

# 複雑化!? する電話応対

管理部 川原

東洋よもやま話

私が入社したのは約9年前、その頃と比べると現在では外国籍の方にも多く入居頂いております。入居者が増えれば問い合わせの電話が増えるのも必然。騒音の相談、ゴミのトラブル、設備の使い方のお問い合わせ等々……。迅速な対応を心掛けてはいるものの細かいニュアンスになると言葉の壁が生じてしまうのも事実です。



さらに込み入った話の際はどうか。

通訳者を介した3者間通話を実施し、解決しています。

弊社では、“外国人が日本に来てよかったをカタチに”への取り組みを徹底させるグローバルトラストネットワークス(GTN：外国人向け支援サービス)と連携し、外国人入居者様へのサポート体制を強化しております。

今回は一例を紹介させて頂きました。今後も全ての入居者様が安心できる居住空間を提供し、オーナー様から安心して管理を任せて頂ける環境作りに努めていきたいと思っております。

## 社員紹介

東洋エステートサービスの中心にいるのは人です。社員一人ひとりに支えられ成り立っています。

一度、訪れた物件は  
忘れません



第2営業部  
ニシユウ  
二宗

職務 入居促進・空室対策

前職の千疋屋からの転職後は、15年以上入居促進に携わっております。

私の拘りは、日当たりの良い日時を選び、室内撮影する事です。そうすると、ネットで部屋を探す人が目を止めて貰える確率が上がります。

商品の魅力を最大限に引き出したくなるのは前職で染み付いた性なのかもしれません(笑)。

趣味は、美味しいお店を調べる事とバレーボール観戦とサッカーをやる事です。最近は、運動が出来ておりませんので、今年は運動をして体質改善を目標にしております。

日々の業務について



サトウ  
佐藤  
審査契約部

職務 契約・更新

2017年3月に入社いたしました。

本社にて審査契約部に所属し、新規契約書の作成・更新契約書の作成業務を担当しております。

いよいよ電子契約の実用化が始まりました。

その準備に追われながらも利便性向上に向けて、やりがいを感じながら業務に取り組んでおります。

オーナー様、入居者様、皆様のお役に立てるよう努力してまいります。

ご指導ご鞭撻のほど何卒よろしくお願い申し上げます。

「月刊オーナーズニュース 6月号」監修：横井

2023  
6  
JUN

オーナーズニュース  
Owner's News  
オーナー様の安心経営と豊かな未来のための情報紙

「月刊オーナーズニュース」6月号  
2023年6月1日発行

Toyo Estate Service  
東洋エステートサービス誌

# 4年ぶりに活性化した賃貸市場 ～競合物件に打ち勝つ条件提案～

東洋よもやま話 — 複雑化!? する電話応対

社員紹介「第2営業部」「審査契約部」



東洋エステートサービス株式会社  
国土交通大臣(5)第6189号  
www.toyoestate.com

第1営業部 042-489-1771 第2営業部 042-489-1513  
審査契約部 042-426-8755 管理部 042-498-2311  
市川営業所 047-316-1233 東京南支店 03-5747-5811

# 4年ぶりに活性化した賃貸市場～競合物件に打ち勝つ条件提案～

## 弊社物件の申込理由から見えた傾向

新型コロナウイルス感染症（以下コロナ）の終幕が見えなかった昨今、ようやくマスクの着用も任意になり、経済を復活させる為、社会が動き始めております。弊社でも、今年の繁忙期には、前年を上回る申込を頂く事が出来ました。今回は、ヒアリングや当社のデータを分析をしながら今年の繁忙期を振り返り、当社が行なっております工夫や考動を紹介いたします。

## 募集活動振り返り

### 前年度より増えた引っ越し理由

#### 入学・進学

前年に増加した新入学生の動きが、今年は更に活発になりました。年明けからすぐに動きがあり、コロナ以前の引っ越しシーズンを思わせる勢いで反響がございました。併せてキャンパス移動や対面授業の再開などで、在学生の移動も多く見られました。また、留学生など、外国籍の学生の動きも活発化してきました。

#### 就職

就職での引っ越し理由はここ数年横ばいの申込件数でしたが、今期は1.5倍くらい増加しております。就職の為に遠方から上京するお客様も多い様子でした。コロナ禍で減少していた、新入社員様の社宅としての需要も戻り、20部屋以上まとめ借り希望の声も多くいただきました。

#### 通勤時間

リモートワークの終了、または回数を減らしている企業が増え、都心部へのアクセスが良いエリアへのお引越を希望される方が目立ちました。通勤時間減少の為、職場の近くや乗り換えの少ない沿線への申込も増加しております。コロナ禍で在宅期間が長かった影響か、物件だけでなく、周りの環境や住みやすさを含めてお部屋を決める方も多い印象でした。

### 前年度より減った引っ越し理由

#### 独立

入学・進学としての集計になっているケースもございますが、純粋に独立が理由で申し込まれた方は、前年と比較し、約半分に減少<sup>(※1)</sup>しました。前年までは、リモートワークが難しいという理由で実家から独立を検討する方が多かったのですが、リモートワークの減少に伴い減ってきていることが要因の一つと考えられます。

(※1) 2021.12～2022.3の集計と2022.12～2023.3の集計との比較

## 様々なヒアリングデータに合わせた内装工事<sup>(※2)</sup>

(※2) 申込時・退去時・内見時・仲介業者訪問時のヒアリングを基にしています。

決定理由の中で、「部屋がキレイだった」「設備が充実していた」との声を多数いただくことが出来ました。弊社でヒアリングをした中で、人気の高い設備の一部をご紹介します。

#### ★TVモニターホン

シングルタイプに関しては、「風呂・トイレ別」と同様に非常に高い需要度になっております。初めて一人暮らしをする場合、セキュリティ重視で探す方も多い為、必須の設備になりつつあるようです。

#### ★白い床&アクセントクロス

10代～20代の方を中心に、白い木目の床が人気の状況が続いております。「張替えたばかりで新しい」「どんな家具でも合わせやすい」という理由が多いようです。アクセントクロスについても、「いくつか内見したが、一番印象に残っていて決めた」とのお声がございました。

#### ★+α設備

室内物干しや、洗濯機置き場&トイレの棚、居室のデザイン長押、玄関の3連フック等、あると嬉しい+αの設備も非常に人気がございました。

細やかな室内設備の充実が、入居決定に繋がることがより実感できる繁忙期となりました。コロナ禍の在宅期間があったからこそ、お部屋で過ごす時間にこだわりのある方が増え、棚やフックなどの設備についても人気が集まったように思います。

## 今年の繁忙期の傾向とまとめ

コロナの行動制限緩和が進み迎えた今年の繁忙期は、入居者獲得競争が激しくなると予測され、お客様が競合物件に流れるのを防ぐことが課題の一つでした。仲介業者にインパクトを与える為に業務委託料を付与したり、初期費用を極力抑えたいという需要に応じてフリーレントを付けるなど、物件・エリアに合わせた条件変更を、早い段階でご提案させていただきました。その結果、前年と比較して、礼金や家賃等の条件を大きく下げることなく入居決定が実現いたしました。

市場に合わせた募集条件の変更、リフォームのご提案に柔軟にご対応いただいたおかげで、2～3月の入居率が99%超と、今年も多くの入居決定をすることができました。今後も市場動向やニーズをいち早くキャッチし、時代に合わせたご提案をいたします。