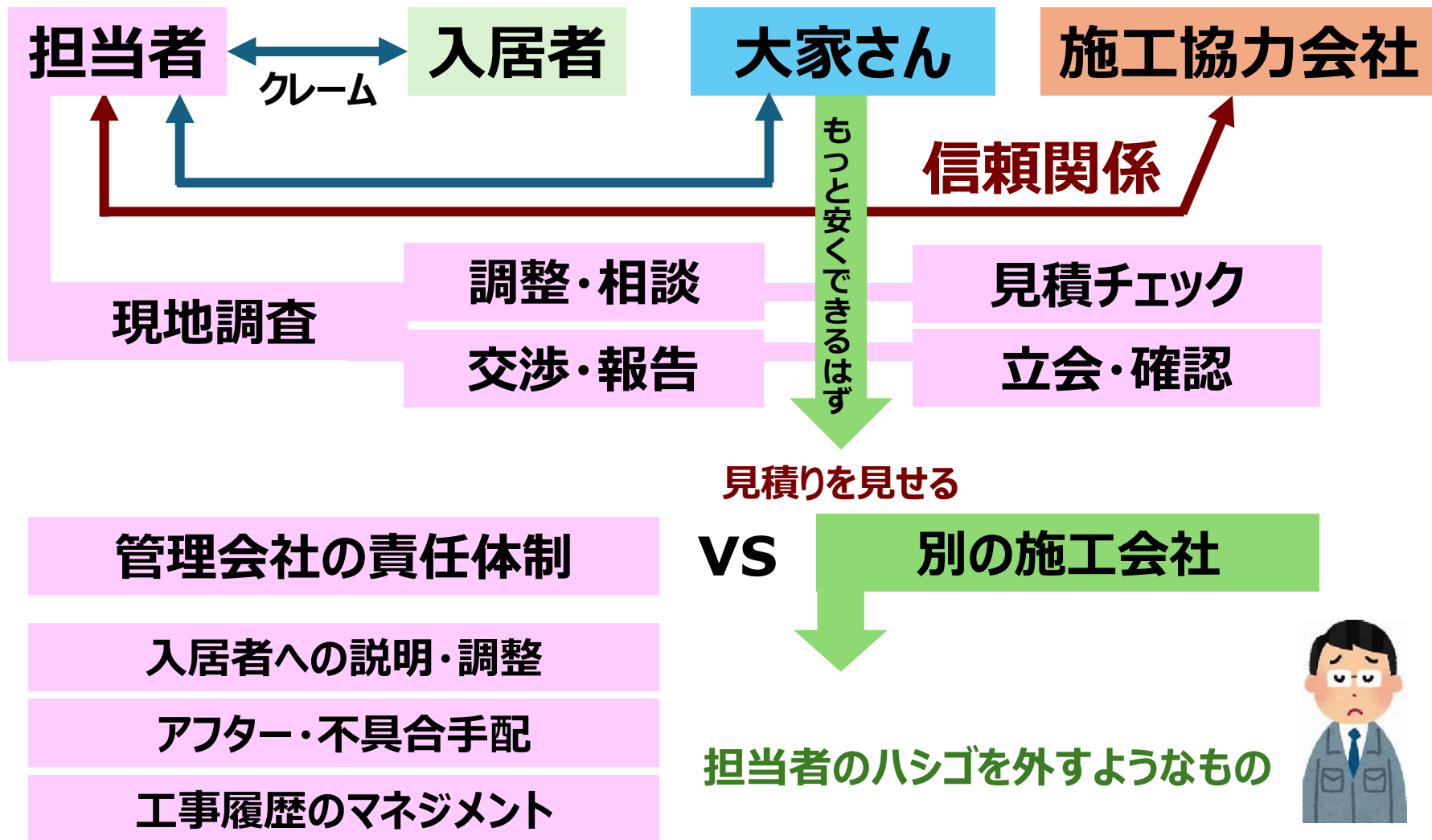
プロに設置を頼むと、
1万5千円以上はかかる



自分でやるのは、
そんなに簡単なことではない

自分でやるor安い業者に
自分で探して頼む選択は・・・

担当者に見積り取らせて、 自分の業者にそれを見せて安くやった事例



**あなたが担当になってから、
修繕費が増えた！**



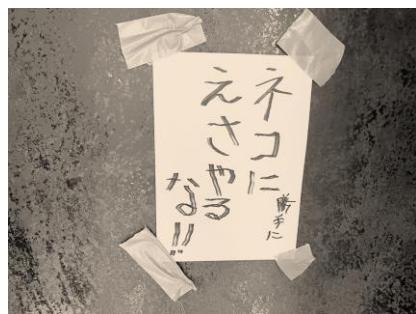
**萎縮してしまい、建設的な提案をしなくなる
可能性も（事なかれ主義、受け身の管理）**

**建物は、築10年を過ぎると、設備も仕様も劣化して、
修繕提案をしたほうが建物のためになるケース**

**こちらの大家さんの、
その他の困った！**



美観を損ねる掲示物を貼る大家さん



缶の出し方
つぶせるものは軽くつぶして、青いコンテナに缶だけを入れてください。

敷地内・館内

全面禁煙です

入居者以外の使用禁止

不法投棄となり
警察に届出ることになります

静かな暮らしを心がけましょう

いつもマナー良くしていただき
ありがとうございます

自転車持ち込み

NG!

