

あしたの資産価値を高める読本

TSUGITE

つぎて

vol.21
2023.1

特集

新しい高松エステート始動。
選ばれ続ける
管理会社になろう宣言。

高松エステート東京
高松エステート大阪

合併

OSAKA

TOKYO

TakaMatsu

つぎて
あしたの資産価値を高める読本

TSUGITE つぎて 21 令和5年1月5日発行 高松建設株式会社 〒532-0025 大阪府大阪市淀川区新北野1丁目2番3号 TSUGITE編集部

ご相談窓口

〈ご意見、ご要望もお気軽に〉
受付時間/平日9:00~17:30
総合窓口/高松建設

修繕、管理、空室などマンション経営に関すること全て
☎ 0120-53-8101

専門的な お話にも対応 できます。

高松テクノサービス

〈リフォーム・メンテナンスのご相談〉 建物の点検・修繕や間取り変更、設備の修理・交換
受付時間/24時間365日対応 東京・名古屋・大阪/0120-976-527

高松エステート

〈マンション管理のご相談〉 空室のお悩みや入居者様とのトラブル
東京/03-3455-7101(受付時間/9:00~18:00) 名古屋・大阪/0120-18-5105(受付時間/10:00~17:00)
夜間・緊急時のご相談はこちら 東京/0800-500-3029 名古屋/052-253-6206 大阪/06-6308-5360

高松建設

東京本店 〒101-0053 東京都千代田区神田美土代町1番地1
大阪本店 〒532-0025 大阪府大阪市淀川区新北野1丁目2番3号
支店/千葉・埼玉・横浜・名古屋・京都・神戸 営業所/船橋・福岡

高松建設 | 検索

www.takamatsu-const.co.jp

高松建設グループ
NEXT
STAGE

新しい高松エステート始動。

選ばれ続ける 管理会社になろう宣言。

私たち高松エステートが実現したいのは、
「マンション管理を通じて、
我が社と関わるすべての人を幸せにすること」。

2022年10月1日、高松エステート東京と大阪の合併。



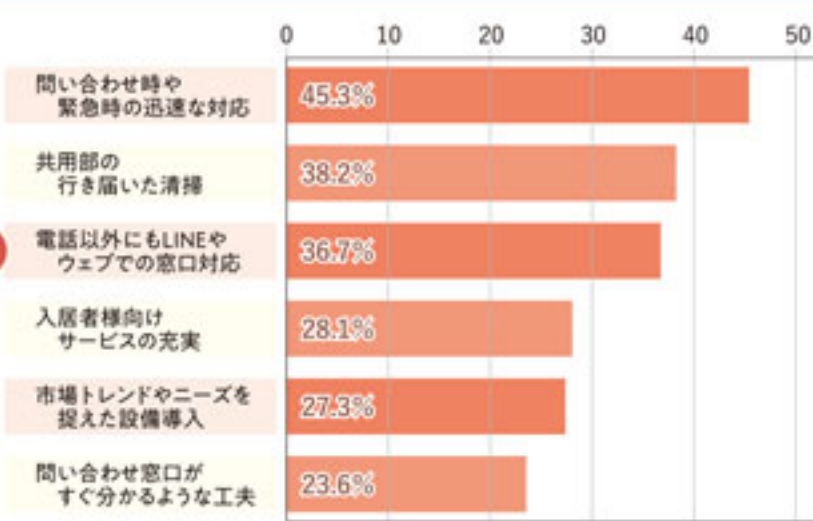
それは、業務の合理化や効率化を図る一方で、
エリアや慣例にとらわれず、もっと真摯に、もっと柔軟に、
オーナー様の視点に立って力を発揮するための決断でありました。
この合併を機に、社員一人ひとりの意識を合わせ、
よりきめ細やかで迅速な対応に磨きをかけてまいります。
ますます先が読めない時代。
変化する世の中の動きに応じて、私たちも変わり続けなくてはなりません。
日々の管理業務や入居者募集・空室対策、不動産の売買はもちろん、
不動産業という枠の中で可能性を広げ、常に選ばれ続ける管理会社になる。

これまで以上に、オーナー様としっかりと向き合い伴走し、
ご所有物件の資産価値や収益性を
最大限に引き出してまいります。
大切なものはそのままに、課題はこれからの伸びしろへ。
高松エステートは本気です。

