



貸貸管理 業務効率化マニュアル

管理業務効率化の考え方

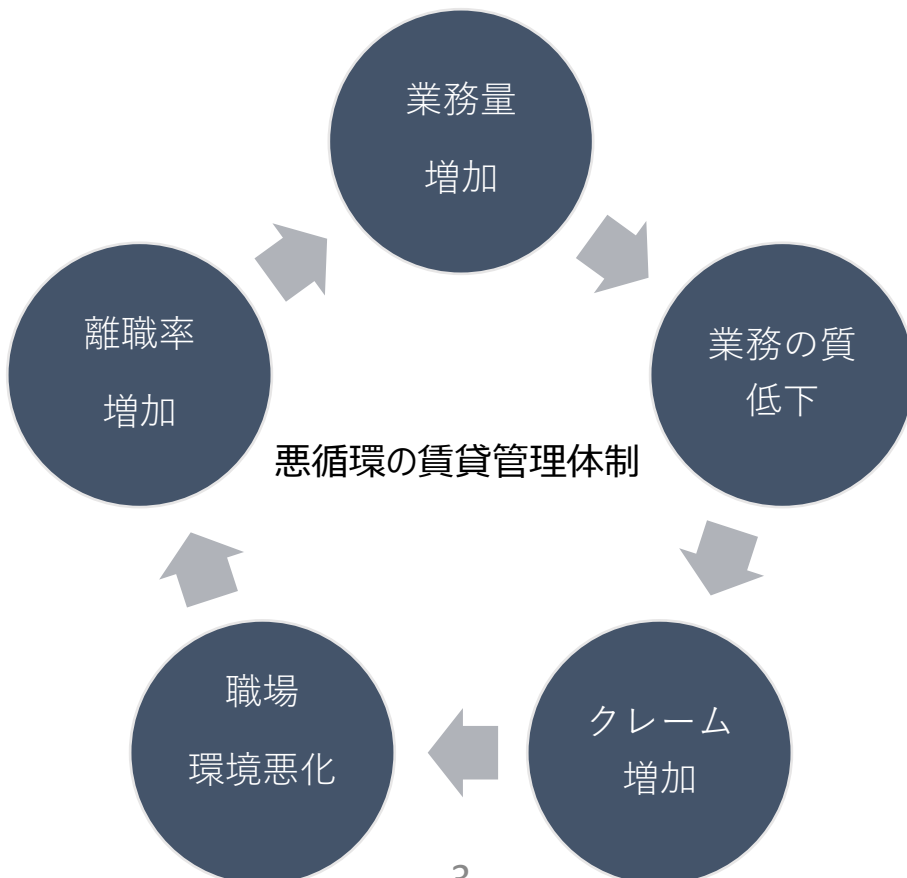
■ 賃貸管理会社の目的

“賃貸管理”という目線でいえば、物件の管理や入居者の管理が主な業務内容にあたる。しかしながら“**賃貸管理会社**”として**業績を伸ばしていくためには**“**管理戸数**”が大きな軸となる。管理戸数の増加とともに、管理料売上を中心に周辺事業における収益も高まる。事実、全国で業績を伸ばしている賃貸管理会社の多くは共通して管理戸数が伸びている。

そのため、今後賃貸管理会社が継続して成長していくためには**管理戸数を増やすことを一番の目的として**運営していく必要がある。

■ 多くの賃貸管理会社が抱えている問題

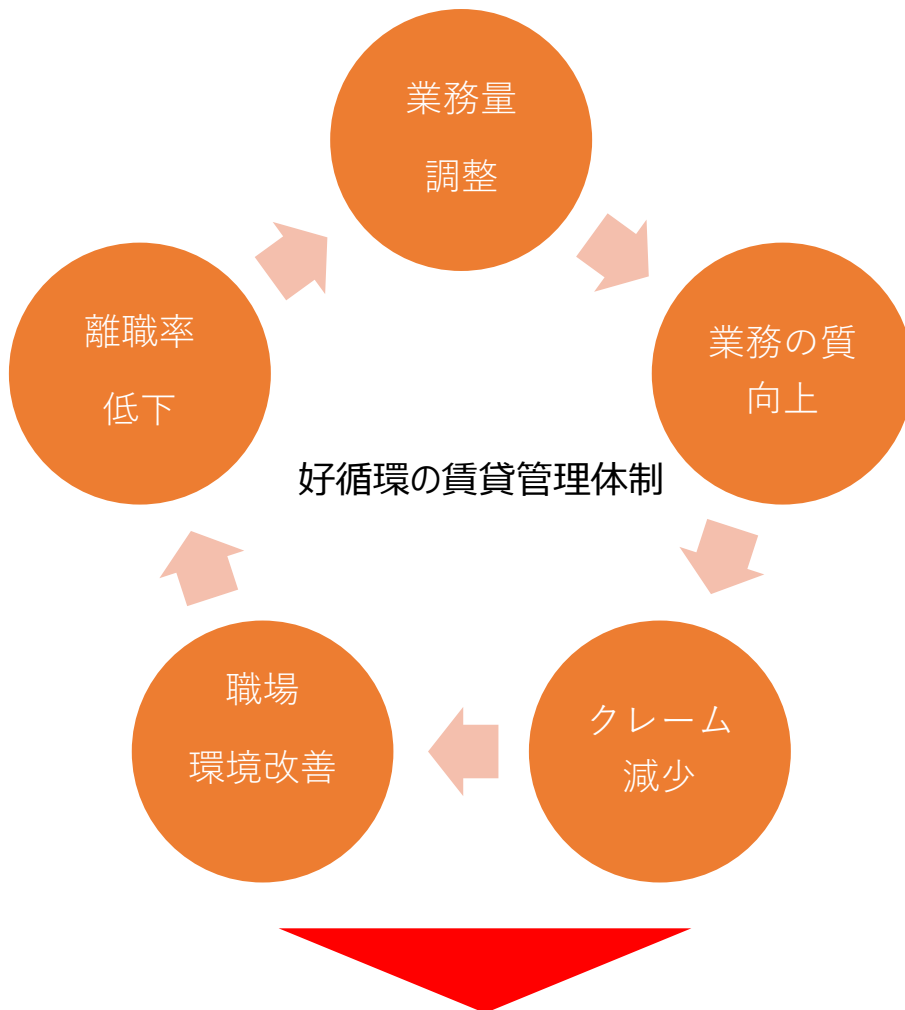
管理戸数を増やしていく必要性はよく理解できるが、「社員に時間がない」、「現場が回っていない」、「入居者の対応で一杯一杯だ」という賃貸管理会社は少なくない。即ち、下図のような悪循環に陥っている場合が多い。



