



不動産なんでも相談

Q. 知人のオーナーから「テナント・リテンション」という聞き慣れない言葉を耳にしました。意味を尋ねると、入居者に色んなサービスを考え実行し、長く住んでもらうようにする」という意味だったと思いますが、具体的にどのようなことをするのですか？

お盆以降、朝晩がとても過ごしやすくなりましたね。勢いのある夏が過ぎ、これからの季節はちよつとのんびりと家族やお友達とお出掛けしたり、落ち着いて趣味に没頭したり、なにかと楽しい秋の到来ですね、私は温泉が好きです。なので今からの季節は夏とは違う楽しみ方が待っています。嬉しいですね♪

さて今回は「テナント・リテンション」についてのご質問ですね。なかなか聞き慣れない言葉だと思いますので、まずは言葉の

説明。そして考え方、最後に具体的な事例などを交えてご紹介させて頂こうと思います。

A. 「テナント・リテンション」とは直訳すると「賃借人(入居者)の保持」(テナント tenant // 賃借人、リテンション retention // 保持・保有)という意味です。ご質問にもありましたが「既存の入居者にできるだけ長く住み続けてもらえるように満足度を高める対策」ということになります。

鈴木恭蔵の感動体験！

気付けば一年。今後がとて楽しみです♪



早、一年が経ちました。そうです。私の娘が生まれてからそんなに経ったんです。時間の経過とは早いものですね。つい最近までは、寝返りも打てず、泣いているばかりの娘だったのに、気づけば、元気に家中を駆け回っているじゃあ～ないですか。最近少し言葉をしゃべれるようになってきて、「パパ」だったり「ばっちゃん」「じっちゃん」と声を張り上げています。

先日の誕生日の日には、両家そろってお祝いをして頂いたんですが…そうです、1才の誕生日にすることといえば、恒例のおもち担ぎです。おもちと風呂敷を準備して、みんなで無理やり娘に担がせようとしていたんですが、これはかなり嫌だったみたい、終始泣きじゃくっていました…(笑)お陰様でかなり良い写真が取れましたけどね(一一)ニヤリッ

この一年間を振り返ってみて改めて思うことなんですが、子供を育てるって本当に大変なことなんだなぁと実感させられました。私自身、男三人兄弟でしたので、今考えるとかなり大変だったんだろうなと思います。何となくですが親の偉大さが最近になってようやく分かるようになってきました。親の子に対する気持ちは、損得勘定などなく、本当に愛情に溢れた人間が本来持っている純粋な意識なんですよ。そのことに気づかせてくれた娘と、今までいっぱい面倒をかけてきたけれどしっかりと育ててくれた親にあらためて感謝したいと思います。

発行所 加来不動産(有)
発行者 加来 寛
小倉南区守恒本町一十二
二十三、一〇一
(093)九六二一五八一
http://www.kaku-f.co.jp/

平成20年9月5日
Vol. 47

現在、アパートやマンションをお持ちのオーナー様は既に実感していることだと思いますが、部屋が空いても、数年前に比べるとなかなか入居が決まらないという状況ではないかと思えます。以前は、部屋が空けばすぐに入居者が決まっ

- ☆「門司港レトロ バナナフェア」：「バナナの叩き売り」の発祥の地を記念し開かれるバナナフェア！イベント満載！
 - 期間：9月13日(土)～10月26日(日)
 - 会場：門司港レトロ地区
 - 料金：入場無料(食べ物・飲み物は有料)
 - 問合せ：門司港レトロ倶楽部(3320106)
- テナントリテンション後半

- ★「カステラ職人体験とコスモス誘う白木峰高原」
- △「長崎を代表する銘菓《カステラ》作りを体験し、見頃を迎えたコスモスを鑑賞！」
- 日時：10月7日(火)
- 午前：7時50分
- 場所：JR小倉駅北口バス駐車場集合
- 参加費：一般の人、7900円 ※女性限定(夫婦可)
- 問合せ：西日本リビング新聞社(541-9311)

この時代の流れはもうどうしようもない。しかし退去した後、入居が決まりにくいならば、既存の入居者から「居心地が良いのでこの賃貸物件から退去したくない」と思ってもらおうという既存の入居者に満足してもらって、できるだけ長く住んでもらおう、ということですね。今回ご相談にも上がりました「テナント・リテンション」という考え方が今、広がりつつあるわけです。

と言いつつも、では一体どんなことを他ではしているのか？というご質問に今からお答えします。(裏面へ)



貸し手市場でしたので、短期間で退去した方が回転率も上がり収入が増えていた時代でしたが、ですが今は全く逆です。なぜなら賃貸住宅数が世帯数を上回り、さらに新規建設が増加、供給過剰となっている上に、少子化が進んでいる状況だからです。私の考えですが、今後賃貸経営はますます厳しい局面を迎えるのではないかと考えています。

まずは建物の外観や設備などのハード面の具体例としては、

○建物の共用部分の清掃
メンテナンスの徹底

○防犯設備などの充実

建物に関しては当たり前のことをキチンとすれば、それだけで随分と印象は違ってくる。掃除やメンテナンスは管理会社に任せっきりの方がいいのですが、正直、管理会社もいつもいつもというものは難しいものです。私は福岡でオーナー様ばかり集まるセミナーに参加したことがあるのですが、福岡のオーナー様は殆どの方が自分の物件に対し自分で掃除をしたり、入居者に挨拶をしたりという行動をとっていました。そして皆さん、自分の物件を良く把握していますし、色々と勉強もしています。

