

「ハートホーム暮らす会 第4期」で主婦メンバーからいただいた多くのアイデア・意見や、まとめて示された「提言」は、まさにこれからの賃貸管理サービスを住まい手目線で考えていく上での道しるべとなるものです。一見、地味な立ち位置にある管理・サービスを改めて色々な角度から見ていただいた結果、快適に暮らす上でとても重要な役割であることを我々は認識することができました。

改めて振り返ると、特別に難易度の高いことを述べられているわけでもなく、管理・サービスを提供する上での、ルール・マナー・スピード・丁寧さ・思いやりなど、いわゆる「質」の部分をより向上させることが住まい手の快適な生活に結び付くということがわかりました。入居者が困っているときに解決に向けてしなければならない管理者としての行動、この部分をレベルアップし、統一化することによって、住まい手に喜ばれる管理・サービスを目指していききたいと思います。

そして、将来的には、ハートホームの更なる差別化として「暮らす会」で意見をいただいた新しい取り組み（安心して生活を始めるための入居時の立会い、日々の入居者とのコミュニケーション強化など）も検討していきます。まずは、一部地域で実践、検証しながら、JAグループ全体として目指していけるようにしていきたいと思っています。

住まい手が満足することによって、家主様の安定した経営が実現します。オーナー様の安定経営、満室経営を目指して、JAグループ一体となって取り組んでいきたいと思っていますので、今後ともご理解、ご協力賜りますようお願い申し上げます。



新年あけましておめでとうございます

旧年中は組合員の皆様に、格別のご厚情を賜り、誠にありがとうございました。昨年は、デフレ脱却に向けた政府の経済政策の展開により、日本経済回復の兆しが見える一方で、住宅市場においては、総住宅戸数が総世帯数を上回り、ますます厳しい事業環境になっていくことが懸念されます。

JAグループ愛知としては、このような厳しい状況を打開すべく、本年より「住まい手目線」を取り入れた「プレミアムハートホーム制度」を立ち上げ、皆様方の賃貸住宅の安定経営を目指してまいります。

本年も「ハートホーム通信」を通じて、賃貸住宅に関する情報の発信につとめてまいりますので、引き続きご愛顧くださいますよう宜しくお願い申し上げます。



愛知県経済農業協同組合連合会
建設部長 都築 敏夫

「住まい手目線」の賃貸管理をめざして ～平成25年度 暮らす会まとめ～

現 状

平成25年12月時点において、愛知県下ハートホームの空室率は11%を超えており、厳しい状況が続いています。

これまでJAグループでは、入居対策として賃料改定や室内の魅力改善に向けた数々の方策を打ち出し、注力して参りました。いわば ① **物件の価値を見直す対策**です。多くのオーナー様のご理解とご協力による結果、急激に悪化し続ける空室率を何とか食いとめております。しかし、入居件数を増やしても、予測できない退去件数を減らす術がないため、空室率の改善にはなかなか繋がらない現状です。

キッカケ

そんな中、JAグループでは、平成22年より住まい手の声に耳を傾ける取り組み「暮らす会」を継続して実施しており、昨年は“住みたくなる要素”をキーワードに「プレミアムハートホーム制度」を検討しました。これは ② **新規入居者を獲得するための対策**になります。

そして今年度の「暮らす会」では、③ **現入居者に快適に住んでいただくための対策**という観点から理想の賃貸『管理・サービスの向上』を目指して実施して参りました。

暮らす会をスタートさせる前までは、「現入居者により快適に住んでいただくための対策」を考える際、家賃や間取り・設備更新など、いわゆるハード面にばかり目が行きがちでした。しかし、入居後に最も関わりの深い管理業務において、入居者の真の声を聞く事が重要だと考え、オーナー様の満室経営を実現するために、入居者が快適に住んでいただく賃貸住宅を提供すべく、潜在ニーズを引き出す事としました。

目 的

満室経営を目指す上では上記 ①+②+③ の要素が必要不可欠であり、現入居者に快適に住んでいただくには、どのような管理・サービスを提供していくべきかを考えるため、暮らす会を通じて住まい手の声に耳を傾けました。

満室経営の方程式

① **物件の価値** + ② **新たな入居者の獲得** + ③ **現入居者に快適に住んでいただく事**

開運

お年玉プレゼント！！

読者の皆様に日頃の感謝を込めて、ふるるちゃんが大盤振る舞い♪♪
正解者の中から抽選で豪華賞品が当たります！抽選から外れた方にもクオカードをもちえ進呈いたします（1世帯につき1枚）。間違い探しゲームに正解して、豪華な賞品を手に入れましょう！

Q. 右の2つの絵には5個間違いがあります。ゆっくりじっくり探してみてください。

間違いのある箇所の英数字を答えてね!!
(例：A-1等)



ふれあい商品券
30,000円分
1名様



愛知県産牛ステーキ肉
5,000円分 3名様



QUOカード (500円分)
正解者の方全員に！
※1世帯につき1枚の進呈となります。

※切
平成26年
2月28日
(消印有効)

