



松たより

平成21年6月15日
発行:松本ビル管理株式会社
営業企画委員会
住所:大阪市阿倍野区昭和町3-8-27
<http://www.matumoto-kanri.co.jp/>

松本ビル管理(株) 機関紙

2009年 夏号

【テナント・リテンションを考える】

1.テナント・リテンションとは

賃貸住宅経営の安定と収益の最大化のポイントは入居者により長く入居し続けていただくことにあります。何と云ってもその理由は空室期間の機会損失が無く、新たに入居者募集のための広告料や原状回復工事(リフォーム)等の必要経費が発生しないことにあります。

今回はテナント・リテンション(入居者の保持)を如何に実施すべきかという点と、その効果について考えてみたいと思います。「○○が壊れましたので直さないといけません」「法律で義務付けられている○○点検の時期がきました」などの弊社からのお申し入れは決して耳に心地良いお話ではありませんが、「○○号室の○○さんが来月退去されます。」という連絡は、不良入居者でない限りオーナー様にとっては一番悪い話でしょう。入居者が解約される理由は十人十色ですが、まとめると次のような特徴があります。

A:生活環境の変化

- ・結婚(出産)するので手狭になった。
- ・転職することになった。
- ・家(マンション)を買った。

C:サービスに不満がある

- ・管理の程度、質が悪い。
- ・オーナーからの無理な要求(修理負担等)が多い。

B:建物に不満がある

- ・建物のメンテナンス状態が悪い。
- ・入居者の求める設備仕様を満たしてない。

Aによる理由は残念ながら防ぐことは難しいですが、B、Cによる不満で入居者が退去されるのならば、オーナーにとっても大きな損失となります。また、Cは弊社にとっても重要な問題です。テナント・リテンションの推進には、B、Cを極限まで減らし、その上で入居者により長く住んで貰う為の仕掛けづくりが必要になってきます。

そもそもこのテナント・リテンションとはアメリカからきた言葉だそうです。本場アメリカでは、オーナーの負担でパーティーなどを実施し、入居者間の相互対話による関係強化により、居住期間を長くすることを大きな目的としているそうです。何ともオープンですね。こういうところにお国柄が表れていますが、基本的にシャイな日本の入居者にそのまま適用しても受け入れられるかどうかは未知数ですので、代わりになるプランが必要になってきます。

例えば、

①建物外観のメンテナンス(定期清掃の実施、外壁の塗装やサイディング、治安悪化を防ぐために防犯カメラをつける…等) ⇒ 入居者が住居に愛着を持ち、長く住むきっかけとなる。

②契約延長策(入居して〇年経過された方へ対するサービス(畳の表替えやウォシュレットの設置、極端にするとキャッシュバック等) ⇒ サービス内容をエントランスに掲示する等して、前面に押し出すことにより、さらに△年住まわせる為の誘引効果が生じる。

具体例としてご提案できるのはこのようなことではないかと思えます。いずれにせよ、最終的にはオーナーや管理会社の「入居者に満足していただける事業理念」が根底にあり、かつそれを具体化でき、実施、検証できるノウハウがテナント・リテンションプログラム実施には必要になります。

2.賃貸住宅経営から見た収益



如何に入居者保持が重要とはいえ、その効果が明らかでなければ、賃貸住宅を経営されているオーナーの立場としては、実施に二の足を踏むことは想像にたやすいことです。そこで、次にファイナンシャル・プランナー（以下FP）の視点でこのテナント・リテンションの効果を数値的に検証していきましょう。ここ数年前から注目を浴びだしたFPですが、何をやる人かと言うと、お金の運用に関して色々なアドバイスをする人だと考えていただければ良いでしょう。その中に、現金収支をシミュレーションする技術がありますのでそれを用いて説明していきます。

表1をご覧ください。このマンションは実在ではありませんが、この条件でキャッシュフロー表を作成すると**表2**のような年間収支が導き出されます。

この表から回転しなかった場合と比較すると、【礼金－（空室期間分賃料収入＋原状回復費用＋広告料）】に相当する差が生じます。これを表のケースで計算すると次の結果になります。

【事例のケースでの入居者回転収支】… $150,000 - (136,000 + 70,000 + 124,000) = \blacktriangle 180,000$

1件退去が発生すると、10余年ほど前でしたら多額の一時金を受領することも可能でしたが今はそういきません。1件の退去が発生するということは、これだけの出費を覚悟しなければならないということなのです。新築物件を除き、多数のオーナー様にとってはこれに近い計算結果になると考えられます。そこで、先程の例中のウォッシュレットの設置を仮定してテナント・リテンションプログラムとして実行した場合、結果は**表3**のようになります。一時的にテナント・リテンション費用を支出することになりますが、この費用は入居者に誘因効果を与えるものだけでなく、オーナーの「資産」としてマンションに残ります。仮に入居者が退去された場合でも、ユーザーに望まれる設備の場合、以後の募集にとってプラスの材料となります。今回はウォッシュレットを例にしましたが、他にも需要のある設備として、人気設備ランキングの中から本提案の趣旨に沿うものをピックアップするのも一つの案としては良いのではないのでしょうか。（**表4**参照）番外編として入居が長期化するに従って劣化してくる畳の表替えや水廻りのクリーニングなどにみられるサービスもお住まいの方には喜んでいただけるはずです。

