

オーナーズ・スタイル首都圏版は おかげさまで創刊50号を達成！ これからもよろしく願いいたします。

2005年12月の創刊から、おかげさまで
オーナーズ・スタイル首都圏版は記念すべき50号を発行することができました。
ひとえに育てていただいた皆さまのお陰でございます。

改めて心より御礼申し上げます。

これからもご期待に沿えるよう、一層努力し続けて参りますので、
変わらぬご愛顧、ご指導、ご鞭撻のほど、よろしくお願い申し上げます。

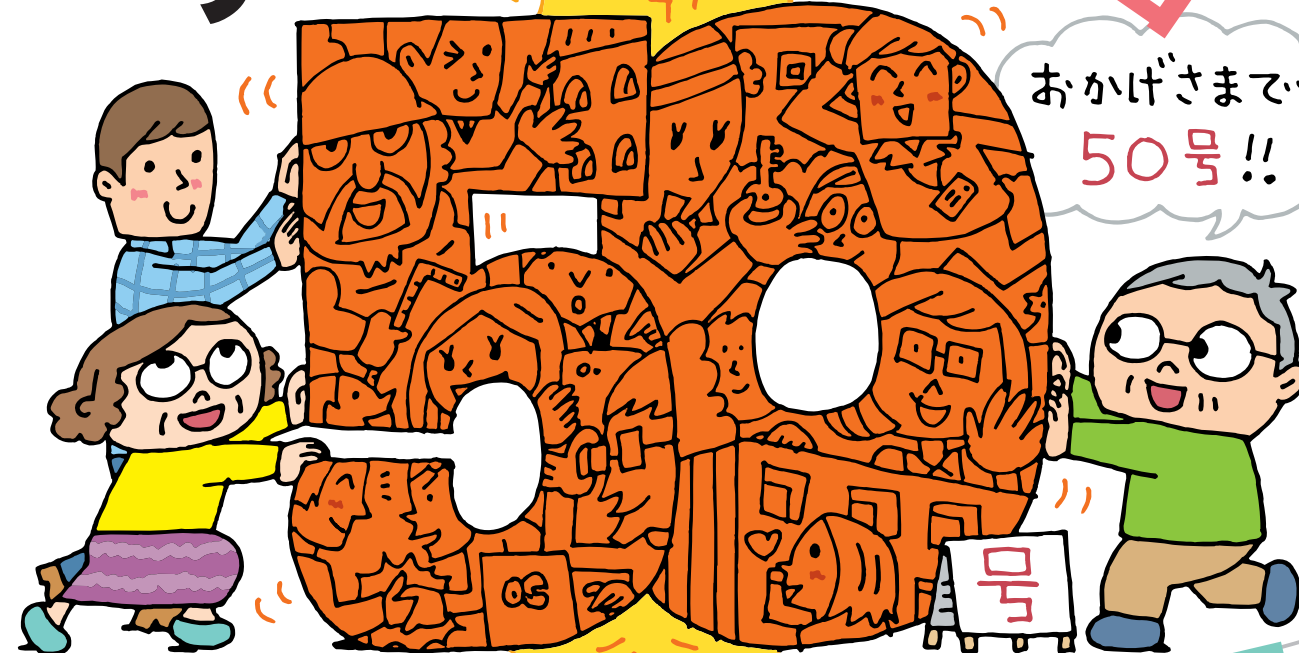
大家さんを強く。賃貸経営を楽しく。賃貸生活を豊かに。



OWNER'S STYLE

50号特別企画

おかげさまで
50号!!



人気のテーマ
1位

リノベーション ▼32ページ
コンセプトの変更から大胆な間取り変更まで
費用明細の一部を大公開!
リノベーション実例集

人気のテーマ
2位

空室対策 ▼34ページ
決まりづらい条件を克服!
築古・駅遠・1階でも埋まる!
空室対策のヒント

人気のテーマ
3位

トラブル ▼36ページ
ゴミ出し・騒音・共用部のトラブル、どうしよう?
プロのテクニックを伝授!
賃貸管理トラブル解決虎の巻

人気のテーマ
4位

法人化 ▼38ページ
具体的な流れをやさしく解説
手順・方法まる分かり!
不動産オーナーの法人化

人気のテーマ
5位

メンテナンス ▼40ページ
給湯器・エアコン...いつ何をすればいいかわかる!
長期入居にもつながる!
定期メンテナンスのススメ

皆さまの
“読みたい”の声に
お応え!