管理業務効率化の考え方

■ 賃貸管理会社の業務効率化

賃貸管理会社の業務効率化とは、冒頭に記載したように“管理戸数”を増やすことを目的とした業務効率化である。即ち、社員が集中してオーナー業務(管理戸数を増やししながら既存のオーナー満足度アップを実現させるための業務)に取り組むことができる体制を目指す。



**社員が本来やるべき業務(オーナー業務)に集中できる体制
今までよりも少ない人員でより多くの業務を回すことができる体制**

管理業務効率化の考え方

■ 各業務フローにおける業務効率化

入居申込/契約～退去/敷金精算に至るまでの各業務において効率化を進め、社員の負担範囲を減らしていく。

■ 業務効率化を実現するために必要なこと

- ・アウトソーシング(外注)
- ・パート活用
- ・システム化/電子化

また、業務効率化に際してよくありがちな事項として、

「うちはこの体制で長年やってきたから」

「導入費用がかかるからやりたくない」

「急にやり方を変えると周囲から文句を言われる」

「現場の社員がやる気ならやる」

のような声が上げられることが多い。

このような賃貸管理会社はいつまで経っても業務効率化は実現できず、特に社長がある程度トップダウンでやりきれない場合や、昔のやり方に固執しすぎている場合は業務効率化は難しい。その状態で業務効率化を行っても中途半端な取り組み状態で終わってしまうので最初から手を付けないほうが得策である。

管理業務効率化の考え方

■ 賃貸管理業務の分野

入居者管理業務

- ・契約
- ・重要事項説明
- ・鍵渡し
- ・クレーム対応
- ・更新
- ・解約/敷金精算 など

建物管理業務

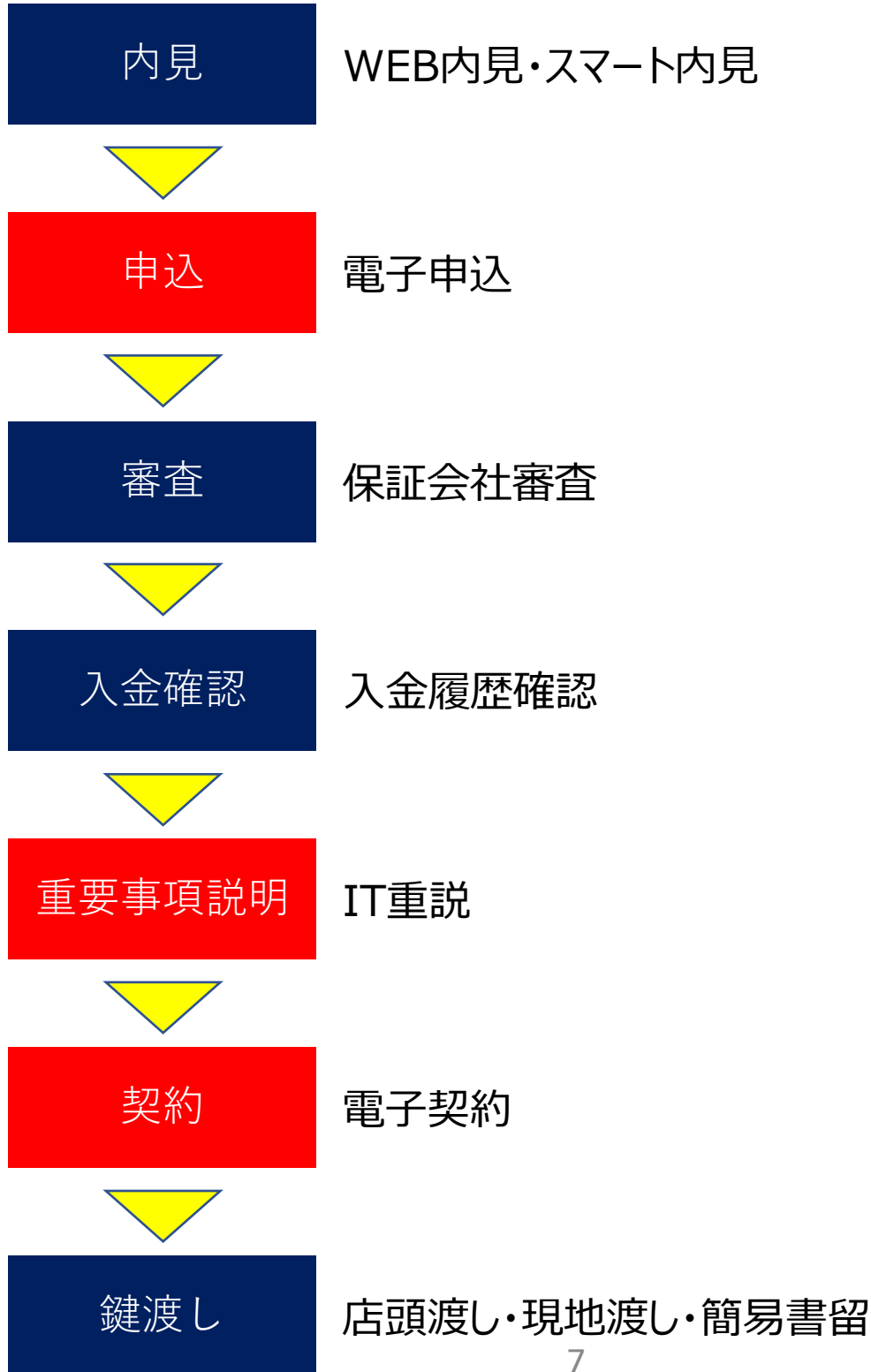
- ・定期清掃
- ・巡回
- ・定期報告
- ・大規模修繕
- ・リフォーム/リノベ
- ・原状回復 など

