

賃貸トレンドニュース 解説レポート

本紙が運営するオンラインメディア「賃貸トレンド」で毎月配信する「賃貸トレンドニュース」から解説コーナーの一部をお届けします。

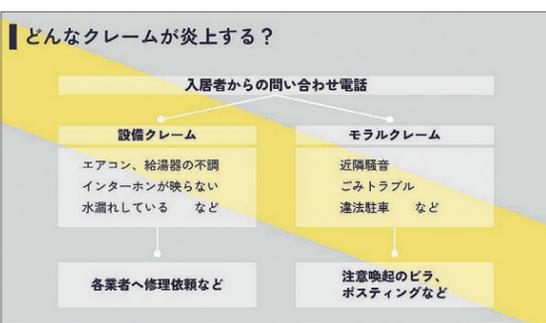
今回取材した賃貸管理会社は、1都3県(東京、神奈川、埼玉、千葉)を中心とした9社。最も規模の大きな会社が神奈川県で2万3000戸、また小規模な会社は東京都で2500戸を管理している。各社には「どのようなクレームが長期化するのか」「どのような体制で、そのクレームに対応しているのか」「会社の中でクレームに対応しているのは誰か」の、三つのポイントについて聞いた。

まずクレームの内容は、設備関連とモラル関連の二つに分けられるという。設備関連の具体

カスタマーハラスメント対応の実態① 社員の心理的安全性、最優先に

入居者からのクレームに、賃貸管理会社が頭を悩ませている。社員が退職する事例もあり、対策は急務だ。各管理会社が、クレームにどのように対応しているのか聞いた。

例では、エアコンや給湯器のほか、インターホンなどの不具合が、またモラル関連では近隣騒音やごみの捨て方、違法駐車によるトラブルなどが挙げられた。取材ではモラルクレームのほうが例として挙げやすく、印象に残っているようだ。長期化するクレームは、後者のモラルクレーム。設備に関するクレームは、その設備の交換や修理などを行うことで不具合を解決するというゴールが見えるが、騒音トラブルなどは長期化しやすく、解決策が見つからないこと、解決策が見つからないこと、間外の対応など、異なる形で外



れば、モラルクレームのほうが少ないが、現地対応も含め対応が長期化しやすく、社員の拘束時間も長い。

取材した各社のクレーム対応については、7社が1次請けを完全に外注。残りの2社も、時間外対応など、異なる形で外

注企業を活用していた。いずれにしても外注企業で解決できなかった場合、自社対応が求められる。担当部署を設けているのは9社中5社。残りの4社は内容ごとに各部署で対応する方針をとる。担当する人員は、経験豊富なベテランスタッフや中途採用の社員とすることが多い。

採用の社員とすることが多い。経験が浅く若いスタッフが対応すると、クレームを入れてきた入居者を余計に怒らせたり、心労から退職するケースもある。

取材を振り返ると、クレーム対応で留意すべきポイントは三つあると感じた。一つ目は、社員が「会社を守られている」と思える体制づくりを行うこと。

クレームに対して、社員自身に責任を求めた場合と過度なストレスとなってしまう。会社側が社員に対して、心理的安全性を感じられるような体制を用意することが求められている。

二つ目は、クレーム対応など



賃貸トレンドニュースは毎月1回第4木曜日に、ライブ配信するオンライン番組です。上記のQRコードからこれまでのダイジェストを見ることができます。



▲見せる収納として、衣服をディスプレイのように飾ることができる

賃貸住宅の建設・管理を行う愛和(福岡市)は、愛知県名古屋市の竣工した賃貸住宅の自社ブランド「コンセプト不動産」の新築物件への入居を3月末から開始する。1月

愛和 衣服が映える賃貸物件を竣工 入居2カ月前に全戸申し込み

末時点で全9戸に申し込みが入った。物件は名古屋市中村区から徒歩8分に立つ「iusion(イルシオン)中村日赤」だ。木造3階建てILDKで、土地活用型の収益物件として同社が建設した。

特徴は、入居者ターゲットをおしゃれ好きの女性としている点だ。隣接する総合病院に勤務する看護師などの入居を見込んでいた。コンセプト不動産の中でも、女性からの人気が高い「衣装部屋プラン」を採用した。室内には玄関付近にディスプレイする衣類を飾るための、玄関に活動している。

元国土交通省住宅局長が登壇 女性の社会活躍を目指す会

不動産業界の女性経営者、実務者が参加する一般社団法人不動産女性塾(東京都中央区)では、女性が活躍できる社会を目指すことを目的にセミナー「元国土交通省住宅局長が登壇」を開催した。