OSAKA

TOKYO

入居様が、私たち管理会社に求めること



Staff comment

現在、賃貸契約の更新手続きも可能な入居者向けアプリ、そしてオンライン契約(電子契約)の導入を検討しています。今後、入居者様に向けても、もっと便利で安心いただける管理・運営を見据えて、デジタルを活用したコミュニケーション施策の充実を進めていきます。

入居者様からのアンケート結果を受けて

「問い合わせ時や緊急時の迅速な対応」や「共用部の行き届いた清掃」などに次いで、「電話以外にもLINEやウェブでの窓口対応」が求められていることは、注視すべきポイントです。高松エステートでは、昼夜問わず突発的に発生する設備の不具合や騒音、入居者間のクレーム対応はもとより、家賃滞納にも対応しています。それらトラブルに24時間

体制で対応はしているものの、現状では電話でのサポートが主流です。LINEや専用アプリなどを採用すれば、現在お住まいのマンションに関するご連絡や、個別のやり取りなどが手軽にかつスムーズに行え、入居者様のご負担の軽減につながるため、今後、強化すべき対応策であると考えています。その他にも入居者様向けコンシェルジュサービスの充実など、入居者様の求められていることを把握し、より良いサービスを順次導入してまいります。

皆様の声から考える。

高松エステートの今とこれから。

新たにスタートを切った私たち高松エステート。自分たちの今を見つめ、そして飛躍へつなげたい。そのような趣旨から、高松エステートでは、オーナー様、入居者様、そして仲介会社様へアンケートを実施しました。今一度、管理のプロ集団として皆様の声に耳をすまし、賃貸マンション経営を盤石にするパートナーとして成長してまいります。

Survey and Reports



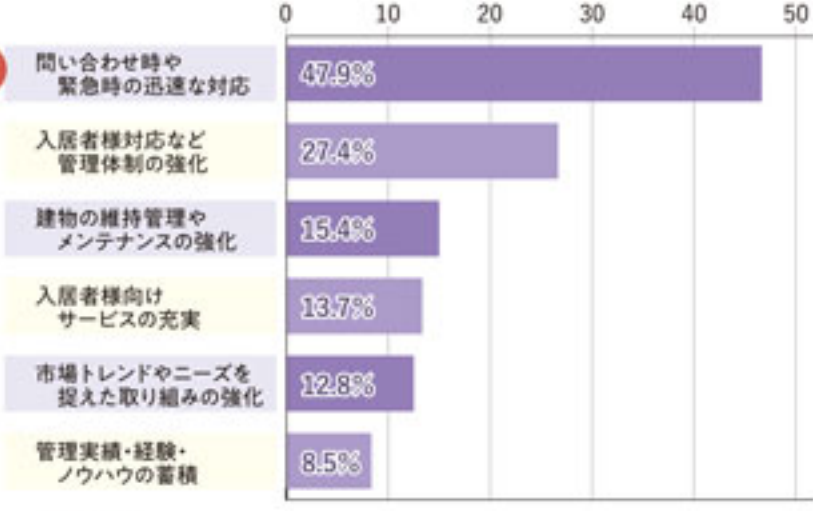
アンケートについて

実施時期	2022年8月
対象	高松エステート管理物件のオーナー様・入居者様・仲介会社様
有効回答	オーナー様 222件 入居者様 730件 仲介会社様 117件

QUESTION

オーナー様・入居者様・仲介会社様が

仲介会社様が、私たち管理会社に求めること



Staff comment

高松エステートでは全社を挙げて、仲介会社様向けに快適な物件検索と24時間365日内見予約・入居申し込みが可能な不動産会社間サイトを導入いたしました。当社の物件情報ともリアルタイムに連携しており、利便性が大幅に向上。仲介会社様の業務をワンストップでお支えています。

