

内装工事 3つのポイント

- 1 選ばれるために自分の想いを注入する。それは、お金をかけることではない。
- 2 センスは生まれつき与えられているものではなく、実践の中で自ら磨くもの。
- 3 想いを注入することにより、その想いに響く入居者や企業が集まってくる。

メジャーやメモ帳など主婦目線で喜ばれるグッズを用意（写真②）。トイレや洗面所にはセンスある雑貨に加え観葉植物で優しさを出します。デッドスペースになる洗濯機置き場の上にも収納棚をつけるなど随所に想いを込めます。

お金をかけることが大事ではありません。100円ショップでも想いを形にする雑貨は揃います。手をかければかけただけ効果は大きな。家の想いが心に響いた人々が引き寄せられるよう集まってくれます。仲介担当者が積極的に動いてくれ、すぐに客付けでき、入居者も大事に長く住んでくれます。

スーパー大家さんが語る

「満室経営」を実現させる
極意のすべて有限会社ウエストセンター 代表取締役
賃貸UP-DATE実行委員会 九州支部長 中西 紀二氏

9月17日のフェスタで反響を集めた、自主管理で129戸の築古物件を経営し、高入居率を誇る中西紀二氏によるセミナー。「満室経営」を実現させる極意のすべてを、講演録としてご紹介します。



なかにし のりつぐ ●福岡県朝倉市在住。129戸を自主管理する大家。大家業への想いと実績の高さが評価され、各地で講演。

決してブレない
マインドを持つ！

報道でもご存知のように昨今、賃貸住宅市場は空室率が右肩上がりに推移しており、2040年には40%を超えるのではないかと危惧されています。そんな状況の中、私は8年前に50数年間大家業を営んでいた父を継いでこの道に入りました。以来、「満室経営」を行うにはどうすればいいか模索し、相場より高い賃料で入居率は9割以上、賃料が高くてもここに住みたいと入居者を選ばれる物件づくりを目指してきました。現在、福岡市内近郊で築古のRC造ファミリー向け6棟129戸を自主管理していますが、常時95%前後と高入居率を維持しています。

それができるようにしたのは、私にとって大家としての原点となった貴重な体験があったからです。

プチサプライズを演出し
心のキャッチボールを

極意その3は『小さな驚きを演出すること。私は外構を花で飾っています。印象が良くなり、不法にゴミを捨てる人が減りました。

3年半前からはエントランスのチヨークボード（写真③）にメッセージを書き、毎月入居者とコミュニケーションを図っています。驚いたのはチヨークボードを見て「こんな大家さんなら間違いない」と思い、新築物件ではなく古いうちの物件を選んだ人がいたこと。小さなことでもコソコソ継続していくと効果が出てきます。

また、新規の入居者に対して1週間以内に3段階の挨拶を行うことも私のこだわりです。まず入居日が決まったら、その人の名前を記した歓迎の挨拶状にワインを添えて部屋に置きます（写真④⑤）。初めて部屋に入り新生活が始まる時に受けた嬉しい驚きとワインで乾杯する夜のシーンは一生の思い出になるでしょう。2段階目の挨拶は引越し翌日に届くよう手紙を郵送。3段階目は名刺を持って挨拶に行き顔の見える関係にします。この3段階の挨拶によってそ

それは、長い年月住まわれていた入居者の退去に立ち会った時のことです。その方は手続きが終わったのに一向に立ち去ろうとせず、名残惜しそうに部屋の中を見回しながらこう言われたのです。「うちの子供はここで生まれ、ここで育ち、ここから社会に巣立っていきました」。その言葉に私は全身に鳥肌が立つほど衝撃を受けました。「大家業は人生の一部を預かる、なんと尊い仕事だろう。大家業は人生貢献業だ」と再認識したので。以来、経営理念を「入居者の人生に貢献する」とはつきり打ち立て、名刺にも書いています。その想いで日々仕事をしていると嬉しい場面や感動的な瞬間にたくさん出会い、アイデアも沸き、大家業が楽しくて仕方がありません。物件は大家の想いを表現するキャンパスです。皆さんも自分の想いを物件に表現しましょう。

以上を踏まえ、満室経営を目指す極意その1は、『大家業を通して何をしたいのか自分のマインドや精神的な柱を確立し、決してブレない』ことです。部屋を貸すだけでなく、その先に見える入居者の笑顔を想像すれば、おのずと何をすればいいか見えてくるでしょう。

