

入居者からの

スマイル

“住mail”対応状況と未然防止策のご提案

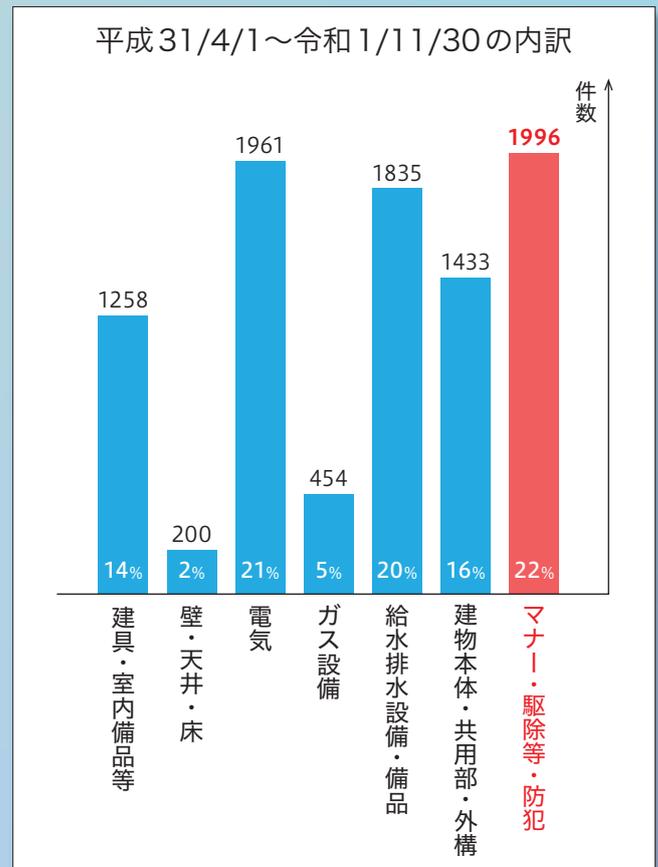
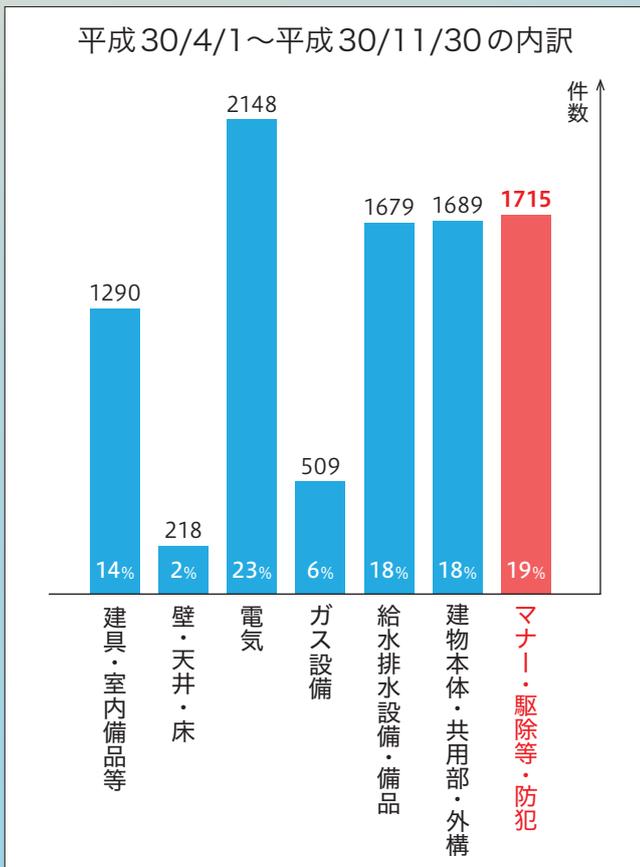


JA あいち経済連では、「JA 総合管理」としてJA から賃貸住宅の管理業務を一部再委託いただき、入居者からの問い合わせ対応を行っています。物件の老朽化や消費者の権利意識の高まりを背景に、入居者からの電話受付・修繕等の対応は年々増加しています。今回はその現状をお伝えしつつ、オーナー様に参考になる未然防止策をご紹介します。