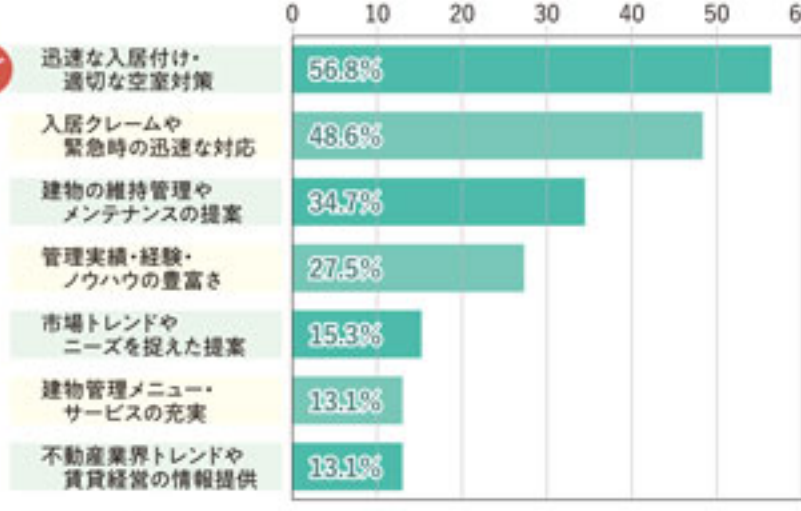
仲介会社様からのアンケート結果を受けて

入居者様の「管理会社に求めること」アンケートでも最も多くの票を集めた「問い合わせ時や緊急時の迅速な対応」、それに続いて「入居者様対応など管理体制の強化」「建物の維持管理やメンテナンスの強化」などの項目が上位に並びました。高松エステートでは、地域密着の強みを生かし、オーナー様に代わって、3万社を超える提携店ネットワークで仲介会社様と

連携を図りながら入居者募集を実施しています。現在当社ではインターネット上で最新トピックスや空室情報をリアルタイムにお届けしていますが、仲介会社様からの個別お問い合わせについてもスピード対応を心掛けてまいります。また、「管理体制」や「建物維持管理」について、仲介会社様から当社管理物件は共用部の管理や清掃が行き届いているというお声をいただいています。より一層、仲介会社様とコミュニケーションを図り、入居者様ニーズにあった管理やサービスの提案を行ってまいります。

私たち管理会社に求めることは何ですか？

オーナー様が、私たち管理会社に求めること



Staff comment

「迅速な入居付け」の実現へ、高松エステートでは仲介会社様向けにリアルタイムで空室状況を確認できるサイトを公開。また、オーナー様とのやりとりを円滑にするアプリなどデジタル分野の開発を進めており、入居者募集の状況や入退去に関する共有など、より迅速で詳細な情報連携を目指していきます。

オーナー様からのアンケート結果を受けて

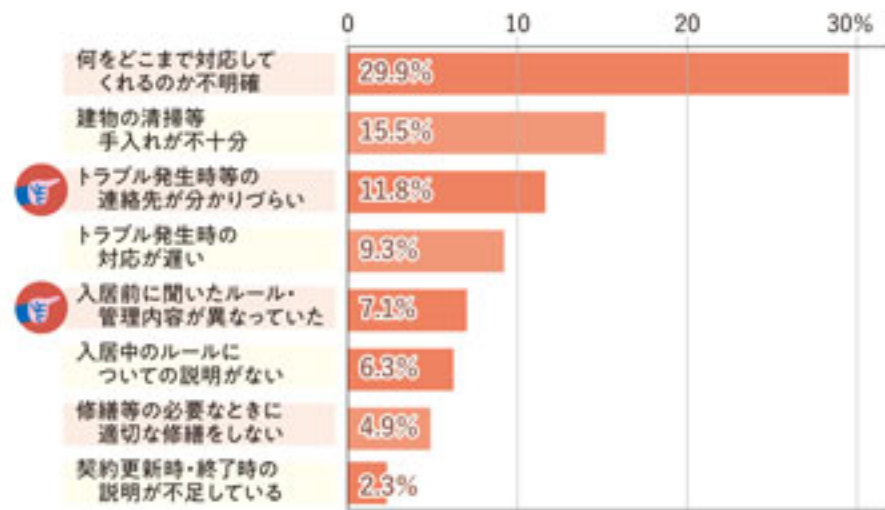
アンケートでは、安定的な入居率に影響する「迅速な入居付け・適切な空室対策」と「入居クレームや緊急時の迅速な対応」が、多くの票を集めました。賃貸マンション経営で要となる入居率の維持。それには入居者様の満足が欠かせません。高松エステートでは、オーナー様はもちろん、入居者様、仲介会社様を対象に顧客満足度向上についての改善会議を適宜実施。

