

次代への一步

日本財託グループ

2

不動産事業の「原点」

日本財託グループの重吉勉社長が、不動産事業者として起業したのは、1990年10月のこと。27歳だった。しかし、事業環境は最悪。「会社設立とほぼ時を同じくし、バブル崩壊となった」からだ。

前歴は不動産会社の社員。当時はバブル全盛時で、「先輩たちは、自信がつくと不動産会社を起業していた。羽振りは非常に良かった」。その姿を横目で見ながら独立のタイミングをうかがっていた。念願を達成したが、バブル崩壊で状況は一変。「私知っていた不動産会社の9割が倒産したと思う。もし1年早く起業していたら、不良債権の物件を抱えてつぶれていただろう」と重吉社長は振り返る。

「どうにか生き残らなければならない」。そんな必死な思いで周囲を見渡すと、残っている不動産会社に共通項があることに気づいた。「ビクともしなかった不動産会社は固定収入、安定した管理収入があった」のだ。

管理業務は、マンションなどを所有するオーナーから委託を受け、日常の清掃、設備の点検をはじめ、入居者の賃貸管理を行う。安定した管理収入を得る不動産会社の姿をみて、「不動産業の原点は管理業務だ」と判断。管理会社を軸とする経営を目指すことを決めた。

安価な手数料も奏功

ただ、いきなり管理を任せてくれと申し立て

信頼で選ばれる管理業務



※電話応対などの研修を通じ、社員全員、コンシェルジュ化を目指す。円内は重吉社長

ても、新参者に依頼するオーナーは存在しない。このため通常の不動産の売買事業をコツコツと行った上で、バブル崩壊によって銀行が抱える不良債権処理を手伝い、1件ずつ着実に管理の受託を積み上げていった。

重吉社長には、明確な目標があった。管理業務の1件当たりの収入は確かに低いが、積み重ねて一定数を超えれば安定する。設定した損益分岐点は管理戸数が2000戸だった。

オーナーからの要望や入居者のクレーム処理などに丁寧に対応する管理業務の内容が評価され、着実に管理戸数は増加。2001年9月に2000戸を達成し、それ以降も右肩上がりの成長を遂げ、09年3月末時点では6548戸を数える。

管理戸数を増やしている理由として、安価に設定した管理委託手数料の存在も大きい。通常の賃貸管理会社の場合は家賃の5~7%が相場だが、日本財託グループが紹介した物件を購入したオーナーに対しての手数料は、一律に月額3150円(税込み)としている。

これに加え、24時間にわたって対応する入居者専用コールセンターや、賃貸での99%を超える入居率などが相乗効果を呼び、物件販売、管

■メモ 当初の契約期間を過ぎても借りた部屋に住み続ける場合に支払う更新料をめぐるトラブルが頻発する中、大津地裁で司法の判断が下された。入居者から大家に対しての訴えは、「更新料支払いは違法のため返還を」。しかし、募集広告などに家賃や更新料の記載があり、更新料の慣行が存続している点が指摘され、更新料は重要事項説明のため説明済みといった理由などで、訴えは却下された。

理受託の事業は堅調に推移している。

全員コンシェルジュ

業務を進めていく過程で、重吉社長が最重視するのは「対人間」関係。どんな業務でも最終的には、人間と人間のやり取りとなって、いかに信頼関係を構築できるかにかかってくるからだ。このため日本財託グループでは、「社員全員コンシェルジュ(総合世話係)化」を目標として掲げ、電話応対から接客応対に至るまで、おもてなしの精神を重視。電話応対などの研修も定期的に社内で行き、研鑽を積む。

一連の取り組みは、経営理念である「縁を大切に、まめまめしく働き、お客さまと一生涯のお付き合いを築き、安心と信頼の輪を広げる」、そして経営目標である「入居者から、オーナーから選ばれる管理会社になる」という実践に向けて欠かすことはできない。

「お客さまに、最後に『ありがとう』と言っていただけの仕事をしたい」というのが、重吉社長の最大の願いだ。(佐藤哲夫)

あすは「従業員満足度の向上」