

加藤 哲哉 × 赤間 敏雄 様

入居者様、オーナー様のご満足のために
お客様第一主義で
サービスを展開



スペシャル対談

全国400社の社宅管理業務の代行を請け負っていらっしゃる株式会社タイセイ・ハウジー様。代表取締役社長の赤間敏雄様は、一代でグループを築き上げられた社宅管理業務代行業の第一人者です。今回は、不動産仲介・管理業に大切な心構えから、不動産事業にインターネットがもたらす恩恵まで、さまざまなお話をお伺いしました。

見よう見まねで 始めた不動産事業

加藤 赤間社長が不動産事業に携わられたきっかけをお聞かせいただけますか。

赤間様 大学卒業後、自動車販売の会社に勤務し、12、13年後には営業所長職に就いていました。そこへ、たまたま出身大学のラグビー部の先輩から「不動産をやらないか」と声をかけられたのがきっかけで入社しましたが、あいにく、その会社は業績不振で退社することになりました。たった3か月でしたが、せっかく始めた不動産を続けたいと思い、独学で宅地建物取引主任者の資格を取得し、昭和50年に有限会社多摩不動産、51年にあざみ野不動産株式会社、53年にハウジングセンター株式会社という賃貸専門の会社を作りました。経験も何もないところからのスタートでしたので、当初は見よう見まねで勉強する点も多かったです。また、あざみ野不動産の起業当初は、あざみ野にはまだ駅がなく、区画整理をやっていた時代。今後は発展するだろうと予測しました。幸い地下鉄

持ちですが、事業を始めたきっかけを教えてください。

赤間様 ハウジングセンターでは、都心に通勤しやすい田園都市線沿線の物件を中心に扱っているため、法人のお客様が借上社宅用に契約されることが多い傾向にありました。そんなあるとき、現・日本マクドナルドホールディングス株式会社様から「社宅をアウトソーシングしたい」という提案があったので、このお客様から宿題をいただいたのがきっかけになりました。

加藤 社宅管理業務代行は同業他社も数多く生まれています。貴社は受託数を順調に増やしているのでしょうか。

赤間様 当社には、独自の社宅管理業務代行システムがあります。お客様の転勤先のエリアやご希望はもちろんです。社宅規定も把握し、弊社の専任スタッフがご担当者様に代わってあらゆる対応の窓口となり、業務を代行いたします。このような全面的なサポートによって、お客様からご好評をいただいているのだと思います。このシステムは「希望に届ける」「期待に届ける」「満足に届ける」といった意味を込

も開通し、発展した場所になりました。

加藤 先見の明がありがたかったですね。今、グループ会社様は全体で何社ございますか？

赤間様 あざみ野不動産、ハウジングセンター、タイセイ・ハウジー、株式会社タイセイ・ハウジープロパティ、株式会社タイセイ・ハウジーリバースの5社です。賃貸を中心に事業を展開しており、リーシングはすべてタイセイ・ハウジーで行っています。2009年からグループに加わったタイセイ・ハウジーリバースは、中古マンション

ンを買い取り、リフォームして販売しています。いわゆるリノベーションです。販売価格が2000万円前後なので、お客様のほとんどが一次取得の方です。リノベーションについてはタイセイ・ハウジーの建物管理部門が担当しています。

加藤 中古物件やリノベーション物件には最近特に注目が集まっていますね。リノベーションのコストが抑えられるので、人気も高いのではないのでしょうか。

赤間様 そうですね。2009年の6月にリノベーション事業を

始めたばかりですが、特に今は新築マンションの減少もあり順調です。また、当社はグループ会社間のコミュニケーションが円滑なので、それも上手くいっている理由のひとつでしょう。

ですが、やはり基本的には賃貸事業が中心であり、売買はその中の支援的な事業であると考えています。

入居者様、オーナー様に メリットをもたらす 社宅管理業務代行事業

加藤 貴社は「社宅管理業務代行」のバイオニアとして実績をお



他社と手を取り ともに業務の 発展へ歩む

し正当性を持つよう指導しています。基本的な取り組みですが、この積み重ねがお客様に対する正義だと思っています。

めて「アンサー」と名づけました。現在の受託社数は約400社、9万2千戸を管理しています。ニーズをつかみ、社宅代行を通して入居者様とオーナー様の双方に貢献する。それは私の生き甲斐であり信念でもあります。