極意その2は、『こだわりの内装工事』。壁紙など内装工事にこだわるだけでなく、大家の想いを注入することが大切です。例えば「30、40代のファミリー層に長く住んでもらいたい」、「快適で幸せに暮らしてもらいたい」。その想いを設備やインテリアに込めるのです。私は、第一印象を決める玄関にはおしゃれな壁紙を貼るだけでなく、ウェルカムカードと共に風水面から福を呼ぶフクロウの置物や雑貨を飾っています（写真①）。LDKでは部屋の雰囲気合った時計や照明を設置。キッチン周りには大家の想いを書いた挨拶状を中心に部屋の採寸に必要な

入居者には選ばれるよう
こだわりの内装工事を心地よいコミュニティを
創造し、退去を防ぎ満室に

の後の関係がスムーズになり、クレームもなくなります。

極意その4は、季節の行事やイベントを開催し、『入居者間の心地よいコミュニティを創造すること』です。例えば花見や餅つき、イルミネーション装飾などで、入居者に喜ばれ交流の輪が広がります。私の地域は築浅物件が多く新築物件も続出している激戦区。その中で築古物件が生き残っていくには、築年数を越えた付加価値の創造が不可欠です。

この取り組みの中で実感しているのは「大家が何らかの働きかけ

を行う」という概念を入居者は持っていないということ。それだけに大家がちよっとした働きかけをしてくれると入居者は喜びます。

安定した賃貸経営には何が大事かと聞かれたら、私は「満室対策」と答えます。既存入居者への施策です。多くの人が行っているのは「空室対策」。しかし空室対策しか行っていないと、退去を防げず満室になりません。既存入居者が退去しないための満室対策が大事なのです。実際に満室対策の成果は、まず居住期間の長期化。そしてちよっとしたひと手間をやるだけで入居者から「ありがとう」の言葉がもらえ、クレームがサービスリクエストになります。家賃滞納もほぼ皆無。また口コミが発生し新規入居者が増え、稼働率が上がり経営が安定します。そして大家としての醍醐味を味わえ、大家業が楽しくなって大家力も向上します。

最後に、賃貸ビジネスはギブ・アンド・テイクではなく、ギブ・アフター・テイクです。大家が自ら考え、積極的に行動を起こしましょう。目先の利益の先にある笑顔を想像して、まずは入居者に喜ばれること。それに尽きるのではないのでしょうか。

株式会社バッファロー・IT・ソリューションズ
代表取締役社長



田中 辰吾 氏

株式会社オーナーズ・スタイル
総括編集長

上田 英貴



**無料Wi-Fiはもはや
安定経営に必須の設備**

上田 最近は空室率の高まりもあって、将来に不安を抱くオーナー様も増えています。これからの時代を乗り切るために、無料Wi-Fiは賃貸経営でどんな役割を果たすとお考えでしょうか。

田中 若い世代のインターネットの利用で最も多いのがスマートフォンでの動画視聴で、なんとYouTubeを1日2時間は観ているとか。これをキャリアのデータ通信で行うと、あつという間に月間の通信量を超過し、追加料金がかかります。もし家賃が数千円の差であれば、Wi-Fi無料の部屋が選ばれるのは当然のこと。そうした時代にあつて、入居者無

料のWi-Fiは空室対策や退去防止に不可欠の設備だと思います。
上田 木造・鉄骨造の低層アパート向けの共用部設置タイプが低コストで人気ですが、各戸で共有すると混雑時に通信速度が遅くなる恐れはないのですか？

田中 一時代前には確かにそうした現象がありました。現在は快適にお使いいただけます。インターネットは光ファイバーという、いわば高速道路を経由してつながっています。通信速度が落ちる一つの要因は「IPv4」という通信方式において、高速道路に入るための料金所の様な所で起きる大渋滞です。そこで我々はお客様の利用状況を監視し、組み合わせれば、上層のスーパーハイウェイである「IPv6」に迂回させる

快適・安心なネット環境は、空室対策や退去予防に不可欠

**時代の変化を読み
入居者の視点で行動を。
特に今後の東海圏では
無料Wi-Fiが強みに**

賃貸市場で生き残るためには、時代のニーズに対応していくことが必須だ。バッファロー・IT・ソリューションズの「無料Wi-Fi」は人気設備の一つ。入居者の求める品質や東海圏の市場について、田中辰吾社長に伺った。

