売買賃貸仲介・管理

接遇の頂点を目指して

ピタットハウスNW 接客コンテスト開催　暮らしのイメージに工夫

ピタットハウスネットワークは11月27日、FC加盟店が競う、『2019接客コンテスト全国大会』を東京・日本橋で開催した。参加者約1000人の頂点に立つ全国ナンバーワンの金賞に、「賃貸部門」では日建企画（ピタットハウス青葉台店）の内藤舞子氏、「売買部門」ではスターツピタットハウス（同蒲田店）の須藤恵太氏がそれぞれ栄誉に輝いた。

日頃磨いた業務の技、顧客への心遣いや気配りなどを競い、出場の目標が仕事のモチベーションを高めるとして、全国の加盟店が毎年参加する。今回は、9ブロック11会場の予選を経て、当日の会場では、準決勝36人、決勝10人が審査に臨んだ。審査員を前に実際のカウンターを模して接客する姿を披露した。

緊張しながらも、審査に臨んだ

丁寧さや安心感が

売買部門では住宅ローン、災害や防犯、近隣居住者など、賃貸部門では購入との違いなど、顧客が抱える不安や疑問に対応。審査員は、各参加者の丁寧さや安心感、言葉使い、具体的な説明などに、「来店者が今後の暮らしをイメージしやすい工夫が多く、素晴らしい」などと評価した。

金賞の内藤氏は、「受賞を宣言して挑み、言葉通りに実現できてうれしい」、須藤氏は、「昨年の銀賞を超える成績を残せてうれしい」とそれぞれが喜びを語った。

各賞の受賞者は次の通り。

【賃貸部門】金賞―内藤氏▽銀賞―東京PM不動産（ピタットハウス清澄白河店）若菜つぐみ氏▽銅賞―トップワイジャパン（同赤羽店）豊泉健太氏

【売買部門】金賞―須藤氏▽銀賞―スターツピタットハウス（同亀戸店）松野えりな氏▽銅賞―ラウンズコミュニケーション（同富士店）富田誠氏

スマートロック提供へ

ジェイコム・ライナフ

ジュピターテレコム（ジェイコム）は20年春から、集合住宅向けにスマートロックの提供を順次に開始する。ジェイコムの「ホームIoTサービス」のアプリを使うことでスマートフォンのほか、暗証番号やICカードでもドアを解錠でき、遠隔での開閉操作やその状態を確認もできる。

スマートロックは、ライナフ（東京都千代田区）と老舗鍵メーカーの美和ロックが共同開発した次世代スマートロック『NinjaLock M』（ニンジャロック・エム）を採用。高い防犯性と耐久性を持ち、様々なサムターンやダブルロック、新築や既存物件などに柔軟に対応する同製品の性能から導入を決めた。

美しく働く女性たち vol.15

一般社団法人RE AGENT　リ・エージェント

未永いお付き合い目指して

株式会社ゴートレイド
取締役　山崎涼子

街を歩いていると、外国人を見かけることが増えましたよね。弊社は売買賃貸の仲介業をしておりますが、外国のお客様も増え、日本の方とはまた違った悩みを抱えているな、と感じておりました。

日本に住む外国人ならではの悩み。それは在留資格、いわゆるビザの問題です。命の次に大切といわれるビザにも弊社で関われば、来日の申請から住まい、そしてその後の結婚や離婚された場合も、ビザの変更や更新にトータルでお客様をサポートしていけるのではないかと思い、不動産業と合わせて行政書士業務も始めました。

不動産取引でもそうですが、ビザ申請の場合は、お客様の人生について更に深くお話を伺うことから始まります。目先の許可ではなく、日本で今後どういった仕事をし、どういう将来を描いていきたいのか。時には、許可を取りたい、家を購入したいが故に、虚偽の申告をされる方も。

