

オーナー様向けニュースレター

ART TIMES

September
2022

09

主戦場はリアルからWEBへ

入居者に選ばれるための デジタル対応戦略

原因究明はお早めに！
雨漏り調査の手順

小さな掛け金、大きな安心
「施設賠償責任保険」で
建物内の事故に備える



大雄開発株式会社

主戦場はリアルからWEBへ

入居者に選ばれるための デジタル対応戦略

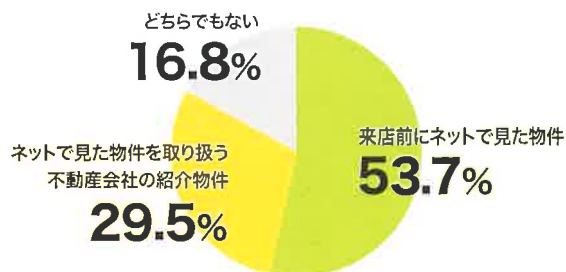
秋は春に次ぐ第2の引っ越しシーズン。適切な空室対策で入居者獲得のチャンスを生かしたいところです。しかし、部屋探しの方法や入居者ニーズは時代とともに刻々と変化しています。トレンドを押さえ、満室経営への第一歩を踏み出しましょう。

■ お部屋探しはデジタルで完結傾向に

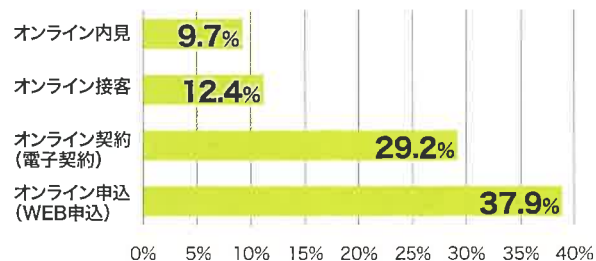
近年、入居者のトレンドとして注目され、さらにコロナ禍で加速しているのが「**部屋探しのデジタル完結**」です。21C.住環境研究会と株式会社リクルートが共同で行なう「首都圏賃貸住宅市場における入居者ニーズと意識調査2021～2022年」によれば、インターネットで探した部屋にそのまま住んだ入居者の数は、今や全体の半数以上。さらには、コロナ禍とデジタル改革関連法により普及の進む電子申込や電子契約についても、前者は約4割、後者は約3割が経験しているとのことで、部屋探しから契約手続きまで「**デジタル完結**」させる層が増加しつつあることが窺えます。

手元のスマートフォンからスタートした部屋探し、WEB問い合わせ・オンライン接客・オンライン内見を経て、電子申込とIT重説と電子契約によって完了する。一昔前には考えられなかったことが当たり前になりつつある現在、空室対策として押さえておきたいのは、やはり全ての始まりとなる「**WEBでの部屋探し**」のフェーズです。

いま契約している物件の種類

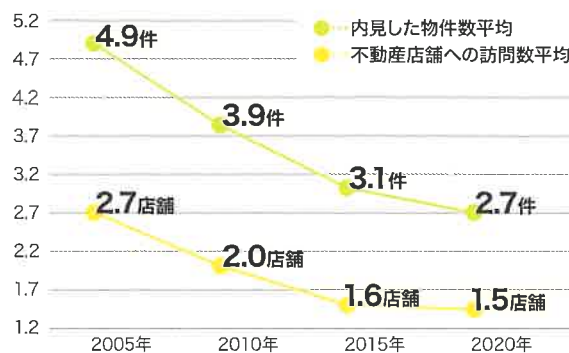


契約時にデジタルサービスを利用した経験



※首都圏賃貸住宅市場における入居者ニーズと意識調査2021～2022年より

部屋探しにおける訪問店舗数・内見数



※2020年度 賃貸契約者動向調査(首都圏)より

実際に不動産ポータルサイトで部屋探しをしてみると、ここ数年での利便性の進化に驚かされます。間取り図等の基本情報だけでなく、写真や動画等の情報も充実しているうえ、複数の物件をピックアップして「家賃の額」「設備の充実度」「外観の良さ」などを比較するのも簡単です。さらにポータルサイト以外でも、物件の口コミや心理的瑕疵の有無、建物周辺の街並みや環境、エリアの治安など、インターネット上で手に入る情報は多種多様。好きな場所で簡単に、スマートフォンやパソコンからたっぷりと時間をかけて物件を選べる時代となってきているのです。