「建物の維持管理やメンテナンスの提案」についても、高松テクノサービスと連携し入居者様ニーズに対応した提案を行っています。昨今の入居率は全国平均を上回る97.7%(2022年3月時点)、入居に特化した専門チームによる取り組みで年間を通じて高入居率を維持しています。今回の結果を受けて、オーナー様が求められている。何事にも迅速な対応に努めていくとともに、ご意向に沿った施策や提案で、賃貸経営を幅広くサポートしてまいります。

Reports

入居者様からのアンケート結果を受けて

ご入居中物件について、管理会社を感じる課題や不安



Staff comment



実際、内見時や契約時において、情報の不足などご案内不足が見受けられることもあります。高松エステートでは、それらを想定し、ご入居の際にお渡しする入居のしおりの内容充実、そして当社ホームページ内の、入居者様用お問い合わせページの機能や情報の拡充を図っています。

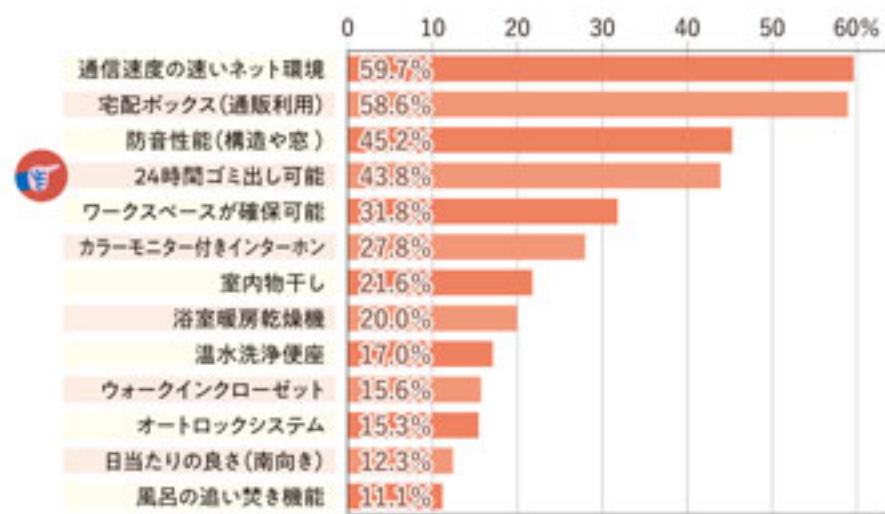
入居者様の「管理会社を感じる課題や不安」に対して、注視すべきは管理において「何をどこまでしてくれるのか、対応範囲の不明確さ」でした。また、「トラブル発生時等の連絡先が分かりづらい」という声も多くいただいています。高松エステートでは、担当者の所在や連絡先を掲示板などに明示。加えて営業時間外の

緊急対応のコールセンターの設置や入居者様向け駆け付けサービスなどの提供およびアナウンスをさせていただいています。引き続き、窓口の明確化、周知とサポート体制の充実に力を注ぎます。その一環として前ページでも少し触れました入居者様向けアプリの導入なども実用の検討を進めております。

エンドユーザーである入居者様。住まう視点から、管理会社を感じる課題や不安とは何なのか。



コロナ禍以降、より必要となったと感じられる条件・設備



Staff comment



(株)リクルートの「2021年度 賃貸契約者動向調査(首都圏)」によると、入居者様の設備に対する満足度で、「24時間出せるゴミ置き場」は6年連続1位と不動の人気。感染症対策にも寄与する、宅配ボックス、非接触キーなどは順位を上げています。当社としても物件ごとの状況やトレンド、市場を押さえた提案を心掛けています。

在宅での時間が増えたことにより、高速インターネット環境の充実、または必須となりました。宅配ボックスや24時間出せるゴミ置き場などは、設備改善の定番となっています。高松エステートでは、宅配ボックスやカラーモニター付きインターホンについて必要性的な高い設備と認識しており、大規模修繕

などのタイミングに合わせてご提案できるように、グループ間で情報を共有し、オーナー様にご提案している状況です。建物の資産価値向上のためにも、いつの時代でもトレンドといわれる入居者様のニーズを知り、時代の変化に適応した設備の入れ替えなどが大切であると考えております。

