

# アドミニ村回覧板

遠くの親戚より近くのアドミニへ

アパート・マンション家主さん向け満室経営お手伝いお役立ち情報誌 **Vol.17**



## 入居者様の暮らしのお困りごと解決！ チームレスキューのお仕事とは？

チームレスキュー 市来崎 信夫 / 鍛冶 雅知 / 岸本 高弥

### contents

- p-03 アドミニ  
新築マンションプロデュース #02
- p-04 アドミニ村に新しい管理物件増えました
- p-05 業界ニュース
- p-06 お困りごと対応術 / お客様の声 Voice of Customer
- p-07 収益物件情報



株式会社アドミニ

〒541-0053 大阪府中央区本町2-2-5 本町第2ビル4階

TEL. 06-6271-1502 FAX. 06-6271-2011

・賃貸住宅管理業 国土交通省(2)第1998号 ・宅地建物取引業免許 大阪府知事(8)第34110号



### アドミニ村ってなあに？

入居者様も、オーナー様も、みんなが笑顔になるコミュニティでありたい。かつての日本ではどこにでも見られた温かい村のような風景。それが私たちが目指す「アドミニ村」。





## 入居者様の暮らしのお困りごと解決！ チームレスキューのお仕事とは？



● チームレスキュー 市来崎 信夫 / 鍛治 雅知 / 岸本 高弥

24時間365日、入居者様の住まいの問題解決に駆けつけるアドミニのレスキュー隊「チームレスキュー」。彼らは入居者様からの相談や苦情を“クレーム”ではなく、“お困りごと”としてとらえ、入居者様の安心で快適な暮らしを支えています。今回は、そんな最前線で活躍するチームレスキューのメンバーに、仕事の内容ややりがいについて聞いてみました。

### — 現在、どんなお仕事をされていますか？

**岸本** チームレスキューは現場チームと内勤チームとに分かれており、私は内勤で、入居者様から電話でお困りごとをお聞きし、対応する業者や作業員の手配、作業費の見積り、進捗管理などを行っています。

**市来崎** 私と鍛治さんは現場チームで、入居者様のお宅に伺って作業をしています。内勤チームが入居者様とアポイントを取り、私たちがその日時に伺うという流れです。

**鍛治** 現場チームでは、入居者様とのアポイントがない日は、退去立会いや退去後の小修繕、鍵交換なども行います。クロスや床の張替えなどの大掛かりな修繕作業は業者さんに依頼しますが、網戸の張替えやパッキン交換などの小修繕については自分たちで行うようにしています。

### — お電話は一日何件ほどありますか？

**岸本** 大体一日平均17件ほどです。コロナ前までは15件程度でしたが、家にいる時間が長くなった分、お電話の件数も増えてきています。また、お困りごとの3割が騒音です。テレワーク人口が増えて、今までは気づかなかったような生活音を気にされるようになった方が多い印象です。騒

音の他にも、設備の故障や水漏れ、違法駐車、ゴミの散乱などが多いです。

**市来崎** お困りごとの入り件数と完了件数、残数を社内で共有していて、それを毎日1件でも多くこなせるように頑張っています。

### — お仕事で大変だと感じることは何ですか？

**市来崎** 漏水修理が本当に大変ですね。漏水の場合、まずは漏れている箇所の特定から始めるのですが、針で刺したようなわずかな穴でも漏水の原因になるので、それを探すのが本当に大変です。例えば、天井から水漏れしている場合、天井に点検口があればまだ良いのですが、なければ真上の部屋に入らせていただいて、床をひとつひとつ破って探していかないといけません。水を流す人と水漏れを確認する人と、2名以上必要なので、業者さんにも手伝ってもらいながら作業しますが、配水管の図面もないので、どこから手をつけたらよいのかもわからない状態で、時間もかかってしまいます。精一杯させてもらうのですが、当日中に直らないケースも多く、入居者様にご理解いただくのも難しいです。