オーナー業務

- ・定期報告
- ・家賃送金
- ・送金明細書送付
- ・問い合わせ対応 など

賃貸管理業務は主にこの3つの分野に分けられる。比較的手間や時間のかかる入居者管理業務を中心に、その他の業務分野についても効率化を進めていく。

申込～鍵渡しの業務効率化全体像



電子申込

■ 電子申込による業務効率化

Before:紙面による申込

After:電子申込書による申込

紙面での申込書をやり取りする場合、不足事項や誤記入があると再度郵送や店頭での受け渡しなど、申込手続きの遅延が生じる可能性がある。特に遠方からの引っ越しの場合は時間もかかり、煩雑となる。

■ 電子申込による申込フロー

申込フォーム
送付

電子申込サービスのURLを入居者へ送付または自社で作成したフォーム(Googleフォームなど)のURLを入居希望者へ送付。

申込フォーム
入力

申込フォームに必要事項を入力。
入力はスマートフォン・タブレット・PCから可能。

身分証
アップロード

フォーム入力後、身分証のアップロードを行う。

■ 注意点

申込フォーム導入に際して、保証会社が当該フォームに対応しているか確認しておく必要がある。※電子申込サービスごとに提携保証会社あり
対応していない場合は新規で保証会社と提携するか、保証会社の書式に合わせて自社でフォームを作成する。※電子申込自体に対応していない場合は不可

入居前点検

■ 入居前点検による業務効率化

Before: 入居前点検未実施

After: 入居前点検実施

入居前に事前に部屋の確認をしなかったことによるクレームが発生する可能性がある。特に長期空室物件は・電気やエアコンがつかない・水漏れ・汚れなど、入居後すぐにトラブルなるケースが多いため未然防止の観点から入居前点検を実施しておくが良い。

■ 入居前点検フロー

点検実施

点検シートをもとに部屋の状態を確認。
内見時にできそうであれば内見者の許可を得て実施。

点検シートに
記録

確認した事項を点検シートを記録する。記録しておくことで退去時の損傷チェックにもなる。

掃除・修繕

必要に応じて部屋の掃除や修繕を行う。

入居前点検

■ 入居前点検チェックシート参考例

| 物件名 | | 契約者名 | |
|---------------------------|---|-------|-----|
| チェック日 | / | 入居日 | / |
| 業者名 | | 駐車場契約 | 有・無 |
| 確認事項 | | 状態 | 備考 |
| エントランス(目立った傷やゴミがないか) | | 良・不良 | |
| ポスト(チラシ除去・シール剥がし・拭き上げ) | | 良・不良 | |
| 階段(大きな傷、剥がれ等がないか) | | 良・不良 | |
| エレベーター(壁の汚れ、床のマットのずれがないか) | | 良・不良 | |
| 床(汚れ・剥がれ等が無い) | | 良・不良 | |
| 電気(電気が止まっていないか) | | 良・不良 | |
| 水道(水道が止まっていないか) | | 良・不良 | |
| 照明器具(正常に作動するか) | | 良・不良 | |
| 空調(ホコリや汚れがたまっていないか) | | 良・不良 | |
| 湯水(カラン・根本・先端・排水管) | | 良・不良 | |
| 給湯器(正常に作動するか) | | 良・不良 | |
| シンク(汚れ、傷などが無い) | | 良・不良 | |
| トイレ(汚れや異臭がない) | | 良・不良 | |
| 壁(汚れ、剥がれや掲示物等がない) | | 良・不良 | |
| 天井(汚れ、剥がれがない) | | 良・不良 | |
| 扉(開閉がスムーズ) | | 良・不良 | |
| 窓(汚れ、ガラスの割れがない) | | 良・不良 | |
| 外壁(汚れ、剥がれやヒビなどがない) | | 良・不良 | |
| 屋上(施錠の有無、ゴミなどがない) | | 良・不良 | |
| 共用部(汚れがない、私物が置かれていない) | | 良・不良 | |
| 駐車場(大きな傷やゴミはない) | | 良・不良 | |

