

在宅時間増加で変わった入居者ニーズ



インターネット 高速化のツボ

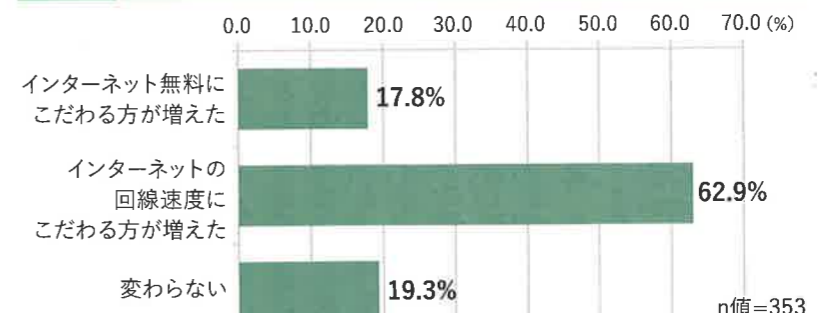
人気の設備として知られる「インターネット使用の無料サービス」。入居率を上げるために有効だが、最近に入居者ニーズに変化が現れてきている。新型コロナウイルス下で急速に拡大した在宅ワークなどを理由に、インターネットの「速さ」が求められるようになったのだ。「速さ」を重視する傾向が進む中、家主はどうすればいいのかを解説する。

2020年に1位の「インターネット無料」
21年は「速度」が取って代わった

「週刊全国賃貸住宅新聞」に毎年掲載している「入居者に人気の設備ランキング」の「この設備があれば周辺相場より家賃が高くて決まるTOP10」では「インターネット無料」が6年連続で1位を獲得。空室対策として導入している家主も多いだろう。だが、コロナ禍により緊急事態宣言が発出され、休日はなるべく在宅仕事もテレワークが推奨されるようになったことで、様子が変わってきた。「インターネットがつながりにくい」などのクレームが頻発しているというのだ。しかし、現場で何が起きているのか、あまりピンとこない家主もいるかもしれない。

リーシング・マネジメント・コンサルティンク（東京都港区）が2020年から、「新型コロナウイルスによる賃貸不動産仲介会社への影響度調査結果レポート」を発表しているが、コロナ禍が発生した20年から21年で明らかに「速さ」への需要が高まっているデータが出ています。20年6月に1都3県の賃貸仲介会社211社に行ったアンケート結果では、「設備に対する需要に何か変

グラフ1 インターネット環境に対するニーズ



グラフ1,2出所:リーシング・マネジメント・コンサルティンク「2021年繁忙期(1~3月)における新型コロナウイルスの賃貸不動産マーケットへの影響調査」

よると、「コロナ禍の影響でより求められるようになった設備や仕様を教えてください」という質問の回答は、「通信速度の速いインターネット環境」が19.9%で1位となった。同時に「無料のインターネット環境」が

10.8%で4位であるため、ただインターネットが使えるだけでは魅力を感じてもらいにくくなっている可能性がある。なお、「インターネット環境を気にするお客さまのうち、どちらの傾向が強いですか」という問い

に対し、「インターネット無料にこだわる方が増えた」が17.8%なのに対し、「インターネットの回線速度にこだわる方が増えた」が62.9%で、圧倒的な差が出ていることがわかる。つまり、20年6月時点では「インタ

ーネット無料」物件に対する問い合わせが多かったが、21年3月までに通信速度によるトラブルを経験した人が引越した時に、より速度にこだわるようになったというのがコロナ下における意識の変化だとみられる。

家主は現場のクレーム状況知らない



e-style (北海道帯広市)
阿部勝利代表 (47)

「家主はインターネットの速度に関するクレームが寄せられていることを意外と知らない」。こう指摘するのは、道東大家塾の代表を務める傍ら、58戸を所有する阿部勝利オーナー（北海道帯広市）だ。本業としてインターネット会社e-style（イースタイル:同）を経営している。

家主がインターネットに関するクレームを把握していないのは、管理会社やインターネット会社がクレーム対応を完結させていることに原因があるという。一見「しっかりと仕事をしてきている」と感じられそうだが、問題は理由がわからないまま退去されてしまう可能性が出てくることだ。

「管理会社の対応にもよるが、中には通信速度に対するクレームに対し、『無料インターネット設備とはそういうもの

だ』とどうにもならないので我慢してほしい旨を伝えて完結させるケースもあります」と阿部オーナーは話す。

また、58ページのアンケートを行ったリーシング・マネジメント・コンサルティンクの齊藤晃一社長も「部屋探しの時点で『インターネットの回線が速いか』と聞かれた仲介店が管理会社に対し質問しても、管理会社側はよくわからないため、答えられないといった現状も中にはある」と言う。

つまり、家主は管理会社と一度協力し、クレームの元凶に対処していかねばならない。まずはクレームがどの程度寄せられているのかを確認し、工事を行ったら募集がしやすくなるように、インターネット回線が快適になった旨を管理会社へ伝えておく必要がある。

グラフ2 個別設備や仕様に対するニーズ

