

不動産コンサルタントが教える 仲介会社との 上手な付き合い方



第 77 回

テレワークの影響で浮上する 部屋探しの業務上の不満

業を掛けにくくなった」との回答が多く挙がりました。

内見は物件現地で待ち合わせが基本で、以前のように来店させてから伴って物件紹介ができず、複数物件を紹介できる機会が減少しているようです。

ポータルサイトなどで入居希望者が絞りこんだ物件のみしか案内できず困り込みに苦戦していることがうかがえます。

テレワークの影響で在宅率が高いことを背景に、物件の問い合わせは増加しているが、なかなか内見に結びつかないという意見もあります。

仲介会社で働く社員たちも、感染リスクを意識して営業してはいますが、「マスクをせずに来店してしまうお客さまがいる」「来店や予約制にしているのに飛び込みで来てしまう」などの悩みもあるようです。

新型コロナウイルスのリスクを顧みず「対面での密な案内を求めるお客さまもいるためオンライン営業に移行しづらい」「この時期に部屋探しをしている人はコロナ禍をあまり意識していない人が多い」「防護板、マスク着用、

机の消毒液拭きなど、準備に時間がかかり今まで以上の労働力が必要となった」といった正直な意見も挙がりました。

入居希望者が求める募集条件では、「初期費用の値下げ交渉が増えた」という声も散見されました。

管理会社に連絡がつかない
管理会社が他企業同様に、テレワークを実施していることにより、仲介会社はストレスを感じることが増えているようです。

「管理会社の担当と連絡がつかず、今まで以上に入居審査に時間がかかるようになった」

「管理会社の時短営業で、希望時間に内見設定できないことが増えた」など、スムーズに案内ができないという声が多くありました。都内の管理会社ほど連絡がとりづらい傾向もうかがえます。

また、資材調達の遅れなどにより、原状回復中の部屋などは入居可能日が確定しておらず、安心してお客さまを案内できないという声もありました。

非対面営業時の工夫

「IT重視を望むお客さまが増えているが事前に契約書を送る必要があるため日程調整がむずかしい」「リモート内見など新たな営業ツールの導入を検討しているが費用の捻出に躊躇している」など、急ぎよ強いられられた環境の変化に戸惑いもあるようです。

「今後オンライン内見などが増えた場合、実際に内見していないことによるトラブルが起きないか心配している」「対面営業の自粛により、非対面型の営業ツールの作成や社員教育に困っている」など

の意見もありました。

例年に比べ「内見・申込件数」が減少したと回答した仲介会社は約6割にも達しました。都市中心部ほど減少したという回答が多く見受けられます。見込み客の絶対数が減少する中、きめ細かな対応を徹底し、今までは異なる仲介営業スタイルを模索しています。苦しい中でも、さまざまな工夫を図り仲介会社は物件紹介をしています。

このような背景を察知し、逆算した配慮がオーナー（管理会社）には求められています。

リーシング・マネジメント・コンサルティング

齊藤 晃一 代表取締役社長

Profile

コンサルティング会社で、大手飲料メーカー、大手製薬会社をはじめとするダイレクトマーケティング事業の新規参入戦略および実行支援を多数経験。その後、(株)ウェブクルー（東証マザーズ：8767）で新規事業企画室長として新規事業の立ち上げ、M&Aなどを経験。現在は不動産ファンドやJ-REITの空室対策コンサルティングに携わる。著書に「本気で満室稼働を考える人だけが読む本」。

URL：http://www.lmc-c.co.jp/



入居希望者のニーズ変化
入居希望者は人との接触をできる限り控えたいこともあり、「店舗への来店が減り営

収束がまだまだ見えない中で
の賃貸営業が続いています。
今回はオーナー（管理会社）
に求めていること、改善して
ほしいことを弊社が実施した
アンケート結果を基に紹介し
ます。アンケートは首都圏の
賃貸仲介会社を対象に、「最
新のコロナウイルスの影響度
調査」として実施しました。
（期間は6月4日～11日。有
効回答数154社）