IT重説

■ IT重説による業務効率化

Before:店頭での重説実施

After:IT重説での実施

近年、IT重説を実施する店舗も増えてきており、特に繁忙期で重説が1日に複数件発生する場合などに特に有効である。

■ IT重説のフロー

重説書類送付

事前に入居予定者へ重説書類を一式送付。
遅くとも重説実施3日前には手元に届くように送付しておく。

重説URL送付

別途、メールまたはSMSなどで入居予定者に対して重説用URLを送付。この際に書類が届いているかの確認と内容を確認しておくように伝えておく。

重説実施

当日、入居予定者が参加していることを確認して重説実施。
できる限り電波の良い場所で実施し、画面の録画を忘れないようにする。

書類返送

重説実施後、速やかに書類に記入 & 返送してもらうよう入居予定者に伝える。※電子契約の場合はその他必要書類のみ返送

電子契約

■ 電子契約による業務効率化

Before: 書面での契約

After: 電子上での契約

近年、IT重説を実施する店舗も増えてきており、特に繁忙期で重説が1日に複数件発生する場合などに特に有効である。

■ 電子契約のフロー

契約書作成

申込情報をもとに契約書を作成する。

契約書格納

作成した契約書を電子契約システムの中に格納する。

契約書確認
& サイン

入居者が画面上で契約書の内容を確認し、電子サインを実施。※連帯保証人が必要な場合などは該当者へ自動的に送信される。

契約書返送

サイン実施後、自社に自動的に返送され、保存する。

クレーム対応

■ コールセンター連携による業務効率化

Before: 自社でのクレーム対応

After: コールセンターでの対応

コールセンターでクレームや問い合わせの一次受付を行っている管理会社も増えてきているが、コールセンターが業者と連携していない場合が多く、結局は自社から入居者へ連絡し時間を要してしまう。

■ 月間クレーム件数目安

管理物件×3～5%※解約の受付などは除く

■ コールセンターをうまく活用できていない例

コールセン
ター受付

単にコールセンターを導入しているだけの場合、一次受付のみコールセンターが行っていて結局は自社がクレーム処理完了までの大半を対応している状態。

自社に移管

適切にコールセンターから内容が伝達されていなかった場合、入居者にとっても、コールセンターに話した同様の内容を再度不動産に説明する手間も増え、二次クレームにつながる可能性もある。

入居者連絡

管理会社から入居者へ連絡。

対応

管理会社社員が電話または現地対応。

クレーム対応

■ クレーム対応のフロー

コールセンター受付

入居者から問い合わせ/クレーム受電。

マニュアルに従って対応

事前にコールセンターと管理会社で取り決めたマニュアルに従って対応。※軽微なものに関してはコールセンターから業者へ連絡し対応。

管理会社報告

コールセンターから管理会社へ問い合わせ/クレーム内容を共有。

オーナー報告

コールセンターから上がってきた内容をもとにオーナー報告。

■ クレーム分析

コールセンターから毎月上がる月間報告をもとにどの分野にクレームが集中しているかを分析する。

分析結果をもとに入居前チェック(P.9)や定期巡回(P.28)の内容を含め、対策を考える。

クレーム対応

■ コールセンター費用の負担

・オーナー負担の場合

コールセンター導入原価をオーナーに負担してもらう

・入居者負担の場合

コールセンター導入原価 + 粗利を入居者に負担(粗利部分が自社収益になる)

■ コールセンター加入誘導

・新規入居者の場合

原則入居時の条件の一つとしてコールセンター加入を必須にする。

・既存入居者の場合

コールセンター加入を推奨する文面を入居者あてに送付し、同意を得ることができた入居者のみ加入させる。※家賃に上乗せなど強制加入はNG

■ コールセンター費用の徴収方法

・年払い

入居時または加入時に年間費用徴収

・毎月払い

毎月の家賃に上乗せして費用徴収

クレーム対応

■ コールセンター加入誘導例

令和 年 日

〇〇不動産管理物件のご入居者様

24 時間緊急対応サービス加入のお願い

平素は格別のご高配を賜り誠にありがとうございます。

さて、弊社では、このたびフリーダイヤルによる 24 時間緊急対応のためのコールセンターを開設いたしました。

当コールセンターでは、24 時間体制でご入居者様のトラブル(設備故障や水漏れなど)にご対応いたします。

これまで以上にご入居中の細やかなサポートと安心をお届けしてまいります。

ご加入いただけますと **24 時間 365 日**でご入居者様のトラブルに対する**緊急サポート**を受けられるほか、**通常費用が発生する出張料や修理費(※ご入居者様の故意過失による場合)が基本無料**になります。より詳細な内容は同封のパンフレットをご確認ください。

ご加入いただける場合はお手数ですが同封の「24 時間緊急サポート加入申込書」にご記入の上、返送用封筒にてご返送をお願い申し上げます。

ご不明な点等ございましたら下記受付番号までご連絡下さい。

〇〇不動産受付(営業時間 〇〇:〇〇~〇〇:〇〇)

TEL 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇

〇〇不動産

クレーム対応

■コールセンター加入誘導例

〇〇不動産

24時間緊急サポート加入申込書

私は、別紙「24時間緊急対応サービス加入のお願い」「24時間緊急サポートパンフレット」の内容を理解し、加入申し込みします。

申込日 年 月 日

氏名 _____ (印)