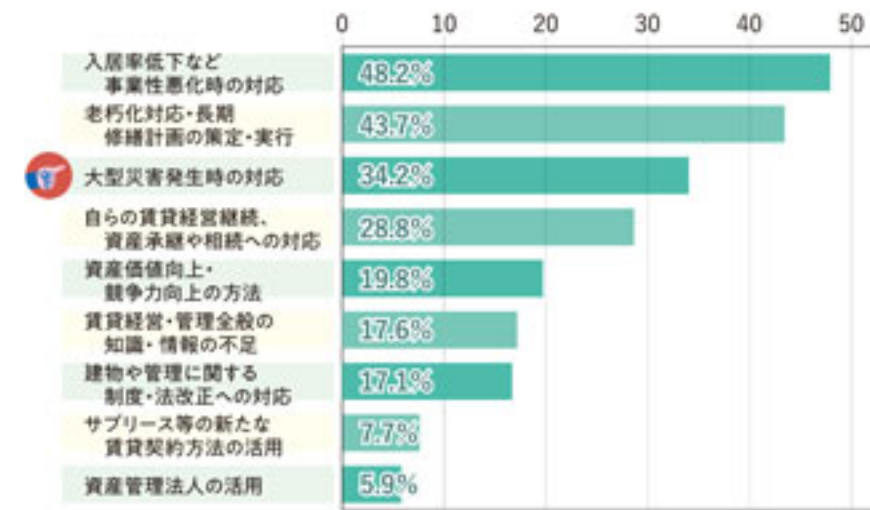
コロナ禍以降、より必要となった条件や設備。つまりそれらは標準設備へ。



Reports

オーナー様からのアンケート結果を受けて

賃貸経営における課題や不安



Staff comment



「大型災害発生時の対応」へのご不安に際し、管理会社として避難経路や消防用設備の定期点検をご案内しています。災害発生時には、高松建設グループが連携し建物の被害状況の把握に努め、オーナー様と共有を図ってまいります。また、ご入居者様の生活やライフラインを確保するための備えや設備の提案も行っています。

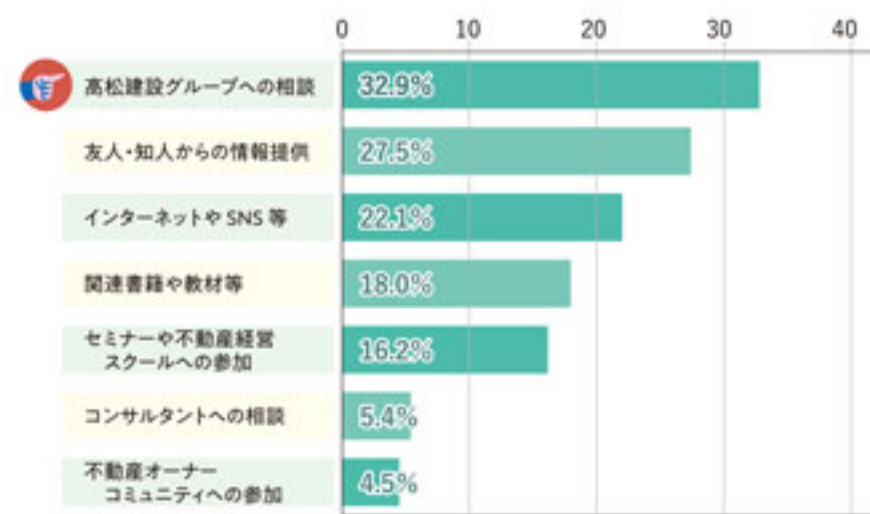
オーナー様の「管理会社に求めること」アンケートで上位だった「迅速な入居付け」と「迅速な入居者様対応」。その背景には何かあるのか。「賃貸経営における課題や不安」に関するアンケートから「入居率低下など事業性悪化時の対応」に対して不安が大きいことが見えてきました。これに関して高松エステートでは、

総合管理から安定収入が見込める一括借上への管理形態の変更、最新のトレンド情報に基づいたリノベーション工事など、その時々のお悩みや状況に応じた対策案をご提案させていただきます。また、ご所有物件に対しての自社買取など資産の組み換え、資産承継や相続税対策についてもサポートさせていただきます。