どれだけ誠実にお客様に向き合うのか、そして自分自身と会社を守るためにリスクをどう管理するのか。いつもそれを意識しながらお客様に接することが大切だと考えています。

今後、人口減少に伴い、必然的に不動産仲介業者は減少していくでしょう。最近の外国人受け入れ政策により、ますます外国人は増えていくことになります。会社が生き残っていくためにも、そして、今後の日本にとって大切な労働力である外国人が日本で住みやすく安定した生活を過ごせるようにするためにも、これからの社会に求められるものを感じ取り、実践していくことが、より重要になってくると感じています。試行錯誤で悩む日々ですが、その時間を楽しみながらもおチャレンジし続けたいと思っています。

前職は銀行でシステムエンジニアを9年間勤める。その後、子供が生まれ、体力的にも環境的にも、自分のペースでいくつになっても働ける仕事はないかと考え、不動産仲介業を立ち上げる。3年後、仲介業に付加価値をつけるべく、行政書士業務を始める。

障がい特性の理解を

スタートライン　防災と訓練考えるセミナー

企業の障がい者雇用を支援するスタートライン（東京都三鷹市）はこのほど、精神・発達障がいのある社員の「防災の備えと訓練」を考えるセミナーを、三菱地所との協業で東京・丸の内に設置した支援拠点「インクルMARUNOUCHI」で開催し、企業の人事担当者が参加した。

同支援拠点責任者の眞島哲也氏はまず「障がい者から、人混みが苦手で避難訓練に参加したくないと言われた場合に、その人の気持ちの〝甘え〟なのか、企業に提供義務のある〝合理的配慮〟をすべき場合なのか」と提起。精神障がい者は特性として、気持ちの落ち込みやそれに伴う脳疲労の悪循環となる〝見えない障害〟を抱えがちとなる。企業は、どのような配慮が必要なのかを障がいの特性や状況をふまえ、同社のような支援機関の助力を得ながら社内で話し合うべきと説明した。

その上で、災害時には、一般的な場面と同様に、「基本的に〝自助〟となる。ただし、健常者に比べて暗くに対する不安が大きく、動きが遅れがちで避難所に行けず、一時的な〝社内残留〟の対応を考えておくこと」と解説。特に服薬のほか、照明や嚥下（えんげ）に配慮した食事など、防災袋に入れておくべき備蓄品の重要性を説明した。

設備保証の提供強化

ランドネット　民法改正で

中古投資用不動産の賃貸管理業のランドネット（東京都豊島区）は、物件オーナー向けの『ランドネット設備保証サービス』の提供を強化する。20年4月の民法改正で〝当然減額〟などの建物修繕に関するルールが追加されるのに合わせ、物件オーナーの不安を低減するのが狙い。

住宅設備機器の平均寿命は10～15年と言われ、メーカーの保証期間を経過すると、その後の修理などはオーナーの負担となる。これを同社サービスでは、最大1事例10万円までの修理費用を保証する。機器ごとの月額料金制で利用できる。築年数や機器の設置年数を問わず、契約期間中の利用回数の制限もない。

小型翻訳機を発売

キングジム

文具メーカーのキングジム（東京都千代田区）は、翻訳機「ワールドスピーク」シリーズの新モデルとなる〝ポータブルタイプ〟を12月6日に発売する。持ち運びに便利な小型タイプで、増加傾向にあるインバウンド（訪日外国人）にすぐに対応できる。

オンラインでは155言語、オフラインでも17言語に対応する。会話ボタンを押して話すと、翻訳結果が画面に表示されて音声も聞こえる。履歴に残り、よく使う〝お気に入り〟に登録もできる。

このほど東京都内で開いた発表会で、同社の常務開発本部長の亀田登信氏は、「コミュニケーションの難しさの一つが言語。屋外や接客時など様々な場面で使える」、商品開発部の高尾政利氏は、「複数の翻訳エンジンから自動選択して高精度に翻訳できる」など、特長を紹介した。

接客などに（写真はイメージ）

阿佐ヶ谷に高齢者施設

スターツケアサービス

スターツケアサービス（東京都江東区）は、12月1日に東京都杉並区内に『ケアステーションきらら阿佐ヶ谷』を開設した。同社運営の高齢者支援・介護・保育の事業所は103カ所目となる。

