

空室対策という新たなご入居者の獲得に心が向きがちですが、安定経営を図るには、現在のご入居者に長く住んでもらうのが一番の得策。退去を招く原因は一つではなく、いくつかの不満が積み重なり、退去に至ってしまいます。まずはご入居者の不満を解消し、プラスアルファのサービスで心をつなぎ止めましょう。



長く住み続けてもらうことが究極の空室対策！

クレーム対応は迅速に

クレームが発生した場合はまず、「行ってみる」「しっかりと話を聞く」など、誠実な対応を心がけましょう。設備のクレームはエアコンと給湯器の故障がほとんどです。どちらにも生活に欠かせないものですから、一週間以内に修理を

完了させたいところ。迅速に対応するには、普段から緊急事態に対応してくれる会社を確保しておくことが大切です。

老朽化した設備は故障する前に思い切って取り替えてしまう手もあります。たとえば給湯器は10年経過したら新しく交換すると決めておくのです。こうすればクレームの発生を未然に防ぐことができ、ご入居者にも喜ばれます。メンテナンスリースを利用すれば初期費用は不要ですし、故障時はリース料金内で修理をしてもらえるのでおすすめです。

**POINT** 耐用年数を超えた設備は故障する前に交換すれば、クレームの発生を予防できます！



まずはご自身が住んでもいいと思える管理状態かどうかを基準に、物件を観察してみてください。集合ポストからチラシがはみ出している、電球切れで共用部が暗い、廊下が汚れている、荷物が邪魔、駐輪場が乱雑といった状態になっていませんか。週に一度以上は物件を見に行き、快適な住環境を維持しましょう。



**POINT** 「古い」と「汚い」は違います。古くても清潔感を保ちましょう。

# 退去予防のすすめ

入居者が退去すると、原状回復費などの費用がかかるうえ、空室が長引くと収益の低下につながります。今の時代、安定経営に必要なのは空室を発生させないこと。どんな策を講じれば退去を予防できるのか。「行動する大家さんの会」代表の廣田裕司さんに話を伺いました。



行動する大家さんの会 代表  
株式会社みまもルーム 取締役 廣田 裕司 氏  
会社勤務の傍ら、2001年から賃貸経営に携わることになり、2008年から本格的に大家業を始動。現在は専業大家に。2014年より、大家さん仲間とともに、完全大家さん目線の管理会社みまもルームを設立し、取締役に就任。宅地建物取引士、賃貸不動産経営管理士など様々な資格を持つ。主な著書に「行動する大家さんが本気で語る選ばれる不動産屋さん 選ばれない不動産屋さん」(共著/清文社)がある。

更新時にサービスを提供

契約更新は退去のきっかけになりがち。更新料を値引きしたり、思い切ってゼロにすると退去防止に効果的です。あるいは引き止め策として更新時にエアコンを交換する、キッチンやエアコンをクリーニングするといったサービスも喜ばれます。選択肢を用意してご入居者を選んでもらう方法もよいでしょう。

**POINT** キッチンやエアコンのクリーニングは1~2万円の費用負担でできます。

管理・清掃を丁寧に

ニーズの高い設備を導入

私は単身者用の物件には浴室乾燥機や無料Wi-Fiを、ファミリー向け物件には追い焚き機能付きの給湯器を付けています。時代の標準を見極めることも大事です。たとえば、TVモニター付きインターフォンや温水洗浄便座は今やあって当然。費用対効果も高い設備です。

**POINT** 人気の最新設備を導入することで入居者の満足度を高めましょう！

## まとめ

清掃や管理の行き届いた物件にはご入居者も愛着がわき、定着率が高まります。一方、苦情や要望への対応が遅いと不満が募り、退去につながります。物件の満足度を高めるために、どんどん行動していきましょう。