熊本地震で後手に回った入居者対応

CPM®がもたらす
高い職業倫理とプロフェッショナルスキル
第18回

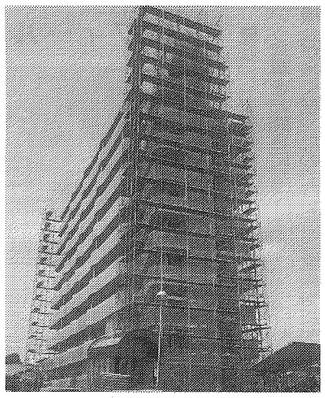
事前シミュレーションで冷静な判断力を鍛える

今回はまさかの大地震でしたので、非常に混乱に陥りました。熊本の不動産会社は、管理物件の入居者からの問い合わせが殺到し、店舗を閉めてから対応している会社も多かったようです。

ライフラインが止まっている、瓦が動いたために雨漏りする、ドアの開閉が困難になった、壁に亀裂が入ったり家財道具が倒れてから傷が入ったので確認してほしい、外壁がはがれた、ブロック塀が倒れている、などさまざまです。

当社では、生活する上で支障があるものから順番に対応を進めていきました。地震の後に大雨が降り、雨漏りするという連絡も多かったので、屋根にビニールシートをかけに行った物件も多数あります。

管理戸数は約1000戸あったのですが、そのうち約2割が建物の滅失等で契約終了となってしまいました。その契約終了の業務が思ったよりも大変でした。


▲解体予定のマンション

2カ月間の交渉の末ようやく合意退去

ここで地震によって管理契約が終了となってしまった事例を1つ紹介させていただきます。震度7に2度遭った益城町に隣接する熊本市東区沼山津に、1991年築でRC造9階建て36世帯のファミリー物件がありました。今回の地震で全壊と判断されたために建物の解体をせざるをえなくなり、入居者には退去していただくことになりました。賃貸借契約書には、「建物が火災、地震その他の天災により滅失したとき、本契約は終了し敷金は返還される」とありますので、その手続きを進めればよいと思っていたのですが、そう簡単に事は進みません。

まず、「どう補償してくれるのか」という要求が多く寄せられました。こういったケースで、貸主や管理会社から何かしらの補償を提供することは難しいと思いますが、そのことを丁寧に説明し納得していただくために時間を要しました。また、多くの入居者は地震保険には加入していませんでした。契約時にその旨を説明はしているのですが、そんなことは聞いてないとおっしゃる方もおられましたので、その点についてもご納得いただけるまで説明が必要でした。

こういった問い合わせ等を説明するため、また入居者からの強い要望もあり、4月に2回の住民説明会を開催しました。

説明会では、前記のような要求や問い合わせに加えて、退去にあたって室内に入っている荷物をどう取り出すのか、どこに引っ越せばいいのか、との質問も多く出ました。まず荷物の保管先がありませんし、転居先も簡単には見つかりません。当社側でも提供できる新たな住宅にも限りがありますし、こういう事態であっても転居先の希望条件は皆様ハッキリと言われますので、転居先候補の物件を提示してもなかなかマッチングしません。また、エレベーターが動きませんので上層階からの荷物搬出には多大な労力が必要で、管理会社からある我々もその搬出に汗を流す必要がありました。説明会時には、建物側の窓をこじ開けて逃げ道を確保してくれました。誰もが逃げ出したいような事態の中、本当に素晴らしい勇気と人間性だと思います。この方は取材も受けておられ、ネット上でもヒーローとして紹介されていました。

一方、生まれた犯罪者とは窃盗犯です。解体が始まる前、夜に複数の部屋に入っては何かを取り出している人がいました。たまたま通りがかったオーナーがその状況を見て警察に通報しました。何と、犯人はある1室の入居者の知人男性。入居者説明会にも来ていた人で、私もオーナーも何度か会ったことがありました。まさに火事場泥棒となってしまったその人は、しばらく警察に拘束されることになりました。

火事場泥棒になった住人の知人男性

この大地震という災害の中、物件内にはヒーローと犯罪者が生まれました。ヒーローは1Fの入居者で20代中盤の金髪男性です。見た目は今風の若者なのですが、地震発生時に1階から9階までの全ての入居者の所へ安否確認に行き、玄関ドアが開かず逃げ道がふさがれていた低層階では通路側の窓をこじ開けて逃げ道を確保してくれました。誰もが逃げ出したいような事態の中、本当に素晴らしい勇気と人間性だと思います。この方は取材も受けておられ、ネット上でもヒーローとして紹介されていました。

