

## まえがき

不動産管理業を取り巻く環境は決して安泰といえない近年において、将来に不安を抱く経営者の方は多いのではないのでしょうか。しかもそれは不動産管理業だけではなく、不動産業全般にいえることかもしれません。

不動産業は、人が生活するうえで欠かせない、衣・食・住の「住」にあたるサービスを提供しています。そのため、必然的にお客様のほうから住まいを求めてやってきてくれます。人口や世帯数が増加し、さらに景気がよければ不動産業は安泰です。そんな時代があったのも事実で、1980年代後半のいわゆるバブル景気の不動産事業は、まさに絶頂でした。当時恩恵を受けた経営者の方もいらっしやると思います。しかし、1990年台前半にそのバブル景気は終焉を迎え、その後不動産業にも大きな環境の変化が起こります。まず何より、今は当たり前になっているインターネットの普及とITの急速な発展があり、それにより情報の流通量が飛躍的に増加していきました。そして2008年12月に日本国内の人口がピークを迎え、その後減少に転じます。日本の景気は、「失われた20年」と揶揄されるように、パツとしない状態が続きました。近年、アベノミクスの効果で景気は上向きと評されていますが、消費税率の増加もあり、まだ実感できるレベルにはなっていないです。さらに、ここ数年でスマートフォンの普及が急速に拡大しています。これだけ見ても、バブル景気以降に不動産業界に影響を与える大きな環境の変化が起こっていることがわかります。不動産業を営むにあたり、また中小企業の多い不動産業界においては、特に人口の問題と景気の問題は、とても大きなものです。

一方、不動産業者においてはどれだけ変化を遂げられたでしょうか。少なくとも、インターネットへの情報掲載やメールでの問い合わせ対応などは実施できていると思いますが、経営面や運営面においては、環境の変化に対応した十分な変化は遂げられていないのではないのでしょうか。実際、不動産仲介業務では、新規のお客様への対応を重視して売り上げや成約率にこだわり、不動産管理業務においては、賃料回収や苦情対応など、考えや実施していることは20年前とあまり変

わっていないという実態をよく目にします。

この先、実はもう1つ大きな環境の変化が確実に生まれます。それは世帯数の減少という問題です。国立社会保障・人口問題研究所の推計によると、2019年に全国世帯数のピークを迎え、その後は減少に転じるとされています。不動産にとつては、人口よりもむしろ世帯数の変化のほうが重要です。そして、規制緩和により、IT重説から無人店舗化やエージェント制などが導入される時代がすぐ近くまできています。

そんな不安な将来に向けて、不動産賃貸業はどのように経営をしていくべきでしょうか、また、運営方法をどのように変えていくべきでしょうか。ダーウィンの言葉を借りれば、『最も強い者が生き残るのではなく、最も賢い者が生き延びるでもない。唯一生き残るのは、変化できる者である』ということです。では、賃貸不動産業における変化とは、いったいなんでしょうか。

出典：第百五十三回国会における小泉内閣総理大臣所信表明演説 平成13年9月27日 むすび <http://www.kantei.go.jp/jp/koizumispeech/2001/0927/syosin.html>

そのような疑問への答えを探している最中、世界最大の不動産チェーンの日本法人であるセンチュリー21・ジャパン社より、研修の依頼をいただきました。そこで、それまで多くの賃貸業を中心とする不動産会社の経営コンサルティングを行ってきた経験を踏まえ、1本の研修プログラムを構築し、2014年に開講しました。本書は、その研修プログラムを元に、よりわかりやすく、また迷ったときに参考になる経営のバイブルとしてまとめました。

本書は、不動産オーナーにとつても役に立つ情報を多く盛り込んでいます。何より、今後お付き合いする不動産会社の選択の参考にしていただけるものと思います。

不動産を借りる人、貸すオーナー、それを管理・斡旋する不動産会社、3者それぞれにおいて、より価値のあるものが提供され、業界全体のサービス向上や発展につながることを期待しつつ、本書がなんらかの役に立てば幸いです。