**鍛治** 雨漏りもそうですね。最上階の雨漏りなら、屋上に

水を流せば防水が切れているところを見つけられますが、それ以外の部屋で、吹き降りの雨で雨漏りする場合などは大変です。外から高压洗浄機で水を撒きながら場所を特定していくのですが、なかなか見つかりません。直したつもりが、また次の雨で雨漏りして、また直して、また漏って…と、数回直してもまだ終わらないときもあります。晴れの日修理しても、実際に直ったかどうかは雨が降らないとわからないので、後日雨が降ったときに内勤チームから入居者様に電話で確認してもらい、それで問題なければ、初めて作業完了となります。

**岸本** 内勤では、作業員のスケジュール管理が難しいです。訪問先で予想外に作業が長引いたり、イレギュラーが起こったりすると、こちらで見積もった作業時間よりも長かかってしまい、後ろの予定が押して、現場の人たちを苦しめてしまいます。だから、できれば余裕を持って予定を入れたいのですが、入居者様のためには1日でも早く対応すべきなので、その部分で葛藤があります。

#### —入居者様の対応において、意識していることはありますか？

**岸本** やはり電話をいただいたときに、入居者様の怒りが頂点の状態だと思うんです。電話に出た途端に「責任者出せ!」「今すぐ来い!」と言われるようなこともあります。だから、とにかく丁寧に話を聞き、入居者様が希望される解決方法に最大限応えられるように努めています。

**鍛治** 現場では、当日中に作業を終えられるよう、時間を意識して動いています。当然ですが、その日に直さないと入居者様にご迷惑を掛けてしまうので、夜遅くなってしまうこともあります。作業完了を目指して頑張っています。また、どうしてもその日に直せない場合には、せめて今すぐ使えるように、ひとまず応急処置をします。

**市来崎** 作業中は、入居者様とのコミュニケーションも大事にしています。入居者様がお怒りのときにはとにかくお話を聞いて謝ることしかできませんが、落ち着いたときには軽く雑談をしたりします。例えば、玄関にサッカーボールやグローブが置いてあれば、「息子さん野球をされてるんですか?」なんてお話をします。作業員って、相手が怒っていたり、作業がスムーズに進まずに焦ったりすると、どうしても無口になってし

まいがちですが、それでは余計に入居者様の気分を害してしまいます。だから、相手の様子を見て、軽く会話を挟みながら、笑顔で作業させてもらうように意識しています。

#### —仕事でやりがいを感じるのはどんな時ですか？

**市来崎** レスキュー隊としてやっている以上、完了させて当たり前だと思っていますが、「ありがとう」と言われたらやはり嬉しいですね。最初怒っていた方が、帰り際に「すぐに直してくれてありがとう」と言ってくださったりすると、「ああ、やって良かったな」と感じます。

**鍛治** 作業完了後に私たちの対応についてアンケートをご返送いただいているのですが、それもやりがいになっています。感謝の声も厳しい声もありますが、それが本当のお客様の声なので、すべてを真摯に受け止め、より良くなるように取り組んでいます。

**岸本** 内勤チームとしては、お困りごとがひとつひとつ完了していくこと自体が嬉しいです。自分が電話対応した案件が無事に解決したかどうか、頭の片隅でずっと気になっているので、完了報告を受けるとホッと安心します。また、事務所の中で、毎日お困りごとの完了件数や残数を数字で見ているので、やはり残数が減ると嬉しいし、増えると辛い気持ちになります。

#### —最後に、今後の目標を教えてください。

**鍛治** 誰がどこに行っても対応できるように、現場チーム全員を同じ作業レベルまで引き上げることが今の目標です。これまで5名体制だった現場チームも、最近、新しく3名増えたので、今は彼らの育成に取り組んでいます。私たちが行く現場に同行してもらい、作業を教えています。彼らが一人で作業できるようになれば、毎日のお困りごとの完了件数も増え、自分たちで対応できる修繕工事の幅ももっと広がります。