今号の特集は50号特別企画として、
過去3年間で皆さまから寄せられたアンケート約8000通の中から
「こんな記事を読みたい!」の声を集計し、
ご要望の多かった上位5つのテーマで記事を制作しました。
それぞれのテーマに沿って、
最新のお役立ち情報をお届けしています。
1度に多彩なテーマの記事が読める
お得な特集です。
ぜひご参考になさってください。

読者アンケート から 人気のテーマを記事にしました!



トラブル解決の達人
クマさんが伝授!

教えて!
クマさん

お悩みの多いトラブルの対応法



ゴミトラブル

ゴミトラブルには、置き場に関する問題と室内にゴミを溜め込む「汚部屋」問題がありますが、いずれも不衛生です。物件環境の悪化や室内の劣化にもつながるので、早急に対処しましょう。●ネットでゴミ置き場を囲っている場合は、掛け忘れや破れに注意。カラスや猫による散乱で荒れてしまいます。ネットが汚いと入居者は触るのが嫌でネットを掛けてくれなくなるので、新しく付け直し、持ち手も取り付けましょう。●部外者の投げ込みには監視カメラの設置が効果的。予算がない場合はカラーの証拠写真を張り出して警告します。●未分別ゴミ対策は入居段階での徹底指導が肝心。法人担当者や母親ではなく、必ず入居者本人に説明します。●雨戸や厚手のカーテンを開け

たことがない部屋は汚部屋の可能性も。発覚したら、本人に資力がある場合は専門業者にゴミ撤去を依頼させます。資力がない場合は、連帯保証人に伝えて撤去費用を出してもらいます。

Point!

- ★ゴミ置き場が荒れる原因はカラスによる散乱と未分別ゴミ
- ★投げ込みには、カラー証拠写真入りの警告文書で牽制
- ★汚くて触れないゴミネットは持ち手を取り付けるなど改良する
- ★未分別ゴミ防止には入居段階での分別方法の徹底指導が大切
- ★汚部屋が発覚した場合は撤去業者を紹介してお金で解決

騒音トラブル

騒音トラブルは被害を受けた側からの通報で対応を始めますが、必ずしも苦情元の主張が全て正しいとは限りません。騒音元や隣室に自ら確認し、トラブルを拡大させないよう感情的な調整も引き受けましょう。●学生の

夜中の飲み会騒ぎは、入居者に「苦情電話が殺到した」など真顔で大げさに注意すると、案外素直に聞いてくれます。改善されない場合は親に連絡を。●建物が古いと設備や構造の問題で音が発生すること。玄関ドアの開閉音はクローザーの調整を。建具の開まりが悪いと力を入れて閉めるため、上下に音が伝わる原因となります。●テレビ音など配慮不足系の騒音は、自分の音が響いていることに気づいていないことが多く、悪気はありません。「結構響いています」と教えてあげると改善します。または全世帯に注意文書を配布しましょう。●日常生活で発生する音で仕方がない場合も、納得してもらうには重ねての丁寧な対応姿勢が大切です。

Point!

- ★明らかに騒音元に問題があれば、即対応して改善を促す
- ★ある程度の音は共同住宅では聞こえることを認識してもらう
- ★入居者間での感情の悪化を防ぐために「調整役」に徹する
- ★受忍限度の判定は難しいので、自分の感覚で判断する
- ★入居者同士での直接対決を許すと、まともな人が引越す

共用部や駐輪場トラブル

ファミリータイプの物件に多いのが共用部トラブル。通路に私物を置いているケースです。通行の妨げになりますし、乱雑な印象がするので注意しましょう。ただし、角が立たない言い方を。「通路は災害のときの避難経路になるので、モノを置いてはいけません」と伝えるといいでしょう。●駐輪場で特に悩ましいのが放置自転車。ただ、勝手に撤去や処分をすると、後で所有者からクレームを受け、思わぬトラブルに発展する可能性があります。以下の手順で処理を進めることをおすすめします。①入居者へ駐輪許可シールを配って貼付けを徹底し、放置車両と区別。②シールが貼られていない自転車に撤去予告と撤去代請求の張り紙を。張り紙には10日後に撤去すると書き、実

際は1カ月くらい待つ（夏休みで長期不在の場合などもある）。自転車に「防犯シール」が貼ってあれば警察に届ける。③捨てる自転車を確定して撤去。時間と手間はかかりますが、きちんと段階を踏んで対処しましょう。

Point!

