

2018年9月10日発行

まだまだ残暑が続いておりますが、本年の危険な猛暑により、室内に居ながら体調を崩された方や命を落とされた方についてニュースで盛んに報道されておりました。弊社でも万が一がないようエアコン故障について最大限のスピード対応にて、社員一同尽力しておりました。引き続き弊社と提携する空調業者様にもご協力いただき、事故につながることをないよう継続して対応してまいります。

さて、本紙では弊社の取り組み賃貸業界の動向等を中心に毎月お届けさせていただいております。ご多忙の折に恐縮でございますが、ご高覧いただけますと幸いです。



イビサ島(スペイン)

賃貸経営フェスタ出店、コミュニケーションスキル、新人紹介

◇受託売買課 頭川 登(新規受託担当)

【秋の賃貸経営+相続対策フェスタ出展】

受託売買課の頭川 登(ずかのぼる)と申します。新規管理受託の営業を担当しております。以前はオフィス店舗課に所属しておりましたので、オーナー様とお話する機会も多くございましたが、現在は新規お問い合わせのオーナー様とお話する機会がほとんどとなりました。



昨年も出展いたしました、「秋の賃貸経営+相続対策フェスタ」に今年も出展することが決定いたしました。「2018年10月13日(土曜日)」新宿 NSビル地下1階イベントホールにて開催いたします。9月14日に出展企業向け説明会があり、ブース位置のくじびきもおこないます。昨年は会場出入口付近の角になりましたので、とても良い位置でしたが、今年はどの位置になるか、責任重大です。もし賃貸フェスタにご来場されるオーナー様がいらっしゃいましたら、どうぞお気軽にお声掛けください。



【仲介業者様への対応について】

先日管理会社向け賃貸フェアにて仲介業者のパネルディスカッションを拝聴してまいりました。弊社にとって仲介業者は早期満室を目指すための大切なパートナーになりますが、仲介業者が管理会社に求める「声」を直接詳しく聞く機会は、実は意外に少ないものです。普段聞きにくい貴重なご意見は、空室対策の一環としても弊社業務を見直す良い機会となりました。下記にまとめましたのでお伝えいたします。

《電話対応の良し悪しについて》

- ① 問い合わせの際に、「コンビニが近い」、「陽当たりが良い」、「コインランドリー近くにあるよ」、など一言でも情報を言ってくると、そのままお客様に伝えられる
- ② 電話対応が丁寧親切だと仲介会社からお客様へ管理会社の良いイメージが伝わる
- ③ 終話して直ぐガチャ切りされると管理会社の質が悪い印象となる

《物件を紹介したい管理会社》

- 定期にエアコンチェック等の設備点検を実施している管理会社は、お客様思いの管理会社としてのイメージを持ち、物件を紹介しようと思う
- 成約後も営業担当者を覚えていてくれる管理会社だと次も紹介しようと思う
- 審査が早く、遅くとも2~3日で結果を出してくれると次も紹介しようと思う
- 広告費の支払いが早い

《物件を紹介したくない管理会社》

- 電話対応が悪い、審査が遅い
- 問い合わせでもネット環境、付帯費用などを把握していない管理会社は紹介したくない

以上のような内容でした。不動産業界でも「AI」や「IoT」を耳にする機会も徐々に増えてきましたが、まだまだ、人と人のつながりは続くと思います。ご紹介した内容を普段の業務でも意識し、今後も仲介業者様と良好な関係を築き上げ早期満室、稼働率アップを目指したいと思います。

◇オフィス店舗課 チーフ:長尾 智之

【コミュニケーションスキル】

5月号にも触れておりますが、昨年から採用面接を担当しております。広告媒体の担当者と一緒に原稿を立案し、苦勞した甲斐もあって大変多くの方から応募を頂戴しました。コミュニケーションならびに人間観察の大好きな私は、たくさんの方とお会いしました。応募者には、最初にご自身の経歴をお話いただくのですが、コミュニケーションスキルを重視した以下内容を確認しております。



(ア) 要点が簡潔に述べられているか

(イ) 考えや理由を論理的に話しているか

(ウ) 話し方のトーン・笑顔・利き手への配慮

本紙前項の頭川セミナーレポートでは、お客様や仲介会社様は、心のこもった親切で丁寧なコミュニケーションを行う管理会社を望んでおります。しかし、経費削減ならびに手間を省く意味で音声による電話対応やインターネットからのお問い合わせに限定した受け付けを行う企業も大変増えております。内容によっては、利用者も煩わしさが減り、良い面もたくさんあると思っておりますが、

人と人の繋がりを重視する管理会社には、「デメリット」の方が大きいのではと考えております。

弊社は、オーナー様の大事な資産運用をお任せいただいております。その「重責」を肝に銘じ、日本人特有の心遣いを実践しながらオーナー様の立場に立った考え方を社員に徹底し、コミュニケーションスキルを高く保ち、心のこもった対応を行いたいと考えております。

実際には、まだまだ至らない点が多々あるかと存じますが、今後ともご指導・ご鞭撻のほど、どうぞよろしくお願い申し上げます。

◇レジデンス課 工事グループ:酒巻 康弘

【新入社員】

レジデンス課 工事グループの酒巻 康弘(さかまき やすひろ)と申します。新入社員紹介の場ではございますが、昨年8月よりアルバイトとして入社し、本年5月に改めて社員として業務に就かせていただきました。



アルバイト時期、現在も含め工事グループとして入居者様のご対応、設備修繕、退去後の対応などを担当しております。

前職は貸会議場の運営をしており、大きな括りとして不動産関連業界ではありましたが、日替わりでオーナー様と入居者様が目まぐるしく変わるような不思議な感覚だったことを覚えています。

また、大学受験の試験、外国語のリスニング試験、国家試験の会場としてのご利用もあり、大げさかもしれませんが、当日のご利用者様の人生を左右しかねない場所だったため、万に一つミスも許されない状況のなか主催者様の要望を叶え、来訪者様に快適にご利用いただくといった根幹部分は賃貸管理業務も近いものと考えております。

オーナー様のご意向を正確に理解して可能な限り物件に反映し、ご入居者様に対してはオーナー様の代理人として誠心誠意の取り組みによって快適にお過ごしいただけるよう日々努力を続けていく所存でございます。

不勉強でお恥ずかしい限りでございますが、毎日何かしらの新しい知識を吸収し、一日も早くオーナー様に安心してお任せいただけるよう精進してまいりますので、今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

趣味: 名は体を表す通り「お酒」が大好きです。