このような状況下では、募集図面や内見時だけの勝負というわけにはいきません。株式会社リクルート発表「2020年度賃貸契約者動向調査(首都圏)」によれば、部屋探しにおける不動産会社訪問数は平均1.5店舗、平均内見数は2.7件と、コロナ禍の影響もあり過去最低レベル。入居者が内見候補をとことん選び抜いて問い合わせてくることを考えると、まずはWEBでいかに入居希望者の目に留まり、内見へと駒を進められるかが、賃貸経営者が考えるべき空室対策のポイントと言えるでしょう。

■ 対策① 定番設備で検索条件を強化

ポータルサイトで目立つことを考えたとき、まず検討すべきはサイト掲載時に弱点となり得る「条件」の補強です。

部屋探しでは好みの物件と出会うべく、希望エリアの物件を「**検索条件**」で絞り込んでいきます。これは条件を満たさない物件を次々と除外していく作業であり、たとえ家賃が予算内で、築年数や専有面積が許容できるものであっても、希望条件をひとつでも満たしていない物件は容赦なく候補からふるい落とされます。

となると、検索結果に残るための最優先の対策は、部屋探しの定番条件をひとつでも多く備えること。デジタルな部屋探しでは、たった1つの設備の有無が明暗を分けることになるのです。「2階以上」「都市ガス」などの改善できない条件や、「バス・トイレ別」「オートロック」などのコストも時間もかかる条件はさておき、どんな部屋でも導入が可能な<設備条件>の見直しは徹底したいものです。

「室内洗濯機置き場」「洗浄機能つき便座」など、定番設備で弱点補強をして足切りリスクを低減すると同時に、「インターネット無料」「宅配ボックス」などの人気設備を導入すれば差別化のポイントに。最新トレンドに注目しつつ、ターゲット層や費用対効果のバランスで優先順位をつけましょう。

■ 対策② 外観・見栄えに気を配る

次に気を配りたいのが、所有物件の<ポータルサイト上での見え方>です。せっかく条件面を整えて検索結果に残っても、ライバル物件の中に埋もれてしまっただけでは元も子もありません。

まず目指すべきは、実際の物件の魅力がポータルサイト上で100%伝わること。汚れが目立つ部屋や暗い印象の建物、古臭さを感じる写真では、入居希望者の心に響きません。写真の撮り方の工夫や、色調の補正によってある程度は挽回できるとはいえ、室内であればアクセントクロスやホームステージングの採用、外観であ

れば定期清掃や植栽剪定の実施など、物件そのものの見栄えを改善する抜本的な対策もご検討ください。

物件の外観改善策

- ・定期清掃
- ・壁紙張り替え
- ・鉄部塗装
- ・植栽整備
- ・キッチン等の化粧板張り替え
- ・ホームステージング
- ・エクステリア照明の設置
- ・外壁の塗り替え

■ 対策③ 入居者の受け入れ条件を見直す

最後に検討したいのが、<入居条件>の見直しです。高齢者や外国籍、ペット可、事務所利用など、受け入れ条件の拡大で短期間で空室解消が叶うことも珍しくありません。また、金銭面での譲歩も効果が高く、初期費用減額キャンペーンや敷金・礼金の引き下げ、フリーレント、期間限定の賃料値引き等のほか、保証会社へ支払う保証料や成約時の仲介手数料など、通常は借主負担としている費用を貸主で負担するといった施策も考えられます。

しかしながら、受け入れ幅を広げることはトラブルリスクを高めることにもなります。効果のある募集戦略についてはもちろん、入居後のリスク対応についても管理会社とよく相談しながら、有効な空室対策を実施していきましょう。



ワンポイントコラム
one point column

原因究明はお早めに！ 雨漏り調査の手順

大型台風の時期が近づくと心配なのが、雨漏り。建物のあらゆる箇所で発生するうえ、被害が広範囲に及ぶことも多く、原因特定も難しい厄介なトラブルです。入居者から雨漏りの苦情が入った際には早期の解決が必須。雨漏り調査の一般的な手順を知っておきましょう。

■ 雨漏り調査の手順

建物の外側を調べるイメージの強い雨漏り調査ですが、最初は建物内部からスタート。天井から水が落ちてくるとしても、その原因が上層階の漏水や、自室・隣室の配管からの水漏れの可能性もあるからです。まずは近場の給水設備で実際に水を出し、滴り落ちる水の増減を確かめます。

給水設備のテストで内部に問題がないと判断できれば、いよいよ本格的な雨漏り調査の開始です。最初は、目視で確認できる壁や屋根の損傷、クラック(ひび割れ)に対する散水調査から。原因となっていそうなクラック一つひとつに水をかけては、室内で滴り落ちる水の量を確認し、原因箇所を特定するという地道な作業です。