禁止です

ペットボトルを潰していただけると
とても助かります。

ダンボールは

たたんで下さいませ

ペット立入禁止です

NG!

ご注意

宅配ボックスを
宅配以外の目的で使用
することはできません

置き配

荷物泥棒
警戒中

ご注意

ゴミは分別、袋に入れて
回収曜日と時間を
守りましょう

ビン・缶・ペットボトルは

分別してください

管理会社が手配した清掃業者が、自転車置き場のパネル屋根を破損・・・ 1か所だが、すべての取替補償を要求



**担当者が苦勞して清掃業者と折衝、
修理見積りも何度も現調して
80万円で保険が下りるように交渉・手配**



**下りた保険の80万円は、大家さんがもらい、
1か所1万円のパネルで塞ぐように、
手配し直しを担当に指示**

大家さんと管理会社の関係

Win-Win

イコールパートナー

そのために今重要なことと言われているのは・・・

心理的安全性



2015年 人事関連実証実験

プロジェクト・アリストテレス (4年の歳月をかける)

A) エースばかり集めるチーム
B) 融和を尊重するチーム



生産性の高いチームは
Bであった。

成功するチームには、五つの要素の共通点

- 1.信頼性 (約束を守ってもらえる)
- 2.透明性 (目標、役割の明確化)
- 3.ミッションの意義を感じる (納得感)
- 4.社会への良い影響を感じる (社会貢献性)
- 5.心理的安全性が備わってる

**発言して、提案したが失敗して、
責任を取れと言われるか、
フォローと励ましがああり、
チャレンジしたことを讃えてもらえるか、
成果に大きな違い・・・**

**否定されるとポジティブな意見が出なくなる
萎縮する・近寄らない
(距離を置く) 事なかれ主義**

心理的安全性で大切なこと＝

傾聴



聞き手がとんな表情だったら話しやすいか・・・
穏やかな表情、朗らか、微笑み、目が笑っている

信頼される傾聴 5つのコツ

- うなずき効果
- あいづち効果
- 視線効果
- 質問効果
- メモ効果

**最後まで
ご視聴ありがとうございました**



**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



「大家さん大学」チャンネルも どうぞ宜しくお願い致します

チャンネル登録

いいね！  を頂けると励みになります。

 <p>地主・家主(大家さん) コインパーキングの活用 34:59</p>	 <p>管理会社から見て 困った大家さん3選 28:04</p>	 <p>なぜ、住宅系の賃貸経営は 安定しているのか？ 23:05</p>	 <p>RCの1.8倍強い！！ プレキャストコンクリートって何？ 8:28</p>	 <p>インボイス 制度 25:13</p>	 <p>〜SNSを知りましょう〜 ショートコースの Tik Tokってなに？ 6:44</p>
 <p>〜SNSを知りましょう〜ショートコース① 大家さんのための 簡単YouTube講座【基礎編】 6:41</p>	 <p>あんしん終活講座 〜大家さんの資産を守る遺贈対策講座〜 16:49</p>	 <p>あんしん終活講座 〜介護は誰が？それとも高齢者施設？〜 14:41</p>	 <p>建物維持の重要ポイント 『屋上防水』について 〜改めて学ぶ、様々な工法と修繕〜 17:32</p>	 <p>〜SNSを知りましょう〜ショートコース② Facebook (フェイスブック) 外に出なくても仲間ができる。 Facebookを上手に使う！ 13:54</p>	 <p>大家さんに役立つ！ インターネットの 世界を知ろう 33:22</p>
 <p>〜SNSを知りましょう〜ショートコース③ LINE (ライン) LINEは最強のもの？ 大家さんこそ使える情報共有手段 8:55</p>	 <p>共用部分のLEDって 替え時なの？ 23:33</p>	 <p>震災も検元過ぎれば熱さを忘れる 〜過去3つの大地震から学ぶ大家さんの備えについて〜 22:13</p>	 <p>大家さんの老後を 考える 〜最新の終活事情とセカンドライフのあり方〜 39:20</p>	 <p>入居者目線でみる 清掃・メンテのポイント 〜やってもらうだけじゃダメ！ 大家さんもできる清掃〜 27:29</p>	 <p>第三者視点から見る 老朽化賃貸物件の 行く末 33:16</p>

いつでもどこでも学べるニュートラルな講座です