次に、入居者に対してのサービスなどのソフト面の具体例です。

○入居者の誕生日にはメッセージカードを送ったり、クリスマスにはケーキをプレゼント

○学生の入居者が多い物件では、バイク用のヘルメット、イベント用テント、デジタルカメラなどのレンタルサービス

○定期的に希望者を集めてのバーベキューなどの催し
○生活上の諸問題に対し

2.4時間駆けつけ対応などです。これらにかかる費用は、退去後にかかる費用の二分の一とも五分の一とも言われています。ただし気を付けて欲しいのは、誰彼なしに入居の継続を図るわけではなく、やはり良い入居者（家賃を滞納しないことやちゃんと挨拶を交わしてくれるなど）を選んで行くことです。



実は私は年に1〜2回ですが、私が所有しているマンションに住んでいる人に声を掛けて屋上でバーベキューをしたり、鍋パーティーを開いたり、旅行に行けばお土産を渡したりしています。もう転勤してしまっただご夫婦の話ですが、転居先から手紙がきました。内容は「こんなに楽しく、そして人情味ある賃貸物件は今までありませんでしたし、今後もないと思います。本当にありがとうございます。ありがとうございました」という嬉しいお便りを頂きました。今からの時代は設備や立地も大切ですが、「心」も大切なものかもしれません。人に喜ばれるものは長く続くものだと思います。

まず、本の帯に書いてある『あなたの部屋は、あなたの心の反映なのです』という言葉にドキッとしました。今は私自身、随分と掃除が好きになってきたので、だいたいいつもキレイ?になっていると思います。この著者は現在、掃除で人生が好転することを発見し、「そうじ力」による磁場の改善、心の改善などを指導する、中小企業環境整備コンサルタントとして活躍している方ですが、そうなる前は、事業で倒産、離婚、精神的危機など大変な目にあったようです。とても興味深かったのが、部屋の汚れた場所によって、心に焦りがあったり、心が疲れたり、荒れたりという症状が出やすくなるということです。またこんなことも書いてありました。『ほとんどの人は積極思考やプラス思考だけでは成功しません。なぜなら、どんなに強力なプラス思考を、どれだけ打ち込んでも、心の奥底にそれを打ち消すマイナスエネルギーがあるからなのです(本文より)』以前の私は本当に整理整頓が苦手で、妻からしょっちゅう怒られていました。しかし最近ではキレイじゃないと気持ちが悪く感じるようになってきました。今と以前の私を比べると、常に慌しんでいたように感じますが、今はいづらか落ち着いて行動できているような気がします。たかが掃除。されど掃除。私のここ最近の想いは、ディズニーランドのように見えないところまで手を抜かず徹底してキレイな事務所でおお客様をお出迎えしたい!ということです。

先月グッときた本の紹介

『夢をかなえる「そうじ力」』



舛田光洋著 総合法令



感動日記

【加来寛の感動体験】

今年の夏一番の思い出は、兄の結納のため、相手方の実家である長崎県の五島に兄弟4人と、私の息子(2歳)を連れて挨拶に行ったことです。行くまでは妻がいない状態で大丈夫かな、と心配しましたが、予想に反して息子は私や他の兄弟達、相手方の娘さん達と物怖じすることなく楽しげに遊んでいました。また海に囲まれ自然いっぱい五島の時間は、新鮮だけれども懐かしい気持ちになりました。毎年の恒例行事にしたいですね。

【井科隆彦の感動体験】

妻の姉とその子供3人が夏休みということで泊まりがけで遊びに来てくれました。夜はみんなで花火をしました。一番下の子(男の子)がもうすぐ3歳なのですが、最初花火をとて怖がって遠くから見ていただけで花火をしようとしなかったのですが、花火は危なくないということが徐々にわかってきたらしく、途中からは「自分にもっと花火をさせろ!」という勢いで楽しんでいましたので、見ていても面白かったです。こうやっていくのですね。

【石川明人の感動体験】

北九州に越して3ヶ月が過ぎました。環境にも慣れてきましたので、広く活動をしようかと念願でした社会人テニスサークルに入ることになりました。テニスというスポーツを通して、幅広い年齢層の方々と知り合いになることで人生勉強をしたい、また、地元の方々と接することで北九州をより好きになれると考えたからです。テニスは高校生の時から現在まで10年間続けています。スポーツを通して友好関係が広まることは非常に素敵なことだと思っています。サークルには入ったばかりでしたが、皆様気さくな方ばかりで私を歓迎してくださいました。経歴や地位、年齢など関係なく、「一人の仲間」として接する姿に感動しました。私も皆様と同じように懐の大きい人間になりたいと思います。そして、久々の運動のときは無理をしないことです。私は張り切り過ぎてギョクク腰になりました。事前のストレッチの大切さを身をもって実感しました。

【園田博美の感動体験】

今年の夏は、海水浴に行く機会が多く真っ黒に日焼けしてしまいました。