きらら阿佐ヶ谷では、ホームヘルパーが自宅に訪問して身体介護や生活援助サービスを提供する訪問介護事業所と、ケアマネージャーが介護相談やケアプラン作成などを行う居宅介護支援事業所を併設。また、20年4月1日に同区内で開園する『西荻窪きらら保育園』などや地域との交流を深め、多世代コミュニティの環境を創造していく。

既存杭が土地活用拒む

杭抜き協　都内で勉強会開催

土地活用の上で障害となっている構造物基礎の〝既存杭〟の対策に乗り出している日本杭抜き協会（東京都目黒区）はこのほど、勉強会『杭抜き・杭抜き地盤改良を考える』を東京・府中で開催し、80人余の会員が参加した。既存杭の撤去や再利用などに関する現場からの報告、工法や埋め戻し材などの最新情報を講演形式で紹介した。

開会に際し、同協会代表理事で芝浦工業大学土木工学科教授の稲積真哉氏（写真㊧）は、「解決すべき課題は山積している。今春に発足したばかりの協会だが、積極的、活発な議論により、既存杭の撤去や処理の最適な方法を導いていきたい」と強調した。

同協会専務理事でマルシン社長の桑原秀一氏（写真㊨）は、既存杭問題の背景として、「建物新築時の基礎の施工図はあるが、実際の現場での杭の打設位置と同じとは限らない。正確な情報の履歴が引き継がれずに、どこかで紛失している多くの場面に出会う」と問題点を指摘した。

更に、杭が地中で真っ直ぐでなく斜めに打設されている場合が、杭を引き抜いても残置させてしまう原因の可能性が高いとして、「最適な工法や埋め戻し材などの研究を進め、後世に問題を残さない好循環の仕組みをつくる。地中の既存杭を残していけば、土地活用が将来できなくなる」と警鐘を鳴らし、危機感や問題の深さを広く社会に伝えていく会員の総意を確認した。

トップインタビュー

業天亮人氏

Strobo 代表取締役

「ITを使い、住まいで発生するリスクを解消したい」

大手警備保障会社の防犯システムは大げさ。防犯ブザーでは何か物足りない。もう少し手軽に〝安心〟を得たい――。その願いを実現するというホームセキュリティ『leafee』（リーフィー）の導入が、一般消費者から不動産オーナーにも広がっている。導入の広がる背景や、選ばれる理由とは。提供するStrobo（東京都文京区）の業天（ぎょうてん）亮人社長に聞いた。（聞き手＝坂元浩二）

――気軽に設置できる。

「戸締りや侵入者など、外出中の不安が誰しもあると思う。大手警備保障会社の防犯システムでは導入コストが高く、駆け付け対応などのサービスが手厚過ぎると感じる人もいる。欧米に比べてホームセキュリティがそれほど身近ではなく、実際に一般家庭の導入率は数%程度と低い。しかし、防犯意識は高まっている。手軽なシステムを開発すれば、普及の余地は大きいと考えた」

――防犯意識の高まり。

「市場では大掛かりと軽微なものと極端で、ちょうど良い中間の製品が少ない。防犯システムの必要性を感じながらも、結局はあきらめているケースが多いのでは。そこで当社は、ドアや窓の開閉を検知するマグネットセンサーや動きを検知する人感センサー、これらとスマートフォンを通信でつなぎブザー兼用のホームハブを提供している。当社ホームページや通販サイトで購入できる」

誰でも簡単に

――センサーを設置。

「ワンルームなどの室内に2～3個のセンサーの設置を想定して当初は発売したが、実際は戸建て住宅の需要が多い。10個や20個も設置する人もいる。高いデザイン性も室内の設置に違和感がなく、なじみやすいと思う。スマートフォンのアプリで誰でも簡単に設定操作ができる。この手軽さからか、不動産オーナーや賃貸管理会社からも、問い合わせが増えている」