【表1】キャッシュフローシミュレーション前提条件			
【建物概要】		【募集条件】	
所在	大阪市	礼金	150000円
総戸数	住居20戸	賃料	62000円
構造	鉄筋コンクリート陸屋根6階建	共益費	6000円
エレベーター	1基	広告料	家賃の2ヶ月分
間取り	1K(BT別)	【前提条件】	
竣工	2005年3月	上記募集条件だと平均2か月で成約する。	
平均賃料	62000円	原状回復(リフォーム)費用は平均70000円とする。	
共益費	6000円	何も手を講じなければ年6件が入れ替わる。	
敷地面積	126.94㎡	対策を講じることによって、内2件が入居を先延ばしする。	
延床面積	731.54㎡		

													単位:千円	
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計	
入居戸数	20	20	18	18	20	19	18	19	19	19	19	20		
退去			2			1	1	1		1			6	
入居					2			1	1	1		1	6	
【収入の部】														
賃料(共益費含む)	@62000×20戸	1,240	1,240	1,116	1,116	1,240	1,178	1,116	1,178	1,178	1,178	1,178	1,240	14,198
共益費	@6000円×20戸	120	120	108	108	120	114	108	114	114	114	114	120	1,374
礼金	1件15万円				300			150	150	150		150	900	
自動販売機	月平均7000円	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	84	
収入合計(A)		1,367	1,367	1,231	1,231	1,667	1,299	1,231	1,449	1,449	1,449	1,299	1,517	16,556
【支出の部】														
管理料	総家賃収入の4%	50	50	45	45	50	47	45	47	47	47	47	50	568
メンテナンス費用	修繕・点検費毎月6万円	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	720
テナントリテンション費														
原状回復工事	1件当たり7万円			140		70	70	70		70			420	
公共料金	電気水道合計22000円/月	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	264	
広告料	成約賃料の2か月分				248			124	124	124		124	744	
銀行返済	元利均等90万円/月	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	10,800	
支出合計(B)		1,032	1,032	1,167	1,027	1,280	1,099	1,097	1,223	1,153	1,223	1,029	1,156	13,516
税引前利益NOI(A-B)		335	335	64	204	387	200	134	226	296	226	270	361	3,040

													単位:千円	
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計	
入居戸数	20	20	18	18	20	19	18	19	19	19	19	20		
退去			2				1			1			4	
入居					2				1			1	4	
【収入の部】														
賃料(共益費含む)	@62000×20戸	1,240	1,240	1,116	1,116	1,240	1,240	1,178	1,178	1,240	1,178	1,178	1,240	14,384
共益費	@6000円×20戸	120	120	108	108	120	120	114	114	120	114	114	120	1,392
礼金	1件15万円				300				150			150	600	
自動販売機	月平均7000円	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	84	
収入合計(A)		1,367	1,367	1,231	1,231	1,667	1,367	1,299	1,299	1,517	1,299	1,299	1,517	16,460
【支出の部】														
管理料	総家賃収入の4%	50	50	45	45	50	50	47	47	50	47	47	50	575
メンテナンス費用	修繕・点検費毎月6万円	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	720
テナントリテンション費	ウォシュレット取替@55000			116									116	
原状回復工事	1件当たり7万円			140			70			70			280	
公共料金	電気水道合計22000円/月	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	264	
広告料	成約賃料の2か月分				248				124			124	496	
銀行返済	元利均等90万円/月	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	10,800	
支出合計(B)		1,032	1,032	1,167	1,143	1,280	1,032	1,099	1,029	1,156	1,099	1,029	1,156	13,251
税引前利益NOI(A-B)		335	335	64	88	387	335	200	270	361	200	270	361	3,209

最終的にプラスになる計画立案が重要になります！

【表4】人気設備ランキング

ランキング	単身者物件	ファミリー物件
1	ブロードバンド	追い焚き機能
2	オートロック	TVモニタ付きインターホン
3	TVモニタ付きインターホン	オートロック
4	ウォシュレット	シャンプードレッサー
5	シャンプードレッサー	ブロードバンド
6	BS・CSアンテナ	ウォシュレット
7	2口コンロ	システムキッチン
8	バスタブ	エレベーター
9	追い焚き機能	CATV
10	ディンプルキー	ディンプルキー