物件名 _____

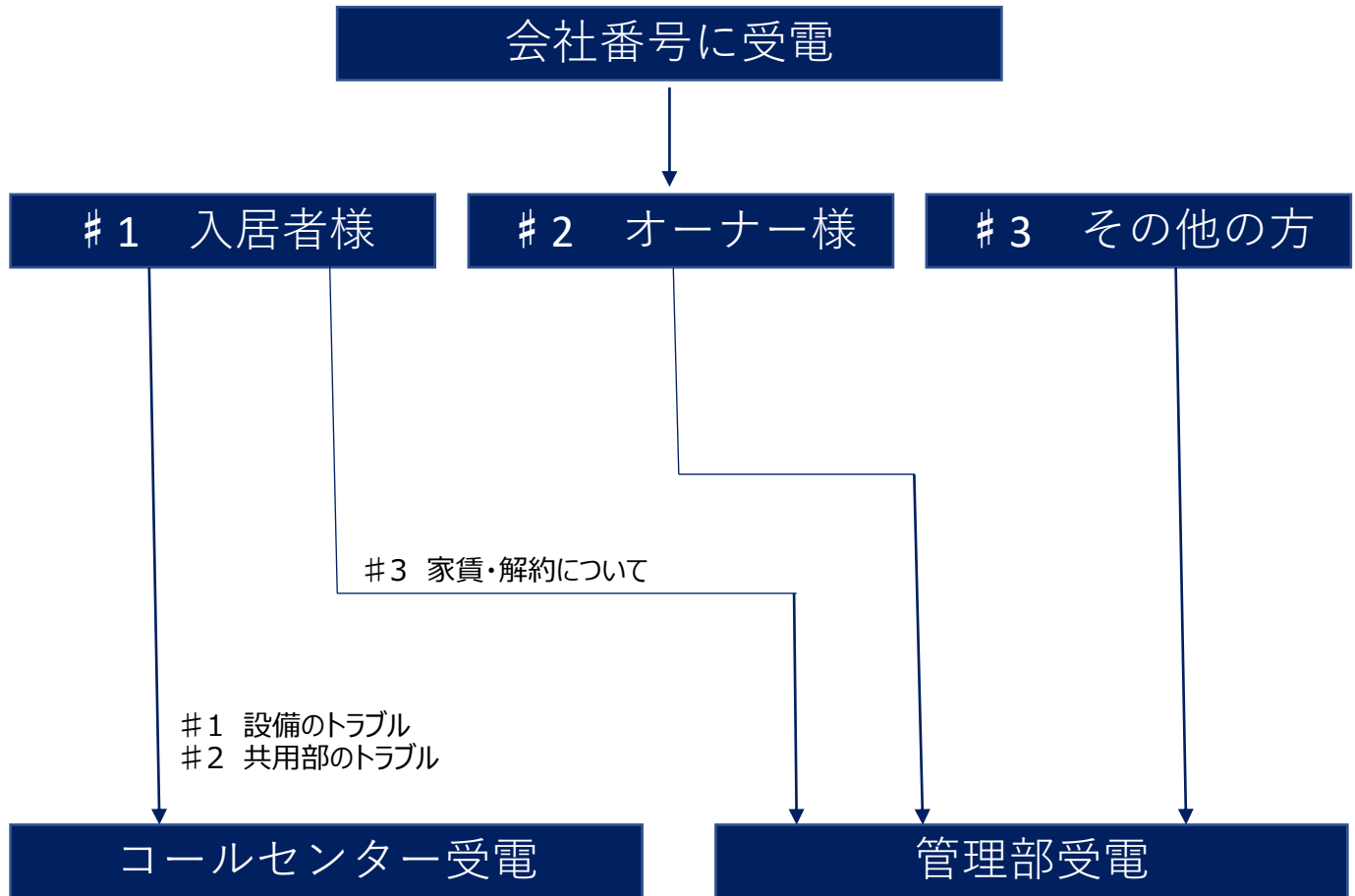
住所 _____

電話番号 _____

クレーム対応

■ 電話振り分け(IVRシステム)

入居者の電話は家賃,クレーム,要望,登録情報変更などその内容は多岐にわたる。クレーム関連の連絡は確実にコールセンターへ受電させるため、管理会社の電話番号に電話振り分けの仕組み(IVRシステム)を構築しておく。オーナーや外部の取引先については管理部で受電または担当者の携帯番号を共有しておくようにする。



クレーム対応

■ 一定額内の修繕事後報告承諾

クレーム対応の中で発生した修繕についてはオーナー確認 & 承認後に工事に移る場合もある。オーナー不在時や夜間においては時間を要するため事前に一定額内の修繕については事後報告の承諾を得て、オーナー承諾なしに工事を開始できる仕組みをつくっておく。また既に一定額内の事後承諾を得ている管理会社もあると思われるが、1万円以内など非常に範囲が限定されているケースが多い。そのため、事後承諾の金額については“3万円”を基準にし、承諾を得られると承諾なしで修繕できる範囲が広がる。

■ 事後報告承諾の修繕金額範囲の切り替え

・管理委託契約締結前の場合

管理委託契約書の中に予め3万円の旨を記載。

・管理委託契約締結後の場合

「管理委託契約内容変更の覚書」として金額変更の旨を記載し承諾を得る。

クレーム対応(ハードクレーム)

■ コールセンターとのマニュアル取り決め

できる限り管理会社にクレームが移管されてこないようにコールセンターと管理会社でクレームの対応方法について事前に取り決めをしておく。(できる限りコールセンターと工事業者でクレーム対応を完結できるようにする)

■ 対応方法例

・電気がつかない

- ①電球が切れていないか、取り付けに問題がないか電話口で確認
- ②①で問題がない場合は、電気工事業者にコールセンターから連絡
- ③電気工事業者から入居者へ連絡し、修繕日程調整
- ④作業完了の旨をコールセンターから管理会社へ連絡

・エレベーターが作動しない

- ①コールセンターからエレベーターメンテナンス業者へ連絡
- ②特別な対応が必要であればコールセンターから管理会社へ連絡
- ③作業完了の旨をコールセンターから管理会社へ連絡

クレーム対応(ソフトクレーム)

■ ソフトクレームの対応について

ソフトクレームに関してはハードクレームと異なり、業者が対応して完了というわけにはいかない。騒音や異臭、ゴミ出しのルールが悪いなどその内容は多岐にわたる。ソフトクレームに関してはできる限り早くクレームを上げた入居者を“落ち着かせて安心させる”、“きちんと対応したことを報告する”ことが重要になる。

■ クレーム対応方法例

・隣の部屋の生活音がうるさい

- ①内容を詳細にヒアリング(どのあたりで・何時ごろ・どのような音かなど)
- ②管理会社へ内容連絡し、状況確認依頼。
- ③いつまでに管理会社が状況確認するのかをコールセンターから入居者へしっかりと伝える。
- ④入居者への直接連絡や共用部の掲示板などを通して注意喚起。
- ⑤管理会社対応後、コールセンターから入居者へ連絡。