――管理会社も。

「賃貸や分譲マンションの1棟単位で導入を検討されている。この導入方法は、当社が展望する将来構想にも重なる。今後、更に当社製品の認知度を高めて〝防犯システムの代名詞〟のブランドになれば、設置していることをステッカーなどで周囲に見せることで犯罪の抑制効果となる。防犯性の高いマンションとしてブランディングできる。それが付加価値となり、賃貸でも分譲でも入居の誘因になると考えている」

――抑止効果に。

「防犯では地域の雰囲気づくりが大切。防犯性の高いマンションが増えた環境では、侵入者や不審者の発生を低減する。今後は高齢者の見守りサービスの提供も始める。出身校の東京大学在籍時から現在2社目の起業だが、そこに通ずるのは、インターネットやソフトウェアで日常の暮らしを便利にしたいという想いや願い。不動産会社と連携してセキュリティを軸に、住まいで発生する様々な不安やリスクを解消するサービスを提供していきたい」

ADRの現場から　95

話し合いでトラブルを解決

裁判によらず、当事者同士の話し合いによってトラブルを解決するADR（裁判外紛争解決手続）。裁判に比べて、簡易・低廉・柔軟さをもったトラブル解決が可能になるが、これは消費者だけでなく、不動産・建築事業者にとっても有益な制度である。事業者は当事者同士の板挟みとなり時間と労力を浪費していくケースも多くあるが、ここでADRという話し合いによる具体的な解決策を提案することは非常に前向きなことだ。今回は、法務大臣認証ADR機関である日本不動産仲裁機構が、インスペクションとトラブルの関係について紹介する。

国策として取り組みが行われている中古住宅流通の活性化ですが、物件売買においては少なからずトラブルが発生しています。そこで、トラブルをできるだけ未然に防ぐために制度化されたのが改正宅地建物取引業法における「中古住宅取引の際のホームインスペクション（住宅診断）の説明義務化」です。ここでは、ホームインスペクションを実施することによってトラブルが解決したという2つの事例を紹介します。

東京都内の築20年の戸建住宅を一般の売主より購入したA氏。購入から半年後、ベランダ表面部分に劣化が見られたため、防水のリフォームを業者に依頼したところ、ベランダ内部の腐食を指摘されました。仲介をした不動産会社B社に瑕疵ではないかと確認したところ、取り合ってくれません。また、売主C氏にもこの旨を伝えたが、こちらも取り合ってはくれないという状況。ここで、A氏はB社を被申立人とするADRによってこのトラブルを解決することを選択しました。

インスペクションをきっかけとした解決事例

A氏の希望は、ベランダの修繕費用の約100万円について、瑕疵担保責任を理由として、B社もしくはC氏に負担してもらうこと。一方、B社及びC氏は、そもそも現状有姿での引き渡し契約のため、瑕疵担保責任は負わないという認識を持っていました。そして、話し合いが平行線をたどる中で、A氏が第三者にホームインスペクションをしてほしい旨の申出をしたため、調停人がホームインスペクションの専門家を帯同し、A氏、B社及びC氏の立会いのもと住宅診断が行われました。

診断の結果、ベランダの腐食状態が極めて悪いと共にその危険性も認められ、A氏、B社、C氏の三者共にその早期の解決の必要性を認識し、修繕業者の選定や負担割合に関する話し合いを続けた上で、結果、A氏が2割、B社とC氏が4割ずつの費用を負担するという内容で和解となりました。

静岡県で新築戸建て住宅を購入したD氏夫妻は、購入後3カ月目に震度5の地震を経験した際に、住まいが驚くほど揺れた印象を持ちました。住み始めたばかりの物件ということもあり、仲介を行った不動産仲介会社に相談をしたところ、「そんなにご心配でしたら、ホームインスペクションをしてみたらどうですか」と言われ、夫妻はこれを実施することにしました。

ホームインスペクションの専門家が診断をしたところ、「法律上必要とされる工法と指定の部材が使用されていなかった」ことが判明。ここで説明を受けた診断結果報告と是正工事の方策を施工業者に伝えると、合理的な論拠があるとしてこれが受け入れられ、「修理にかかる費用と仮住まいの代金を施工業者が全額負担する」という返答があったため、このトラブルは収まりました。