セミナーでは、不動産業界をはじめ、官庁や業界で活躍する講師が登壇。2024年第1弾のセミナーは1月23日に実施し、92人が参加した。講師は元国土交通省住宅局長で、公益財団法人住



一線が活躍する中、感じた社会の変化や、女性としての仕事への向き合い方などを話した。セミナー講演後には、北澤純子代表理事・塾長、武藤正子理事・副塾長、東福信子理事が歌を披露。参加者は理事3人の美声を堪能した。

「不動産女性塾は立ち上げて8年目を迎えた。参加した皆さんのおかげ、そして理事のメンバーに恵まれて、ずっと続けられている。集まるのは素晴らしい人たちがかりなので、ぜひ交流を深めてほしい」と北澤代表理事・塾長は語った。

関前で衣装選びができる。壁紙やフローリングは白系統でまとめた。賃料は6万8000円。入居申し込みをした9人の入居

者のうち、8人が女性だった。担当者はターゲットに合わせて、宅配ボックスや防犯カメラなどのセキュリティ関連の設備も充実させた。

同会の理事たちと講師の伊藤氏

「不動産女性塾は立ち上げて8年目を迎えた。参加した皆さんのおかげ、そして理事のメンバーに恵まれて、ずっと続けられている。集まるのは素晴らしい人たちがかりなので、ぜひ交流を深めてほしい」と北澤代表理事・塾長は語った。

2023年11月創設 → 受験申込者1.5万人、有資格者1.3万人を突破の注目資格! 24時間365日受験可能

賃貸住宅メンテナンス主任者試験

公益法人認定 建物や設備のメンテナンスの基礎知識が体系的に身に付く専門資格

賃貸住宅メンテナンス主任者とは

オーナーや入居者から賃貸住宅の建物・設備の維持保全に関する問合せを受けた際に、初診判断(一次対応)が出来る基本的で幅広い知識と技能を有し、建物の維持保全における提案力を持った人材です。

なぜ、今この資格が必要なのか

令和3年6月に「賃貸住宅管理法」が施行され、建物の維持・保全が管理業務として定義されました。これにより賃貸管理に関わる人材には、法令順守の観点からも、建物や設備の維持保全に関する必要最低限の知識を身に付ける事が求められています。

資格を取得すると

- ✓ 建物・設備のメンテナンスに対する幅広い知識を得られます。
- ✓ 知識の裏付けが日常対応の自信に繋がります。
- ✓ 水漏れ等、緊急時の一次対応の質が向上することによりお客様からの信頼を得られます。
- ✓ 公益法人が認定する資格の有資格者として活躍できます。

資格取得に向けた充実の学習プログラム&オリジナル教材

受験の申込みをすると、テキストとテキストの内容に沿った講習動画(オンライン)で自主学習ができます。テキスト到着日よりご自身のタイミングで受験ができます。

主女学習内容	
概要や意義・役割等	
建物構造の種類と特徴、建物全体の部位	
給・排水設備	
ガス設備、電気設備	
雨漏り事例	
消防設備、消防点検	
低層物件の外壁・屋根劣化事例、改修工事	
巡回点検方法及び不具合発見方法	
主要な法定点検知識とコンプライアンス	
原状回復の概要	

【講習動画】 全10編・計620分
パソコン・タブレット・スマホ等で視聴可能

【テキスト】
B5サイズ 全362ページ
オールカラー

賃貸住宅メンテナンス主任者試験概要

試験方式	オンライン試験(IBT方式) ※24時間受験可能	合格者限定特典 AIメンテナンス主任者でテキスト中にある情報を随時Check
出題範囲	賃貸住宅の建物・設備の基礎知識、巡回点検業務内容、原状回復工事、関係法令等	
試験時間	120分 問題数 100問(正誤式)	
受験料	9,900円(税込) ※テキスト・講習動画・試験料等含む	
合格発表	試験終了後即時 1回の申込みで合格するまで何度でも受験できます!	

「入居者からの問合せの多い水回りの設備について学べたので自信をもって問合せ対応ができるようになりました!」

申込み 検索

公益財団法人 日本賃貸住宅管理協会

東京都千代田区丸の内1-7-12 サピアタワー18階

<https://www.jpmm.jp>

お問合せ TEL. 03-6821-8660

受付時間 10:00~17:00
土・日・祝日を除く