変更でクライアント別営業を強化

優良PM会社 最新動向

物件の供給過多による、入居率の低下、賃料の低下は投資会社、AM会社にとってひっ迫した問題だ。そのしわ寄せは、PMフィーの料率下げという形でPM会社にも影響を及ぼしている。「今、PM会社に出来ることは何か」奮闘する各社を取材した。

S―FIT、遊休地の活用提案から実施

求められるのは提案力

AM、PM、オーナーと幅広くクライアントを持つリーシング・マネジメント・コンサルティング（東京都港区）。同社は社名の通り、賃貸住宅のリーシングマネジメントのコンサルティング業務を行うが、「5年前はPMフィー3%が平均でしたが、年々下がる傾向にあり2・5%、会社によっては2%とフィーを設定している企業もあります」（齊藤晃一取締役副社長）と話す。PM会社にとっては厳しい現状のようだ。そのような中でも、PM受託戸数を順調に伸ばしている企業もある。

S―FIT（東京都渋谷区）の現在の管理戸数は約2600戸。「3年以内に管理戸数を1万戸の大台に乗せたい。ファンド、デベロッパー、法人企業を中心にPMを受託していき8000戸まで管理戸数を伸ばす道筋は見えている」と紫原友規社長は熱く語る。

AMや、法人からPMに求められることは5年前とは大きく変化しているという。「新築を建ても満室稼働が難しい時代に求められているのは、土地からその活用方法を提案できる企画提案力です」（紫原社長）

既存物件に対し、リーシング力があります、とアピールするのは当たり前。その一歩上をいく、人口の流出入や周辺物件状況など市場を分析した上で、ファミリー向けなのか、社会人シングル向けなのか、学生向けなのか、法人社宅なのか、シニア向け住宅なのかさまざまな可能性と選択肢を視野に入れながら最善の提案をする。「最近では、大手法人企業から遊休地の活用提案依頼を頂くことも増えてきました」（紫原社長）

同社は「お部屋探しCAFEヘヤギメ！」のブランドで仲介店舗を、23区内を中心に全国に12店舗展開する。建物の設計ができるスタッフが社内にいる、取引先法人企業が250社ある、高級・学生・法人・介護用と事業部を分けての仲介実績がある。これらが同社の強みだ。

強力なグループ力

伊藤忠アーバンコミュニティ（東京都中央区）は住宅系REIT（不動産投資信託）、アドバンス・レジデンス投資法人の主要PM会社だ。同社の2月末時点でのPM受託戸数は約1万7000戸、245棟だ。そのうち約1万3000戸はリート、ファンドからの受託。管理物件の平均入居率は96%を維持している。

同社の強みはなんといっても、伊藤忠グループのグループ力だ。「ただ、グループだからといって無条件に受託できるわけではありません。案件によっては他社とのコンペになることもあります。なあなあの関係にならず、緊張感を持って常に他社に負けない提案・PM業を心掛けています」（レジデンシャルグループ、レジデンシャル運営本部長補佐兼リーシング営業部長、岩田明氏）

グループ力だけでない同社の強みは、PM部署とは別にBM（ビル・マネジメント）部署も社内に構えていること。また、24時間対応のコールセンターも内製化し入居者の声を社内でとっている。リノベーションの提案にも注力しているほか、対社外調整役にと経営企画部内に広報課を設けているところなど強固な社内体制にもある。PM部隊には、別にリーシング専任の営業スタッフも13名在籍していて、PM担当者がリーシング部隊の管理まで行っている。そのほか、約1800戸の学生会館も管理しているため、他社にはないノウハウを持つという。

同社は4月1日付で組織を改編。本部を大きくねない。

明和住販流通センター（東京都世田谷区）の管理戸数は約9000戸、そのうち管理部PM課で管理する物件は463戸だ。「家賃の未回収は発生してはいけないことと肝に命じています。1カ月以内の滞納率は6～8%ほどですが、2カ月以上の滞納はゼロです」（管理部PM課、飯島知課長）。同社の管理物件の家賃支払いは銀行振り込み。引き落としではないので、振り込み忘れは一定数存在するが前途の数字を維持している家賃回収のポイントは、必ず期日当日に確認して1両日内に滞納者に電話連絡をすること。電話だけでなく、手紙、訪問も場合によっては行う。期日が土日にかぶったり祝日を挟むと忘れる入居者が増

〈11面につづく〉

物件に対してのリアルな意見をヒアリング

LMC（東京都港区）齊藤晃一取締役副社長

リーシング・マネジメント・コンサルティング（東京都港区）は、不動産業界向けにリーシングサポート・コンサルティングを行う。AM・PM会社向けにはリーシングサポート、戦略の提案している。具体的には、コールセンター反響集計。仲介会社からの問い合わせに対するコールセンター業務を代行している。物件の問い合わせだけではなく、内見後のヒアリングも行っているのが特徴だ。