ただ、散水調査が難航する場合にはサーモグラフィ調査を行なうこともあります。これは壁面の微

妙な温度差を赤外線サーモグラフィカメラで検出し、水で濡れている箇所や、雨水の浸水経路を見つけるというもの。目視では分からない壁内の水の様子を可視化できるため、バルコニーの笠木や掃き出し窓のコーキング劣化からの浸水など、まさか！な原因の特定にも役立ちます。

■ 解決策として大規模修繕も検討を

一般に、雨漏り調査は2万円程度から可能です。しかし、調査が長引くと人件費が嵩み、数十万円規模になることも。こうなると、調査に時間とお金をかけるより、修繕による抜本的解決を図ったほうが効率的なケースも出てきます。原因不明の雨漏りが繰り返される場合には、建物が致命的なダメージを負ってしまう前に、壁・屋根の防水メンテナンスについても検討しましょう。



小さな掛け金、大きな安心

「施設賠償責任保険」で 建物内の事故に備える



2021年に発生した東京都八王子市のアパート外階段崩落事故は記憶に新しいところですが、今年の7月には札幌の空きアパートで、2階通路の床が抜けて女性が転落する事故が発生。またしても「建物が人を傷つける事故」が起きてしまいました。

建物を原因とした事故が発生した場合、その責任を問われるのは占有者および所有者です(民法第717条)。しかし、どれだけ入居者や訪問者の安全を守るように管理をしても、賃貸経営者が全ての事故を予測できるわけではありません。思いもよらない物件内の事故に対応する「施設賠償責任保険」をご存じでしょうか。

■ 施設賠償責任保険が役立つ5つの場面

施設賠償責任保険は、施設の不備によって人や物に損害を与えてしまった場合に機能する保険です。賃貸経営の中では次のようなリスクに有効です。

① 建物の不備・故障・損壊に伴う事故

前述の2つの事故のように、廊下や階段、手すり等が老朽化や施工不良によって壊れ、入居者等が巻き込まれる事故はどんな建物でも起こり得ます。こんなとき、被害者の治療費や財産の毀損を補償してくれるのが施設賠償責任保険です。

建物の事故は日常の点検で防げるケースが大半ですが、中には、一見しただけでは危険を予期できないケースや、メンテナンスがタッチの差で間に合わないケースもあるものです。外壁タイルの剥落や、壁面設置の看板の落下に伴う人身事故・自動車等の破損事故も補償が受けられます。



② 施設環境の問題に伴う事故

建物に破損等がなくとも、そのときの施設環境によって事故が発生する可能性もあります。例えば、マンションの共用部に滑りやすい床材が使われていたり、長尺シートの端が剥がれていたことで転倒事故が発生すれば、その損害賠償責任は最終

的に所有者のもとに回ってきます。これも施設賠償責任保険の対象です。

③ 設備の不備に伴う事故

オートロックのドアやエレベーターも「施設」の一部。ここで起こった事故も施設賠償責任保険の対象です。エレベーターの定期的な保守点検をしても、入居者等がドアに挟まれて怪我をする可能性はゼロではありません。

④ 駐車場や駐輪場での事故

たとえ建物の外であっても、施設の敷地内であれば施設賠償責任保険の適用範囲です。機械式の駐車場では昇降機の誤動作等による人的被害や車の被害が起こり得ますし、機械のない駐車場でも、段差用のスローププレートや、排水溝用のグレーチングの跳ね上がりによって車が傷つき、その損害賠償責任が発生する可能性があります。

⑤ 植栽等による事故

敷地内のものが保険適用範囲ということは、植栽やブロック塀による事故も補償対象ということです。「木の枝が落ちて人に当たった」字面だけ見ると大したことはないように思えますが、枝の太さによっては生命に関わる重大事故です。同様に、冬場の屋根からの落雪も、人が生き埋めになりかねない危険な事故。この場合、建物の屋根の不備が問題となり、所有者が責任を追及されます。

■ 年間数千円から億単位をカバー

このようにさまざまなリスクをカバーしてくれる施設賠償責任保険ですが、保険料は一般に年間数千円から1万円程度。事故によっては億単位にもなり得る損害賠償をカバーできると考えれば、かなりお得な保険と言えるのではないのでしょうか。補償の範囲は保険会社によって異なるものの、人や物に対して発生した損害に対する損害賠償金のほか、訴訟になった場合の裁判費用や弁護士費用、事故発生時の応急手当や護送などに要した費用も賄うことが可能。もちろん、保険に頼るような事態とならないことが一番ですが、数十年に及ぶ賃貸経営なればこそ、上手な保険の活用でリスクを遠ざけ、安心・安全な経営を手に入れたいものです。