**市来崎** 現状はどうしても私や鍛治さんが行かないと対応できない案件もあるので、緊急対応が難しかったり、電話に出た内勤メンバーも「これは〇〇さんしかダメだな」とアポが取りにくかったりします。でも、全員がすべての案件に対応できるようになれば、現場チームにとっても内勤チームにとっても、すごくやりやすくなります。時間はかかると思いますが、より良い体制にしていけるよう、頑張っていきます。



#### ■休日の過ごし方

息子がサッカーをしているので、休日はそれを応援しに行きます。一番下の子は小学校3年生なのですが、一生懸命ボールを追いかけているだけで楽しいようです。(市来崎)

平日に仕事を頑張った分、週末は家でのんびりしていることが多いです。バラエティー番組は全般好きで、よく見えます。(鍛治)

小学生の頃から野球をやっていて、休日は草野球をしています。試合にも積極的に参加していますが、最近はコロナでできないので家で野球中継を見るのが楽しみです。(岸本)

# アドミニ 新築マンション プロデュース

オーナー様の大切な資産を活かすお手伝いも、アドミニの大切な仕事のひとつです。この度、新築マンション建築のプロデュースをさせていただきました。マンションが建つまでをレポートいたします。



#02

## 基礎工事はじまりました!

この物件は、人気の阪急沿線西宮北口に位置します。このあたりは日本有数の酒どころとして知られ、灘五郷の酒造りに欠かせない名水“宮水”<sup>みやみず</sup>が湧出します。

酒造りには欠かせない宮水ですが、地下水位が高く、基礎工事をしっかりしておかないと災害時など水が溢れてくる可能性もあります。そのため、地下に雨水を貯める貯水槽(ピット)の工事が必須となります。

また、宮水を守るため、西宮市宮水保全条例に則ったの工事となっています。

竣工は2021年11月を予定しており、現在はスケジュール通り進んでいます。暑い中、現場で働いてくださる職人のみなさまに感謝しつつ、完成が楽しみでなりません。



基礎工事と雨水を貯めるピット





業界  
ニュース

第 11 回

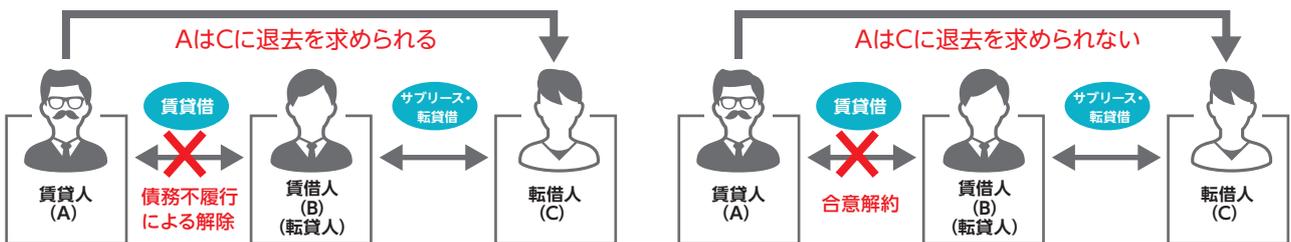
## 2020年4月1日から改正民法が施行 サブリースの場合、元の賃貸借契約が解除されたら入居者は追い出されるの？

サブリースはAがBに賃貸し、Aの承諾を得てそれをBがあらたにCに賃貸(転賃)するというものです。これはAB間の賃貸借契約と、BC間の賃貸借契約(転賃借契約)のふたつが存在します。