加藤 大変素晴らしいシステムですね。ところで貴社は「お客様第一主義」を掲げていらっしゃると思いますが、具体的な営業戦略として他社との差別化につながっている点はございますか。

赤間様 礼金・手数料なしの物件や、1〜2か月の物件までさまざまなものがありますが、手数料の高い物件からお客様にすすめることだけはやってはいけません。と社員には伝えていますが、常にお客様の立場になって親身に考え、お客様が望む満足を提供することが、我々のあるべき姿であり、義務だと考えています。建物管理も同様で、単なる単価だけでなく作業方法も細かくチェックし、工事費を透明化

加藤 貴社では、多数の店舗と管理物件を持っていらっしゃると思いますが、自社だけでなく他社にも仲介を依頼していらっしゃるのでしょうか。

赤間様 はい、そうです。当社は社宅以外に6万戸ほど管理しており、社宅と合わせて15万戸あります。他業社様の協力がなければとても入居率のアップはできません。

加藤 実は、2009年の10月28日にリリースいたしました「ラクづけ※」という新サービスがあります。こちらは、元付け会社様があらかじめ登録された物件情報を、仲介会社様がコピーしてHOMESに掲載できるサービスです。これまで、元付け会社様は空き室告知作業や物件確認対応に、仲介会社様は物件選定や掲載確認対応に多くの時間を割き、双方にとって大変な手間となっていました。「ラ

クづけ」はこのような問題を解決して、双方の業務効率化を図るサービスです。

赤間様 それはすごいですね。当社にとっても大変ありがたいことです。

加藤 ありがとうございます。最近空き室が増えてきているので、他社に掲載して欲しいという会社様も多いようです。

赤間様 平成20年現在、日本の賃貸住宅数は2183万戸あるそうです。その中の18.7%、すなわち409万戸が空き室で、しかも年々増えています。このような状況下において、空き室をなくすという観点からも、社宅管理業務代行はオーナー様に貢献できると思っています。

相手の立場に立つこと それがビジネスの基本

加藤 貴社の人材育成についてはどのようにお考えでしょうか？

赤間様 「オーナー様の立場、入

居者様の立場に立つて物事を考える」というのが、育成の基本です。研修、講習会などの機会には必ずこの話をし、社員に啓蒙しています。

加藤 ここでも「お客様第一主義」の精神が反映されていますね。貴社ではクラブ活動も非常に盛んだそうですね。

赤間様 特にラグビー部の活動が活発ですね。あざみ野不動産の起業当時、人材を集めるために出身大学のラグビー部の監督にお願いしたのが始まりです。今では、管理職や営業スタッフまで、約70名がラグビー部員またはOBです。今年の新入社員も20名中7〜8名はラグビー部出身です。それ以外にも野球、ゴルフ、ボウリング、フットサル……また、スポーツに限らずマナー講座や歩き方講座、ヨガなど女性だけのサークルもあります。私は「明るく元気よく楽しく」というのが好きなので、社員には「遊びの勉強をしる」と言っています。

加藤 赤間様のお人柄が、社員の方々の交流の活性化につながっているんですね。では、今後HOMESに期待されることはございますか。



全社員の皆さまが携帯されているタイセイ・ハウジー様の3つの理念(企業理念・経営理念・行動理念)カード

赤間様 エンドユーザーからの反響に対してすぐ応えられるというのがインターネットの大きなメリットだと思っています。当社でも物件情報には極力画像を登録し、より反響を出す工夫をしています。今後も「ラクづけ」など、便利で新しいサービスを期待しています。弊社を含め、多くの会社様がHOMESさんのおかげで助かっていると思いますよ。不動産業界の合理化、情報の潤滑化を含め、ぜひ今後この業界に貢献していただければありがたいと思っています。

加藤 厳しい時代だからこそ、お客様第一主義の貴社は業績を伸ばしていらっしゃるんですね。HOMESもますます会員様やエンドユーザーのためのサービスを展開していきたいと思えます。数々の貴重なお話、本当にありがとうございます。

※「ラクづけ」の詳細は20〜21ページ参照。