●法務大臣認証ADR機関
一般社団法人日本不動産仲裁機構　電話03（3524）8013
※調停が体験できる「ロールプレイ研修」を定期的に実施しています。詳しくは当機構HPをご覧ください。

日本不動産仲裁機構

知って得する 建物の豆知識　276

アスプルンド

見る者を圧倒するデザイン

台湾の事業家で欧米の厨房機器などを輸入・販売していた呉清友は、1989年に大型書店チェーン「誠品書店」を発足させました。ネットに押され、衰退産業に見える書店に「創造の場」を付加させる（動）に接します。

たのが誠品書店のコンセプトです。現在は台湾に42店、香港に3店、中国・蘇州と日本に各1店を構えています。その旗艦店である台中・中友百貨内にあるショップは、2004年にTIME誌アジア版が発表した「アジアで最も優れた書店」に選ばれています。重層的にぐるりと囲みこむように並んだ書棚が特徴的なデザインであり、そのダイナミックな構成が評価されていますが、このデザインは北欧の巨匠アスプルンドの設計した「ストックホルム市立図書館」を彷彿とさせます。

エリック・グンナー・アスプルンドは北欧を代表するモダンデザインの建築家です。1885年ストックホルムに生まれたアスプルンドは画家の道に進みたいと望みましたが、父親や教師の反対に会い、ストックホルムの王立工科大学建築科に進みました。工科大学では、初期の近代建築運動や当時の北欧諸国で盛んであったナショナル・ロマンティシズム（一種の民芸運動）に接します。

工科大学卒業後、王立芸術大学に進学するのですが、その権威主義的で保守的な教育に反発してすぐに退学してしまいます。

一緒に退学した5人の仲間と「クララ・スクール」を設立し（1910年、独自に建築を学びます。ここではラグナル・エストベリ、カール・ヴェストマンら、当時の北欧の一流建築家たちを招き指導を受けています。また、ギリシャとイタリア（1913～14年）への旅行では古典的な建築に触れ、多くのことを学んだようです。

独立当初は家具の設計や店舗デザイン、住宅設計、コンペの応募、建築雑誌の編集などをして食いつなぎますが、デザインは当時北欧で流行していた新古典主義・歴史主義の範疇から出ることはありませんでした。しかし、1928～30年のストックホルム博覧会の主任建築技師に抜擢されると、いち早くモダンデザインの潮流を取り入れ、スチールとガラスを組み合わせた作品はスウェーデン初のインターナショナルスタイルとして好評を博しました。この博覧会以降、アスプルンドのデザイン傾向は大きく変化し、抑制のきいたモダンデザインで多くの設計を手がけました。

代表作は2つあり、1つは「ストックホルム市立図書館」、もう1つは「森の墓地」です。

「ストックホルム市立図書館」は直方体に円筒が貫入する、フランスバロックの建築家ルドゥーのプロジェクトのようなシンプルな空間構成です。内部は三層にも及ぶ円筒形の書架が360度取り囲み、この空間に入った者を圧倒します。天井は鱗（うろこ）模様のスタッコ仕上げで、下部書架の圧倒的なボリュームと好コントラストを見せます。

1940年に竣工した「森の火葬場」は、広大な敷地「森の墓地」における一連の施設最後の作品です。アスプルンド最後の作品です。「森の火葬場」はストックホルム中心部から地下鉄で20分ほどの所にあります。入ると左側が墓地ではるかかなたの、なだらかな丘の上にある十字架を目指して進むアプローチの構成です。十字架を過ぎた先にある「森の火葬場」は礼拝堂とセットされ、直線を主体にしたシンプルなデザインですが、スケールの大きな構成は、荘厳な雰囲気を持っています。

1994年「森の墓地」全体がユネスコの世界遺産に登録されましたが、20世紀以降の建築としては、世界遺産への登録第1号です。

（建築家・中村義平二）

ストックホルム市立図書館