一方、生まれた犯罪者とは窃盗犯です。解体が始まる前、夜に複数の部屋に入っては何かを取り出している人がいました。たまたま通りがかったオーナーがその状況を見て警察に通報しました。何と、犯人はある1室の入居者の知人男性。入居者説明会にも来ていた人で、私もオーナーも何度か会ったことがありました。まさに火事場泥棒となってしまったその人は、しばらく警察に拘束されることになりました。

「物事の優先順位」、そして被害を受けている管理物件や入居者たちへの対応方針といったことをあらかじめシミュレーションしておくことの大切さを痛感しました。残念ながら、今回そういった備えが無いまま災害に直面してしまったため、必要以上にこちらも混乱し、対応が後手に回ってしまったことは否めません。災害を経験したからこそ、小学校の時などに訓練がいかに重要であったのかが理解できました。今回の災害で社内データを2週間分失ってしまいました。バックアップ機能の調子が悪いときに、データを入れていたパソコンが物理的被害を受けアクセス不能となってしまったからです。こういったデータのバックアップ体制の見直しや完備の重要性も思い知らされました。災害に対する備えをしている、対応マニュアルがある管理会社は多くはないと思いますが、ちょっとした準備が災害時のスムーズな対応にもつながりますし、入居者への安心も提供してあげることができるはずです。ぜひ、のど元過ぎれば…となる前に、災害への備えを意識して行動を開始してみてください。

見直しが必要なデータの保存体制

今回の経験で学んだことは、こういった災害時には、大事なものを失ったり、まともな生活ができなくなるといったことから、かなり感情的になるということです。気持ちにゆとりが無いため、自分の要求や不満を攻撃的にぶつけてきます。そこで必要なのは、冷静に紳士的に対応することと、そしてCPM®でも学ぶ「倫理観」を持って対応することに尽きます。我々管理会社側も、繰り返しやっていた避難訓練がいかに重要であったのかが理解できました。また、今回の災害で社内データを2週間分失ってしまいました。バックアップ機能の調子が悪いときに、データを入れていたパソコンが物理的被害を受けアクセス不能となってしまったからです。こういったデータのバックアップ体制の見直しや完備の重要性も思い知らされました。災害に対する備えをしている、対応マニュアルがある管理会社は多くはないと思いますが、ちょっとした準備が災害時のスムーズな対応にもつながりますし、入居者への安心も提供してあげることができるはずです。ぜひ、のど元過ぎれば…となる前に、災害への備えを意識して行動を開始してみてください。

執筆者

株式会社ニコニコ不動産
専務取締役　山田高大
宅地建物取引士、CPM®、賃貸不動産経営管理士
震度7を2度経験した益城町のすぐ隣にある熊本市東区に店舗を構えて営業しております。

IREM®
高い倫理観と高度な知識で、オーナーの賃貸経営・資産活用をサポート

創業55周年 施工実績1万件突破!!
賃貸オーナー様・不動産管理会社様必見！
成功するための秘策、お教え致します。
外壁・屋上劣化診断・
工事見積り受付中（毎月5件無料）
他社見積もり歓迎！
対象エリア：東京、埼玉、千葉、神奈川
調査・診断・設計・施工までワンストップ！中間マージン一切なし！
（大規模修繕、防水、塗装、給排水、水廻り設備、内装リフォーム・リノベーション）
お申し込み・ご相談など、お気軽にお問い合わせください
0120-051-871
営業時間 月曜～土曜 8:30～18:00
建設業許可 東京都知事（特-25）第895号
ベストウイングテクノ株式会社
東京都江東区亀戸1-8-7-8F
http://www.technobestwing.jp/
詳しくはWEBで
ベストウイングテクノ　検索

築20年以上の中古アパート
家賃保証します!
〈中古アパートでも家賃保証が出来る理由〉
当社の管理物件の入居率が96.3%だからです。
管理実績 7,500戸 96.3%
『平成28年3月』現在
エリア：埼玉県・東京都（城東、城北）、神奈川、宇都宮市、千葉等
武蔵コーポレーション株式会社
大宮本社　〒330-8669　埼玉県さいたま市大宮区桜木町1-7-5 大宮ソニックシティビル21F
TEL.0120-188-634　FAX.048-649-3331
東京支店　〒100-0005　東京都千代田区丸の内 2-2-1　岸本ビルヂング 3F
宇都宮支店　〒321-0953　栃木県宇都宮市東宿郷4-2-24 センターズビルディング10F
URL http://www.musashicorp.jp/