■ ソフトクレーム対応における注意点

騒音トラブル対応時などで原因だと思われる部屋の入居者へ連絡する際には“〇号室の入居者から”や“下の階の入居者から”など個人を特定できる表現は絶対に避ける。入居者同士の新たなトラブルにつながる可能性がある。

クレーム対応(マニュアル)

■ コールセンターとの対応マニュアル例

| | | |
|-----------------|--|---|
| <p>【基本情報】</p> | <p>【企業名】</p> <p>【営業時間】</p> <p>【会員制】 ・有(商材名)/無</p> <p>【回線数】 1回線 (AL回線のみ) /2回線(AL回線+OEM回線)</p> <p>【営業時間外の事後報告費用】 ・ 出勤費以外で、円(込)までは事後報告可/事後報告不可(緊急連絡にて確認)</p> <p>【対応時注意点】 ※CC使用欄</p> | |
| <p>【基本フロー】</p> | <p>営業時間内</p> | <p>営業時間外</p> |
| <p>基本対応</p> | <p>【出勤対応が不要な場合】 折り返しが必要な案件はメール移管。</p> <p>【出勤対応が必要な場合】 基本対応 ・ 指定会社基本営業時間(00:00~00:00)</p> <p>基本的ヒアリングと応急処置の案内は必ず行う</p> <p>※非会員の過失の場合は有料対応となることを必ず伝える →その際は受付内容に【過失案内：案内済】の旨を記載してください。</p> | <p>【時間外の基本対応】 【出勤対応が不要な場合】 ①翌営業日対応を案内 →翌営業日の日付で管理会社へメール移管 ②緊急・お待ちいただけない場合 →管理会社名様へ緊急連絡し判断を仰ぐ。</p> <p>【出勤対応が必要な場合】 ①翌営業日対応を案内 →翌営業日基本対応 ②緊急・お待ちいただけない場合 →基本対応 ③指定会社に連絡がつかず緊急の場合 →管理会社名様へ緊急連絡し判断を仰ぐ。</p> <p>基本的ヒアリングと応急処置の案内は必ず行う</p> <p>※非会員の過失の場合は有料対応となることを必ず伝える →その際は受付内容に【過失案内：案内済】を記載してください</p> |
| <p>手配</p> | <p>①指定会社へ電話移管 ②(必ず管理会社名の了承を得てから)コールセンター指定業者手配 ※指定会社が対応出来ない場合は管理会社名へ連絡し、指示を仰ぐこと</p> | |
| <p>依頼書FAX送信</p> | <p>基本対応した場合 FAX送信不要 コールセンター指定業者が対応した場合 FAX送信必要</p> | |
| <p>完了報告</p> | <p>コールセンター指定業者が出勤した場合のみ コールセンターにて完了報告を受ける</p> | |
| <p>緊急連絡ランク</p> | <p>A/B/C</p> | |

クレーム対応(マニュアル)

■ コールセンターとの対応マニュアル例

| 1.水周り | | | |
|-------|--|---|--|
| 1-1 | 水が漏れている(トイレ) | 基本対応 | 基本対応 |
| 1-2 | 水が漏れている(階下漏水) | 基本対応 ※手配後、管理会社名へ連絡 | 指定会社へ電話移管 ※手配後、必ず緊急連絡 |
| 1-3 | 水が出ない(トイレ) | 基本対応 | 基本対応 |
| 1-4 | 水が出ない(一部水栓) | 基本対応 | 基本対応 |
| 1-5 | 水が出ない(全水栓) | 基本対応 | 基本対応 |
| 1-6 | (専有部)排水詰まり | 基本対応 ※故意・過失の場合は、費用が発生する可能性を入居者様へお伝えください。 →その際は受付内容に【過失案内：案内済】を記載してください。 | 基本対応 ※ラバーカップ持っている場合のみお試しいただく。購入の案内はしない。 ※故意・過失の場合は、費用が発生する可能性を入居者様へお伝えください。 →その際は受付内容に【過失案内：案内済】を記載してください。 |
| 1-7 | (共用部)排水詰まり | 基本対応 | 基本対応 |
| 2.カギ | | | |
| 2-1 | 鍵紛失・忘れ(入居者過失)・ 【鍵が手元にない場合】 鍵作成 【鍵の手元の有無に関わらず】 | 基本対応 ※過失のため費用が発生する旨を入居者様へお伝えください。 →その際はCTS受付内容に【過失案内：案内済】を記載してください。 | ① 翌営業日までお待ちいただける場合 →翌営業日に管理会社より連絡する旨を案内し、メール移管 ②緊急・待てない場合は自身で手配するよう案内/基本対応/ACTNET手配 ※過失のため費用が発生する旨を入居者様へお伝えください。 →その際はCTS受付内容に【過失案内：案内済】を記載してください。 |
| 2-2 | 鍵が開かない(設備トラブル) 【鍵が手元にある場合】 | 基本対応 ※過失の場合は有料になることを伝える | 基本対応 ※過失の場合は有料になることを伝える |
| 2-3 | オートロックが開かない(設備トラブル) | 基本対応/管理会社へ連絡 | 基本対応/管理会社へ連絡 ※緊急時は緊急連絡 |
| 2-4 | 退去時の鍵の受け渡し | ガイダンス②を案内 | 翌営業日ガイダンス②を案内 |
| 3.ガラス | | | |
| 3-1 | (専有部)ガラスが割れた(故意過失) | 基本対応 | 基本対応 |
| 3-2 | (専有部)ガラスが割れた(ひび割れ・飛来物) | 基本対応 | 基本対応 |
| 3-3 | (共有部)ガラスが割れた(エントランス) | 基本対応 | 基本対応 |
| 4.ガス | | | |
| 4-1 | ガス臭い | 契約ガス会社へ電話連絡 ※ 管理会社名へ電話で報告連絡(時間外は緊速必要) | |
| 4-2 | お湯が出ない(ガス給湯器) | 契約ガス会社へ移管 | 契約ガス会社へ移管 |
| 4-3 | お湯が出ない(電気温水器) | 基本対応 | 基本対応 |
| 4-4 | ガスコンロがつかない | 備付 → 基本対応 持込 → 入居者様で対応していただく | 備付 → 基本対応 持込 → 入居者様で対応していただく |