「迅速さ」を求めるオーナー様。その理由は、賃貸経営における課題や不安にありました。



賃貸経営に関する知識の習得法



Staff comment



ご友人やオーナー様同士の交流がある方がいる一方で、賃貸経営に孤独を感じられているオーナー様もいらっしゃいます。私たちは、オーナー様に寄り添うパートナーとして、様々な形でご相談いただける場をご用意しています。オンライン相談室、なんでも相談会(税務・法務)をはじめ、今後、オーナー様向けのセミナーや交流イベントも検討していきます。

オーナー様はどのように「賃貸経営に関する知識や情報習得」を行っているのか。アンケートから見えてきたのは、ありがたいことに私どもへの相談でした。改めて身が引き締まる思いです。実際に高松建設グループでは、建物や経営の状況はもちろん、変化するオーナー様のライフパ

ランやご事情に対応した様々なご提案を用意しております。建設時からその後も長期にわたって良き相談相手としてオーナー様に伴走します。経済の流れに沿った事業計画の見直しから、収益性の向上や節税対策まで幅広くサポートさせていただきます。

「困った」「どうしよう」…課題や不安にぶつかったら高松建設グループにお任せください。





さらに力を結集する高松エステート

高松エステートは
創業 **50** 年

2023年に創業50年を迎える高松エステート。積み重ねた様々な経験を生かして、長期にわたる経営サポートを行ってまいります。



平均入居率
97.7%

高松エステートの入居率は全国平均を上回る97.7%の高水準で推移しています。入居に特化した専門チームが年間を通じて高入居率を維持しています。
(2022年3月31日時点)



管理戸数
30,000 戸以上

エリア密着の豊富な情報と数多くのノウハウや実績があります。物件管理には専門部隊を設置し、スピーディーな対応と安心をご提供してまいります。



入居者募集ネットワーク
30,000 社以上

30,000社を超える提携店ネットワークで広域な入居者募集を行っています。最新の新築情報、空室情報をインターネットを通じてリアルタイムにお届けしています。



アンケート実施を振り返って

皆様からの声を糧に、
強みをもっと研ぎ澄ませ、
弱みは伸びろに飛躍します。

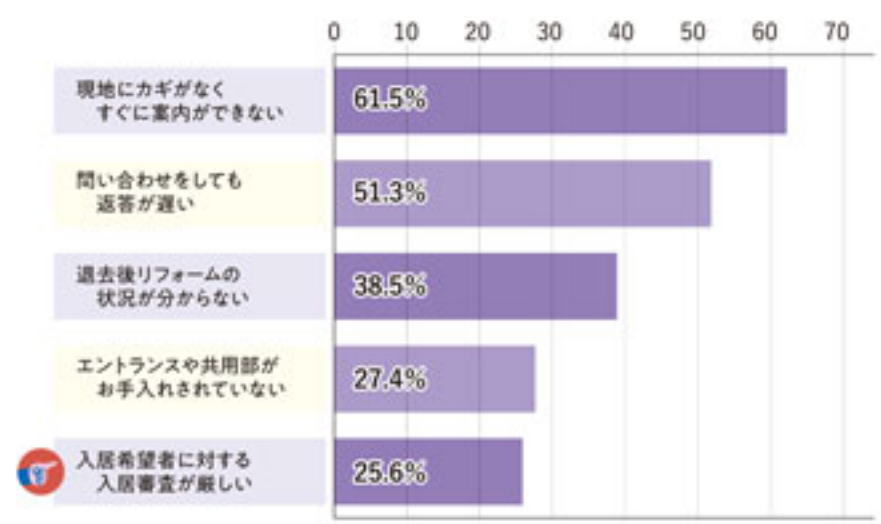
今回実施したアンケートでは、
厳しいご意見や激励のお言葉も多数いただきました。
本当に励みになるとともに、
日頃の私どもの業務を顧みる、またとない機会となりました。
また、関東と関西でオーナー様の抱える課題や
入居者様のニーズ、仲介会社様のご要望などについても
異なる部分が多くあることも再認識することができました。
高松エステートの合併が皆様にとっての事業の充実となるよう、
それぞれの良いところを取り入れ、触発しあい、
また悪いところを改善、変革していき、
今よりも少しでも皆様に喜んでいただける
心のこもった接遇に、社員一同努めてまいります。
最後にご多忙にも関わらず、
アンケートにご協力くださった皆様に深く感謝申し上げます。