記入例▶
官製はがきをご用意の上、記入例をご参考いただきながら奮ってご応募ください。

4 4 6 8 5 0 6
安城市今本町東向山 6-1
JAあいち経済連 地域開発課
「ハートホーム通信」お年玉プレゼント係

①間違い探しの答え (間違いのある箇所の英数字 例:A-1,B-2等)
②郵便番号 ③住所
④氏名 ⑤年齢
⑥(所有)物件名
⑦記事にしてほしいこと
⑧ハートホーム通信に対するご意見・ご感想

ハートホーム暮らし会 第4期 ～こんなことを検討しました～

	検討内容・宿題
第1回 6月6日	・任命式、自己紹介 ・現在の住まいで行われている管理・サービスの内容とその料金 ・共益費と管理費の違いの説明
第2回 6月20日	・顔が見える管理会社の価値 ・電話受付窓口に見え対応 ・入居者間トラブルに対する管理者の対応
見学会 6月27日	・住まい手目線を体感して頂くためのリノベーション物件見学
第3回 7月4日	・管理状況のチェックポイント ・コミュニティと安全・安心について
第4回 7月18日	・周辺賃貸居住者に向けたアンケートの質問項目の検討 ・「心をつなぐ」管理とは何か
第5回 9月5日	・アンケート「管理・サービスをより魅力的にする為」にまとめ、発表 ・提言に対する役割分担
第6回 10月3日	・住まい手目線からの「管理・サービス」に関する提言 ・修了式

住まい手の声

賃貸住宅にお住まいの暮らし会主婦メンバーからいただいたご意見を、以下にご紹介いたします。

グループインタビューを通じて、快適な日々の生活を実現するには、管理・サービスがいかに大切な要素であるかという事を改めて認識しました。



管理・サービス内容によって 住み心地は違います

部屋探しをする際は、立地・賃料・間取り・設備などが物件の比較対象となりますが、その後の快適な暮らしを左右すると言っても過言ではないのが「管理・サービス」なのです。

家賃と同じく毎月支払う共益費で、心地よい暮らしが支えられているはず。



理想の賃貸『管理・サービスの向上』を目指して、「住」意識が高く、賃貸住宅にお住まいの主婦の方を募集。
書類選考とグループ面接のうえ、7名のメンバーを選出しました。



夏休みの宿題では138名の方へアンケート調査を実施し、「管理サービスに関する意見」を集約いたしました。

宿題・アンケート



J Aグループが現在取り組んでいる「住まい手目線」の部屋作りには高い評価をいただきました。



殆どのメンバーが自分の住んでいる賃貸物件の管理内容を知らされていない状態である事がわかりました。

建物管理に入居者も 関心を持っています

専有スペースである自分の部屋以外に、共有スペースも同じ「住まい」です。

メンテナンスは管理者側に全て任せたいですが、入居者自身も建物管理に意識を持つ事で、物件に対して愛着を感じます。

入居時には管理内容の説明の他に、室内状況も一緒に確認して欲しいとの意見もいただきました。

安心・安全のJ Aらしさで 住まいづくりを

新鮮な農畜産物や共済・貯金などでJ Aグループに対するイメージ、また「ハートホーム」という総称である事からも、生活に密接している点が感じられるとより良いです。

賃貸住宅の提供する側と住む側が共に「住まいへの愛」を育んでいく事が理想だと思います。

新生活に安心感を求めます

新たな環境で始まる暮らしは、部屋が決まっただけで快適な生活が約束されているわけではありません。
生活に必要な諸々の情報が事前に分かると、充実した暮らしに繋がります。



管理業務の中でも「定期清掃」や「電話対応」について多くの意見が出ました。

トラブル発生時の対応力が 快適な暮らしを支えています

困った時の対応には、スピードや丁寧さなど質の高さを求めます。いざという時に頼れる安心感は、住み続ける要素の1つとなります。

管理会社を身近に感じたい

多くの入居者は自分が住む物件の管理内容を知らず、どんな事をどこまで対応してもらっているか知らないままです。

管理・サービス内容が可視化され内容を知る事で、管理者側との距離感は縮まります。



入居者同士や近隣とのコミュニケーションは 生活の基盤になります

自然災害や周辺の事件・事故発生時にはお互いに助け合える、つかず離れずの緩やかなセーフティーネットの構築が大切だと思います。

程よいコミュニティ形成が、セキュリティにも繋がります。

主婦メンバーからは、暮らし会を通じて得た考え方に基づいて「住まい手(これから部屋探しをされる方、現入居者)」に対する「提言」としても、それぞれコメントをいただいております。

この「提言」につきましては、ハートホームのホームページからご確認いただけますので、是非ご覧ください。

[ハートホーム](#) [検索](#)

持ち家であろうと賃貸であろうと、居住の満足感誰もが求めるものと認識し、賃貸住宅の顧客(=住まい手)の「暮らし」と向き合っていく事が求められていると感じました。