クレーム対応(入居者アプリ)

■ アプリケーションによる入居者対応効率化

入居者向けのアプリケーションを導入することで下記効率化を実現する。

① 入居者との連絡

アプリケーション内の“メッセージ機能”を利用することによってチャット形式によるやり取りが可能になる。入居者にとっても都合の良いタイミングで内容を確認し、返信が可能。

② 建物全体へのお知らせ

共用部への張り紙やポスト投函によるお知らせ配布をアプリケーション内の“掲示板機能”で代用可能。該当建物の入居者全員に一括でお知らせが可能。

③ 書類管理

アプリケーション内の“ファイル機能”を利用することで入居者ごとに賃貸契約書のや重要事項説明書の保存が可能になる。

④ 建物情報管理

アプリケーション内で入居者がいつでも建物情報にアクセス可能。インターネット環境の確認や、設備パンフレットなどの保存も可能。

⑤ アンケート

アプリケーション内の“アンケート機能”を利用してアンケート送信が可能になる。入居時の接客の品質チェックや共用部の状態の定期確認など定期的に情報を収集し、活用することができる。

クレーム対応(入居者アプリ)

■ 入居者アプリ/オーナーアプリのご紹介



GMO 賃貸DX
入居者アプリ for 管理会社

<https://chintaidx.com/resident/>

全管協総研会員様は限定価格で導入可能です。
ご希望の際は、必ず下記までご連絡下さい。

TEL 03-3272-7755

✉ zenkansoken@pbn.jp

更新

■ SMS&電子サインによる業務効率化

Before:ハガキや書面での更新通知&手続き

After:SMSと電子サインによる更新通知&手続き

管理戸数の増加につれて、更新関連の業務が増えることに加え、発送忘れや発送先間違いなどミスも発生する。

■ 更新業務のフロー

更新者リスト
を作成

2〜3か月前に更新対象のリストを抽出。

SMS連絡

更新者リストをもとに、SMSで電子サインのURLを送付。

更新書面確認

更新者が更新書面の内容を確認。

電子サイン

WEB上で更新書面に電子サイン実施。

更新

■ 自動更新へ切り替え

Before: ハガキや書面での更新通知 & 手続き

After: 自動更新に切り替え

更新を原則自動更新にし、更新通知発送手続き自体を無くす。

途中で自動更新に切り替える際は「契約書内容変更の覚書き」などを取り交わし、切り替えていく。新規契約の際は契約書に自動更新の旨を記載しておき、契約締結時にはしっかりと説明しておく。

■ 自動更新切り替え時の更新料の有無

自動更新の場合は入居者から“更新事務手数料”(入居者から管理会社へ支払われる費用)は徴収できない。

しかし“更新料”(入居者からオーナーへ支払われる費用)は徴収できるため、オーナーと協議の上、徴収するか否かを決めておく。

また、更新料についてはオーナーと管理会社で折半して徴収するケースもある。

■ 更新時入居者から提出してもらう書類

・火災保険加入証書

会社指定以外の火災保険に加入している場合は入居者よりメールか郵送にて保険証書を送付してもらう。

・連帯保証人確認

保証会社へ加入していない入居者の場合は、連帯保証人死亡等の可能性も踏まえ入居者または連帯保証人へ連絡して確認する。連絡の際、あわせて保証会社加入へ誘導する。

定期巡回・清掃

■ パート活用による業務効率化

Before: 社員による定期巡回・清掃

After: パート社員による定期巡回・清掃

社員が業務の合間に管理物件の定期巡回や清掃を行っている場合があるが、行き帰りの時間や巡回の間の突発的なトラブルに対応できないなど不便も多い。

■ 定期巡回・清掃のフロー

巡回チェック
リスト作成

巡回・清掃における確認事項をシートにまとめる。
抜けもれがないように社員が最終確認を行う。

パート社員
指導

巡回チェックリストをもとにパート社員へ指導を行う。

巡回・清掃
実施

決められた日時・ルートに従って巡回・清掃を実施。

定期巡回・清掃

■ 定期巡回・清掃チェック表例

担当者 _____

巡回チェック表

| 内容 | チェック | 備考 |
|------------------|------|----|
| 物件敷地内 | | |
| 雑草が生い茂っていないか | | |
| ごみや不法投棄等がないか | | |
| 違法駐車や放置自転車等がないか | | |
| 管理看板等が剥がれていないか | | |
| ゴミステーションが清潔か | | |
| ゴミ出しのルールは守られているか | | |
| エントランス | | |
| 汚れやゴミがない | | |
| 違法な張り紙が貼られていない | | |
| ポスター等が剥がれていないか | | |
| 共用灯が切れていないか | | |
| チラシが散乱していないか | | |
| 集合ポストの破損はないか | | |
| 自動ドアは正常に動くか | | |
| エレベーター内はきれいか | | |
| 階段・廊下 | | |
| 汚れやゴミがない | | |
| 共用灯が切れていないか | | |
| 虫の死骸やクモの巣がないか | | |
| 排水溝に詰まりや汚れはないか | | |

