

第1章 不動産賃貸業の現状と成長戦略

第1節 住宅数と空室状況の変化

• 日本の人口と世帯数 12

• 日本の住宅数と空室問題 16

• 賃貸住宅における空室問題 19

• 賃貸管理業を取り巻く環境 20

第2節 賃貸管理業の生き残る道

• 不動産従事者は何業か？ 23

• 私たちの資源・資産は何か？ 24

• 2つの資源を増やし資産価値を高める 26

• 賃貸管理業の成長 28

第2章 成長戦略① 「入居率を上げる」

第1節 入居率がなぜ大事なのか？ 38

• オーナーの関心事 38

• パズルゲーム 40

• 入居率の目安 42

• 入居率を上げるための考え方 42

• 入居率を上げる法則 44

• マーケティング 45

第2節 物件力強化 46

• オーナーの関心事 46

• 誰に入ってもらいたい物件か 48

• 市場レポートの活用 50

• 条件交渉 51

• リフォーム・設備 53

• リノベーション 57

• コンセプトアパートメント 58

• カスタマイズ・フリーリフォーム(DIY) 60

CONTENTS

・ ホームステージング	61
・ 建て替え・建築	63
・ サブリース	64
・ 物件力強化の成果	65
第3節 仲介力強化	67
・ 仲介力は不動産会社の責任	67
・ 賃貸仲介セールスプロセス	68
・ 店頭看板	71
・ WEBポータルサイト	73
・ 自社ホームページ	75
・ リスティング広告	77
・ SEO対策	79
・ ブログ・ソーシャルメディアの活用	80
・ 情報誌の活用	81
・ 広告看板	82
・ 企画キャンペーン	83
・ 反響対応	84
・ 追客メール	85

・ 図面整備	87
・ 案内成約率を高める	88
・ 協力業者の開拓	90
・ 法人開拓	91
・ 学校開拓	92
・ 紹介獲得	93
・ リピーター獲得	94
・ 定期借家契約	96
第4節 マネジメント	97
・ 物件力強化におけるマネジメント	97
・ 仲介力強化におけるマネジメント	99
・ コラム①	103
第3章 成長戦略②	
「テナントリテンションと退去率を減らす」	
第1節 退去率がなぜ大事なのか？	106
・ 退去率を低く抑えるために必要なこと	108

● 入居者の満足を高めるためには
■反響から入居まで 112

- 反響対応（電話）
- 反響対応（メール）
- 店舗印象
- スタッフ対応
- 接客対応
- 案内対応
- 帰店・退店・アフターフォロー
- 重要事項説明・契約
- 入居前チェック
- 入居時サービス

■入居中の関係維持 128

- 入居中のサポート
- クレーム対応
- 情報提供メール・DM
- 入居者イベント
- 地域イベントへの参加

133 132 131 130 129 127 124 123 121 120 118 116 115 113 112 110

● 管理メンバーシップ制度

- 暑中見舞い・年賀状・クリスマスカード
- お誕生日お祝いハガキ
- 紹介制度・キャンペーン
- ポイント制度
- 掲示板の活用
- 定期巡回
- 管理業務マニュアル・ノウハウ集

■更新時の取り組み 145

- 更新前連絡
- 更新時アンケート
- 更新時の取り組み
- 住み替え・住宅購入特典制度
- 賃料管理と更新費用管理
- 滞納者督促
- 定期借家契約
- 認知度の向上

■売買顧客化 155

156 154 152 151 150 149 146 145 144 142 141 139 137 136 135 134

CONTENTS

・利用価値を作る	157
・タイミニング	158
・入居者満足におけるマネジメント	159
・コラム②	162
第4章 成長戦略③	
「オーナー深耕と管理獲得」	
第1節 管理獲得の機能づくり	166
・管理獲得のスキーム	166
・管理獲得は営業そのもの	167
・管理獲得は何を売るのがか?	169
・管理獲得の体制づくり	171
・役割分担とターゲットティングの分け方	173
第2節 既存オーナーへの深耕	174
■オーナー訪問と資産状況の把握	174
・ターゲットティングと訪問	174
・送金明細(精算書)	177

・巡回報告	179
・建物診断	180
・入居者対応報告(リーシングレポート)	182
・オーナー資産管理	184
・点と面の関係づくり	185
■新たな情報提供と関係の深化	186
・情報提供	186
・セミナー	187
・企画・イベント	188
・オーナー新聞	189
・新サービス開発と提供	192
・管理獲得提案	193
■資産活用と相続	194
・土地活用提案	194
・戸建て賃貸の可能性	195
・相続等相談	196
第3節 新規オーナー開拓	198
・新規オーナー開拓の難しさ	198

・新規オーナー開拓の進め方	200
・空室調査とオーナーズリストの作成	201
・新規オーナー向けDM	203
・訪問と空室対策提案	204
・媒介契約	207
・入居者募集活動と報告	208
・入居獲得と管理契約	210
・新たな物件獲得	210
・投資物件の取り扱い	211
・投資物件の活用方法	212
・オーナー紹介	213
第4節 マネジメント	214
・オーナー管理	214
・物件管理	215
・新規オーナー開拓管理	216
・空室対策会議	219
・コラム③	221

第5章 不動産賃貸オーナーへ

第1節 2極化が進む賃貸経営	226
・なくならない新築	226
・魅力的な不動産投資	228
・高い入居率の物件と低い入居率の物件	229
第2節 不動産賃貸に経営という視点を	231
・経営とは何か	231
・持つべき経営資源	232
第3節 組むべき管理会社と組まざるべき管理会社	234
・管理会社と組むメリット	234
・管理料5パーセントの価値はあるのか	235
・組むべき管理会社	237
第4節 不動産会社の内情	240
・管理物件第一の精神	240
・入居者の重要性の向上	242
・管理会社の存在意義	244

CONTENTS

第6章 最後に

第1節 すべてをパーフェクトにはできない、

やるべきは差別化！

第2節 マネジメントこそが重要

253 248

■ 賃貸経営TIMES

256

あとがき

260 258

参考文献