“住mail (スマイル)”とは

「住mail」とは、JAの総合管理における入居者からの修繕依頼や問い合わせの総称です。「住mail」のほとんどは、設備不具合の修繕依頼や生活上の困りごとなどの相談で、適切に対応すれば一般的に言われる「クレーム」にはなりません。むしろこれらの入電を、オーナー様や管理者側が知り得ない住まいに関する要望を知らせてもらえる“お便り”ととらえ、“住mail (スマイル)”と呼んでいます。

住mail対応の内訳



上のグラフは住mailの主な内容のうち、4月～11月の間で実際に受電した件数を集計したものです。昨年度の同時期と比較すると建物に関する不具合等はあまり変わっていませんが、「マナー・駆除等・防犯」が大きく増えています。

そのうち、マナーに関する件数は、1,233件と前年より91件増加。中でも特徴的なのがゴミ出しに関する対応件数で、マナーの中で約3分の1を占めています。

これらのマナーについては、事前に考えられる対応を検討する余地がありそうです。

ゴミ出しへの対応（ゴミストッカーの普及）

ゴミ出しにおける住 mail は、築年数の浅い物件や名古屋市内で特に多く発生しています。

敷地面積の関係から十分なゴミ置き場のスペースが確保できないなどの理由も考えられますが、従来のゴミネット対応では、入居者のマナーも、近隣住民への配慮も十分でなくなってきたことが考えられます。

最近では、建物の道路際等にゴミストッカーを設置し、ゴミの散乱防止による美観維持を目指すことで、住 mail が減ったり、近隣への配慮にもつながるケースが多いです。オーナー様には費用がかかる物ではありますが、建物の美観が維持でき、入居者や近隣住民からも喜ばれることから長い目で入居促進にもつながりますので、JAグループからご提案させていただいた際は、ぜひご検討ください。



BEFORE



AFTER

賃貸住宅の管理業務は、入居者の要望等を発端にオーナー様へ様々な提案や相談をさせていただくことがあります。入居者満足の向上を通じて、オーナー様の賃貸経営安定に貢献することがJAグループの使命と考えています。ハード面のみならず、ソフト面でのサービス品質の充実もはかり、さらなる賃貸住宅管理の向上を目指してまいります。

ジェイ・リプラン（リノベーション）施工案内



所在地	間取り	工期
① 小牧市	3DK ⇨ 2LDK	12/13 ~ 2/5
② 大府市	3DK ⇨ 1LDK	1/7 ~ 2/20
③ 岡崎市	2LDK ⇨ 1LDK	1/23 ~ 3/6

12月16日に豊橋市で、1月16日に小牧市でリノベーション物件の実例見学会を開催し、多くの方の来場をいただきました。見学会を検討してまいりますので、ご興味のある方は是非最寄りのJAまでお問い合わせください。



ふるるちゃんのワンポイントデータBOX

東三河は1年で1.7ポイントの改善です。今の勢いでドンドンいきましょう！



(R2.1.1 現在)

	管理戸数 27,110 戸	今月 (1ヶ月前との比較)	昨年	この1年の平均	2年前の平均
JA賃貸空室率	名古屋市	3.7% (0.1%改善) ↗	4.1%	4.7%	5.2%
	尾張	6.7% (変化なし) →	7.5%	6.9%	8.0%
	西三河	3.0% (0.1%悪化) ↓	3.8%	3.2%	4.5%
	東三河	7.2% (0.5%改善) ↗	8.9%	8.1%	9.6%
	合計	5.0% (0.1%改善) ↗	5.9%	5.5%	6.6%
	ジェイ・リプラン (リノベーション)	1.0% (0.1%改善) ↗	0.5%	2.4%	2.4%

JAグループは住まい手目線で、組合員の賃貸住宅経営を支援いたします。

200125

お問い合わせ 受付時間(月~金) 9:00~17:00 **0120-363-370**



ハートホーム通信バックナンバーはWEBでご覧いただけます▶

ハートホーム

検索

発行元

愛知県下JA・JAあいち 経済連

愛知県経済農業協同組合連合会 建設部 地域開発課
〒446-8506 安城市今本町東向山6番1 (西三河センター内) © 0566-96-0025