ABの間での賃貸借契約が解除された場合は、Cは物件から退去しないといけないのでしょうか。改正民法この点を明文化し規定しました。(613条3項)。

① AB間の契約がBの家賃不払いなどの契約違反で解除された場合は、Cは退去しなければならない。

② AB間の契約がABの合意の上、解除された場合は、Cは退去しなくてもよい。



入居者様の  
欲しい設備  
No.1

# 宅配ボックス設置キャンペーン!

## マンションの空室対策が

### 月額 9,000円 (税別) で始められます!

メンテナンス付きリース 一点検・修理・整備・24時間電話サポートが無料—

時間を気にせず、また対面することなく荷物を受け取れることができる「宅配ボックス」。入居者様にとって欲しい設備として大変注目を集めています。物件検索サイトでも選ばれやすく、入居者様の満足度向上で退去抑制につながる人気の設備です。ぜひ他物件との差をつけたいオーナー様はこの機会に設置をご検討ください。

詳しくは、担当 浅沼まで 06-6271-1500

写真はイメージです。実際の商品とは異なります。



お困りごとです！

# お困りごと対応術

年間4,000件以上発生している、入居者さまからの“お困りごと”相談。多くの方が共同生活を営む場所であるがゆえ、トラブルを完全に防ぎきることはできません。だからこそ、これまでに発生したお困りごとの発生内容や対応方法など、アドミニが実際に対応した事例をご紹介します。

Case  
12

隣人が**大声**を出していて怖いんです……

**顔を見ただけでも怒鳴ってくるので、何とかしてください！**

## 対策

お隣さん同志のトラブルは、数あるマンショントラブルの中でもっとも慎重にならなければならないもの。詳しくお話を聞くと、怒鳴ってくる入居者の方は**酒気帯びの際にこのようなトラブルを頻繁に起こしている**とのこと。

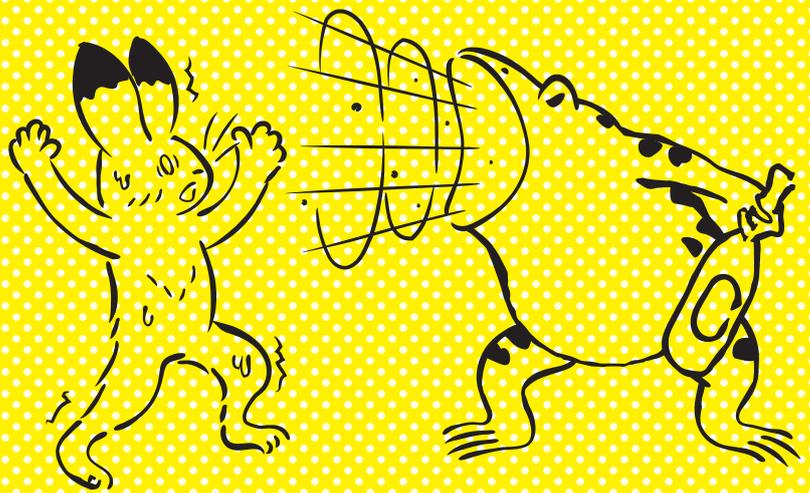
自分が好きでお酒を飲むのは一向に構わないのですが、それで周囲に迷惑を掛けてしまうのは許されることではありません。**凛とした対応で、問題の入居者様と**

**面談させていただく機会**を作りました。

お酒を飲んでいないときは普通に話の通じる方でしたので、このままでは退去していただければならないということをしつくりとご説明。

確かに心苦しい部分もあるのですが、ここで甘い対応をしてしまうと問題を解決することはできません。本人も深く反省したようで、今後同じようなトラブルは絶対起こさないという**誓約書も書いていただきました**。

それ以降はトラブルなく、良好なお隣さん付き合いができていますとのこと。



お客様の  
Voice of Customer

**声**



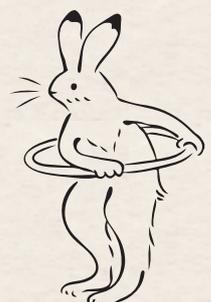
エアコンの不調でお世話になりました。素早く対応いただき、本格的に暑くなる前にエアコンが使えるようになってよかったです。(C様)