- ★共用部に私物を置くのは禁止だと明確に注意する
- ★角が立たないよう「避難経路になるから」と伝える
- ★入居者へ駐輪許可シールを再度配って貼付けを徹底
- ★自転車に撤去予告と撤去代請求の張紙をして1カ月後に撤去
- ★「防犯シール」が貼ってあれば警察に届ける

読者の「読みたい」の
声にお応え!

トラブル

ゴミ出し・騒音・共用部のトラブル、どうしよう?

プロのテクニックを伝授! 賃貸管理トラブル解決虎の巻

ゴミ出しや騒音などの管理トラブルは的確かつ早めの対応が大切だ。
きちんと解決しないと、既存の優良な入居者が退去してしまうリスクもある。
そこで賃貸管理のプロとして名高いクマさんに、効果的な対処法と予防策を伝授してもらった。



熊切伸英氏
(くまきり・のぶひで)

賃貸管理の現場で26年間、様々な案件に遭遇。現在ベルデホーム(株)管理部長。自身のブログ「賃貸管理クレーム日記」は10年以上続く。2冊目の書籍「帰ってきた 助けてクマさん! 賃貸トラブル即応マニュアル」(住宅新報社)が新刊発売。

当事者の話をよく聞いて
親身に礼儀正しく対処する

賃貸経営をしていると、避けて通れないのが入居者のトラブルだ。例えば「上階の生活音がうるさい!」といった騒音問題はクレームの定番だろう。また、未分別ゴミが回収されず、周辺住民や入居者から苦情が来るのはよくあること。入居者がゴミを溜め込む『汚部屋』も深刻だ。駐輪場や通路といった共用部の使い方まで頭を痛めるオーナーも多いだろう。気付いたら早急に対処しないと、こうした入居者の迷惑行為に嫌気がさして、普通に暮らしている他の入居者が退去してしまうことにもなりかねない。そこで賃貸管理歴26年のクマさんこと、熊切伸英さんに賢い対処方法を伺った。

「トラブルを起こしそうな人を事前に見分けるのは正直困難です。マナーの悪い方、メンタルを病んでいる方、やたらと神経質なクレマー気質の方でも、入居審査を通した以上、こちらの都合で退去してもらおうのは簡単ではありません」とクマさん。では、トラブルの芽を事前に摘み取るためにはどうすればいいのだろう。

「物件の状況を一番よく知っているのはそこで暮らすご入居者ですから、全戸からアンケートを取り、改善するのが理想的ですね。オーナー様から依頼があれば、管理会社も実施しやすいと思います。ただし苦情がたくさん来ること覚悟しておいてください。アンケートが難しければ、更新時に直接尋ねてみるのも良いでしょう。また、私は退去時には退去理由を必ず聞いて分析するようにします」

クマさんは入居者の苦情を「クレームではなく、サービスリクエスト」として捉えているという。実際にトラブルが起きてしまった場合は、当事者の話を良く聞いて、丁寧かつ親身に、礼儀正しく対応することが大切だ。「どちらか一方の話だけを聞いて、決めつけず、必ず自分で見て聞いて

クマさん
直伝

トラブル対応の心得

- 入居者アンケートで住み心地を確認。ただし苦情が押し寄せることもある
- トラブルが起きてしまったら、丁寧かつ礼儀正しい対応を忘れず
- 一方の話だけを聞いて決めつけず、必ず自分の目で、耳で確認しよう
- 管理会社を緩衝材役にして穏やかに解決を図ろう
- 管理会社に自分から尋ねて今の状況を把握しておく

まずは管理会社に今の状況を聞いて、最前線の情報を知ることから始めてはいいだろうか。