対応も行います。よくアパート内で混み合つて速度が落ちると思われがちですが、それは誤解です。

上田 2004年に(株)バッファローから分社化し、その後、「一棟

まるごとアパートWi-Fi」を展開されました。右肩上がりにはシエアを伸ばしていますが、御社の強みはどこにあるのでしょうか？

田中 弊社はバッファローのカス

タマーサービス部門だった時代を経て、100名体制のコールセンターを整備し、年間21万件の訪問サービスを実施しています。商品化の背景にはこうした体制を活用できる強みがありました。全国11カ所に営業拠点を設け、フェイスツーフェイスでオーナー様にご対応できる体制を整えています。

**外国人労働者の増加を見据え、
喜ばれるサービスに注力する**

上田 今後の東海圏の賃貸住宅・賃貸経営の市場を、どのように見立てていらっしゃいますか？

田中 全国有数の工業地帯である東海圏において、外国人労働者の増加は見逃ごせません。厚生労働省の2017年秋の調査では、愛知県は東京都に次いで全国で二番目に外国人労働者が多く、その数は約13万人に上ります。異国の地で働く方にとって、母国の家族や友人と日々のコミュニケーションを図りたい願望は切実ですから、テレビ電話もできるインターネット環境は必須です。居室に無料インターネットがあれば、料金や時間を気にすることなく連絡を取り合えるので、大変喜ばれるでしょう。こうした背景から、東海圏に

おいては外国人労働者の方を念頭に置いていたサービスの提供により力を注いでいきたいと考えています。
上田 なるほど。時代の変化や地域のニーズに応じた戦略ですね。
田中 はい。弊社も属するメルコグループの理念の一つが「変化即動」。「世の中の変化に目を背けず、



田中 辰吾 (たなか・しんご) 氏

1966年生まれ。熊本学園大学商学部卒業。北九州市のソフトハウスを経て、1996年(株)バッファロー入社。2014年(株)バッファロー・IT・ソリューションズ社長に就任。趣味はゴルフとジムトレーニング。

誤りに気付いた時は引き返す勇氣を持ち、常に自己研鑽に励み、自己改革を目指して行動します」という志なのです。

**メーカーコンサルタントとして
付加価値の高い設備の提案を**

上田 御社では今後の賃貸市場を

見据えて、どんな展望を描いているのでしょうか？

田中 我々が目指しているのは、インターネットを通して、オーナー様の賃貸経営をサポートできる「メーカーコンサルタント」です。つまり、「インターネット設備付きのアパート」ではなく、「競争力のあるアパート」に高めていくところに弊社の存在価値があると考えています。ですから「一棟まるごとアパートWi-Fi」を導入して終わりではなく、導入後もバッファローブランドの営業マンとしてオーナー様に付加価値の高いご提案を継続していきます。

上田 現在、御社で提供されている「監視カメラ」や「宅配ボックス」もその一環ですね。

田中 その通りです。インターネット設備と監視カメラを連動させたり、入居者人気の高い宅配ボッ

**無料Wi-Fiだけじゃない！
共用設備で満室をサポート**



「一棟まるごとアパートWi-Fi」は人気の無料インターネットを低料金の負担で実現。このほか防犯カメラや宅配ボックスの導入も相談でき、満室経営をワンストップでサポートする

BUFFALO
IT Solutions

株式会社バッファロー・IT・ソリューションズ
東京都中央区新川1-21-2
茅場町タワー 16階
TEL.0120-961-124

クスをサービスにラインナップすることで、「足し算」ではなく、「掛け算」の効果が出る設備提案ができます。今後はさらにWi-Fiを活用し、たとえば水漏れなどトラブル探知や共用部のLED照明の制御など、IoTによるソリューションも付加していきたいですね。
上田 最後に東海圏のオーナー様へのメッセージをお願いします。
田中 先にご紹介したメルコバリエーには「顧客志向」という理念もあります。「常にお客様の視点に立ち、より良い社会生活の実現に資する商品・サービスを提供し続け、私たちの智慧と努力が社会の発展に寄与することを喜びとします」という志です。この理念を念頭に、東海圏にお住まいのご入居者にふさわしく、また喜ばれるサービスを追求し、充実させていきます。