解約受付

■ WEBフォームによる業務効率化

Before: 電話または書面による解約受付

After: WEBフォームによる解約受付

解約の際、電話で受け付ける場合が大半である。できる限り管理会社への入電数を減らすためにHPにWEBフォームを設置するなどして業務効率化を進めていく。

■ WEBフォームを活用した解約フロー

HPにアクセス

解約時はHP上から解約申請するように入居時または電話を受けた際に説明。

解約フォーム
に

フォームの項目に従って入居者が内容入力。
フォームには電話でヒアリングしていた項目を全て入れておく。

解約受付

フォームに入力したデータが管理会社へ送信され、
内容をもとに解約手続きを行う。

立会い
敷金精算

解約日に応じて入居者と立会い日の調整と当日立会いを
実施。

退去立会い

■ 業者立会いによる業務効率化

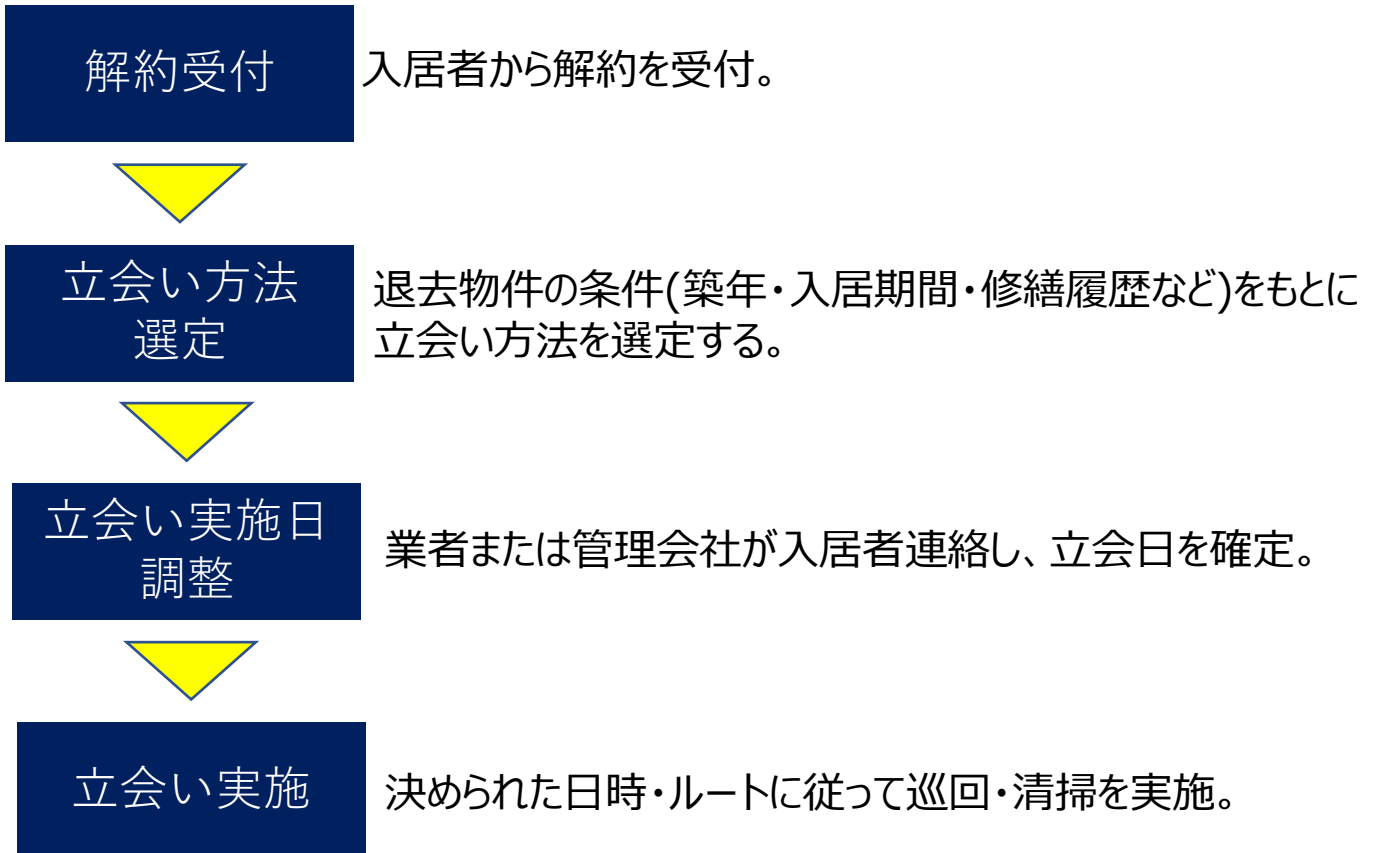
Before:社員 & 業者による退去立会い

After:業者による退去立会い

立会いは管理業務の中でも時間のかかる業務の一つである。

業者立会いと自社社員を含む立会いを組み合わせることで業務効率化につなげる。

■ 退去立会いフロー



業者開拓

■ 業者の選定と新規開拓

本マニュアルの業務効率化施策を推進していく上で業者選定や業者特性(どこまで対応できるかなど)が重要になる。現在付き合いのある業者で対応できない場合は新規に探す必要がある。

■ 業者開拓

① 紹介

現在付き合いのある業者から紹介を受けた後、打ち合わせをして業務効率化の仕組み構築についてを打診する。

② WEB

WEB上で業者リサーチをし、電話掛けを行う。

③ 情報誌

タウンページ(NTT社)を確認し、電話掛けを行う。

※新規業者による初回の修繕や対応が完了した際、必ず現地確認して品質をチェックする。場合に応じて、業者へ改善を依頼する。

もし改善が見られない場合は他の業者を探す。

(業者選定を誤ると二次クレームにもつながり、さらに業務が増えてしまう。)

「貸貸管理業務効率化マニュアル」

発行/全管協総合研究所

〒103-0028

東京都中央区八重洲1-3-7 八重洲ファーストフィナンシャルビル19階

全管協総研HP



全管協総合研究所