この度は、漏水の原因を親切丁寧に説明いただき心配事が解消いたしました。ありがとうございます。(U様)



アドミニでは、お客様とのコミュニケーションを大切にしています。入居者様のさまざまなご意見を真摯に受け止め、今後に活かすよう努めてまいります。

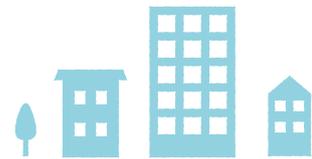
レスキューセンターCLUBRESQ





売買もアドミニにお任せください!

# 収益物件情報



特選

令和3年7月・特選売却物件のご紹介

## ル・シャトー

総額 **2億2,000万円**

利回り:7.33% (現況満室)

地積:644.75m<sup>2</sup> (195.03 坪)  
総戸数:18戸 (店舗1、住戸17) / 築年月:昭和63年12月



所在地:  
兵庫県伊丹市南野北  
五丁目  
最寄駅:  
阪急伊丹線「新伊丹」  
駅徒歩23分

## クローバーハイム

総額  
**1億2,500万円**

満室想定利回り:6.94%

地積:375.64m<sup>2</sup> (113.6坪)  
総戸数:18戸 (1Kタイプ)  
築年月:平成9年2月



所在地:大阪市東淀川区瑞光4丁目  
最寄駅:大阪メトロ今里線「瑞光四丁目」駅 徒歩5分

## メゾンド北田辺

総額  
**1億8,200万円**

満室想定利回り:10.55%

地積:228.85m<sup>2</sup> (69.22坪)  
総戸数:46戸  
築年月:昭和62年9月



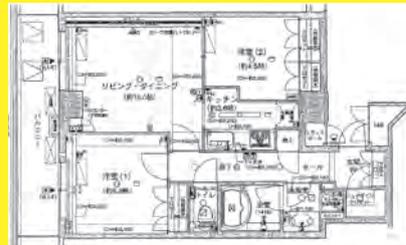
所在地:大阪市東住吉区北田辺4丁目  
最寄駅:近鉄南大阪線「北田辺」駅 徒歩2分  
大阪メトロ谷町線「田辺」駅 徒歩8分

## D'グラフィート大阪N.Y. HIGOBASHI

総額  
**5,000万円**

現況:空室

床面積:58.47m<sup>2</sup> ((17.68坪)  
築年月:平成20年10月  
間取り:2LDK



所在地:  
大阪市西区江戸堀  
1丁目  
最寄駅:  
大阪メトロ四つ  
橋線「肥後橋」駅  
徒歩1分

## その他おすすめ収益物件

### グリーンハイツ芳見屋



総額 **6,300万円**

満室想定利回り:11.06%

所在地:大阪市生野区林寺3丁目  
地積:198.18m<sup>2</sup> (59.94 坪)  
総戸数:9戸  
築年月:昭和51年1月

### 第三美松苑



総額 **1億5,000万円**

現況利回り:7.34%  
満室想定利回り:8.18%

所在地:大阪市東淀川区小松3丁目  
地積:387.91m<sup>2</sup> (117.34 坪)  
総戸数:倉庫1戸、住居21戸  
築年月:昭和55年2月

## 不動産買い取ります!

(土地・マンション・アパート)

### 収益物件買取強化中

不動産売却の  
ご相談ください!

「ご所有している不動産を売りたい、または売却を検討している」ようであれば、お気軽にご相談ください。弊社での買取をスピーディに対応いたします。

相続対策の  
ご相談

「相続した不動産の活用方法を知りたい」「相続した不動産の中に権利関係のわずらわしいものがある」などのお困りごとについてもお気軽にご相談ください。ご提案させていただきます!

お電話  
ください

不動産売却・購入のご相談・お問い合わせ

06-6271-1545 [担当:中村]