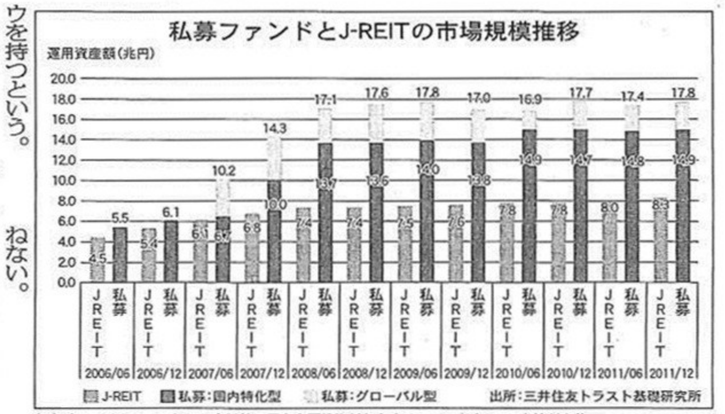
また、仲介会社への訪問代行も行っており、市場動向がニーズを調査することができる。その他、仲介会社に答付をしてもらうためには、図面のデザインの戦略サポートも行っている。各社に合わせたサポート事業を展開。

「当社が行っている訪問代行は、直接仲介会社に足を運び、物件情報チラシを配布しています。直接仲介現場の声を聞くことができます。物件の家賃相場や評価などリアルな意見をレポートに反映できることが特徴です」（齊藤取締役副社長）

2カ月滞納はゼロ

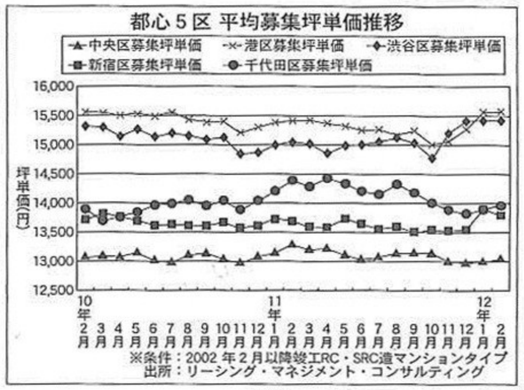
管理業の基本ともいえる、賃料回収。しかし、家賃滞納者に苦しめられるオーナーが多いのが現状だ。ファンドやAMにとって、賃料下げと家賃未回収は命取りになりかねない。

2つに分けた。1つは、リート、ファンド系を中心にクライアントとして持つチーム。もう1つは、学生会館含め、個人オーナーや一般法人企業をクライアントに持つチーム。部署を分けて、よりクライアントに特化した提案ができるような組織作りを目指す。



（※）グローバルファンド…日本以外の国も主要投資対象とするファンドとして、当社が定義。

伊藤忠アーバンコミュニティ 4月の組織



〈10面からつづく〉

えるリスクを見越して、そのようなケースの場合は事前に「土日にかかるので、○○日までに振り込んでください」と手紙を投函する。「当たり前のことですが、こまめな連絡をする。しっかりした管理会社だと、入居者の印象に刷り込まれれば滞納抑止につながります」（飯島課長）。家賃滞納率の低さはAMからも高評価されているという。

また、空室がある物件には足しげく通う。3日に1度はPM課の誰かが現地を確認するという。清掃などの管理は社内で他の課が担当しているが任せきりにはしていない。昨年は、現地で担当者たちが集まり打ち合わせも行った。実際に目で見ながら意見を言い合うことで、新たな発見があったという。

「手いっぱいで、なかなか新規の獲得に動けていませんが今期は新規取得も積極的に行いたい」と飯島課長は話す。

査定は1営業日内に

「デベロッパーさんと信頼関係を築いているので、案件を紹介されるケースが多いです」。こう話すのはトラストアドバイザーズ（東京都品川区）のレジデンス営業部・木下歳也シニアマネージャーだ。土地仕入の段階から査定依頼が届く関係を築いている。査定依頼がきた際は、仕入れるべきか否かの判断がすぐにできるような情報と査定金額をレポートする。「スピードを大切にしています。基本的には1営業日以内にはレポートを上げる体制を築いています」（木下シニアマネージャー）。デベロッパーとは引き続き関係を構築しつつ、今期の目標は新規ファンドやAMにも営業をかけていくこと。「昨年度は新規で350～400戸新規受託しました。今期は500戸のPM受託を獲得したい」と木下シニアマネージャーは意欲を語る。

仲介店舗の展開は、東京を中心に直近3年間をめどに30店舗はと考えています。全国展開は考えておらず、横に広げるというよりは、「高級」「学生」「ペット」などサービスを縦に切って事業化、それぞれの分野でナンバーワンを目指します。

S―FIT（東京都渋谷区）紫原友規社長（35）

3年で30店舗にする