Reports

仲介会社様からのアンケート結果を受けて

一般的に、お部屋に案内される際に
手間や妨げになるポイント



仲介会社様が、案内の妨げと感ずるポイントの最上位は、カギの手配です。高松エステートでは一部のマンションを除き、ほとんどの物件で現地にカギを設置し、すぐにご案内できる体制を整えています。今後はITを利用した内見方法も模索しており多様なニーズへの対応を目指します。また、お問い合わせ

手間や妨げをつくらない。物件の好印象はすでに案内時にかかっています。



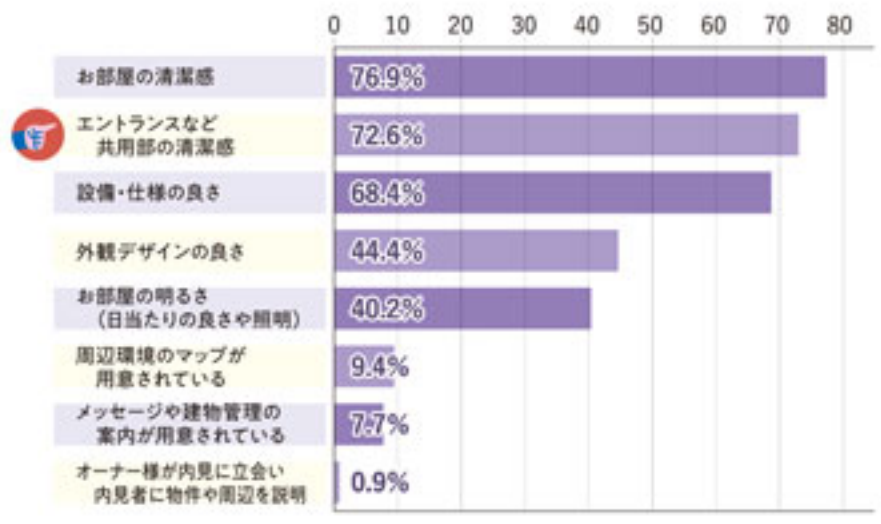
Staff comment



当社では個人契約の場合、保証会社の加入をお願いしております。保証会社の審査とともにオーナー様を含めた社内審査を実施。入居後にマナーやモラルについてトラブルが生じないように、入居者様の暮らしの質を守る上でも、「厳しい」入居審査があること、ご理解のほどお願いいたします。

仲介会社様と密に連携をとらせていただいております。とりわけ退去後リフォーム状況のご案内については曖昧な伝達は行わないよう、リフォーム開始から完了に至る期間など、オーナー様とも連携を図り、リフォーム完了予定日を明示するように改善を進めてまいります。

内見者の建物・お部屋に対する印象が
良くなるポイント



物件との出会いに清潔感は欠かせないもの。高松エステートでは空室巡回を実施しています。リフォームで綺麗になったお部屋も空室期間が長い引取り、内見が続くと汚れてきます。そこで空室巡回の際に通風・通水を行っています。玄関や窓を開けて空気を入れ替え、キッチンやトイレ・バスルームの

内見者の印象が良くなるために清潔感は当たり前。そのための配慮や施策が大切です。



Staff comment



日常管理は入居者様の目線で行うことが肝心です。とりわけ物件の第一印象を左右するエントランスやロビーは、清掃や整理整頓はもちろん、季節の花や絵画を飾るなどオーナー様によって工夫も様々。当社としてもオーナー様のご意向をお伺いしながら、お役立ちさせていただいています。

水を流して通水します。期間を置くことなく定期的に通水することで、水道管の不具合や悪臭を未然に防ぐことができます。もちろん室内だけでなく、エントランス、廊下、メールボックス、駐輪場・ゴミ置き場も要チェック。これらの管理不足が理由で内見に至らないこともあります。

新しい高松エステート始動。選ばれ続ける管理会社になろう宣言。

仕事を通じて心に残っているのが、総合管理から一括借上に切り替えたご高齢のオーナー様からの「ラクになった、ありがとう」という言葉ですね。前任者の頃から一括借上に気乗りされていなかったオーナー様。ご提案の際、オーナー様目線に立って丁寧に対話することでご納得につながったと実感しています。必ずしも正解がないマンション管理。何ができるか自問する毎日です。発生するトラブルも対



あります。業務効率からみると当社の弱みかもしれません。しかし担当者自らが足を運ぶことで、常に自身の実感をもってオーナー様と対話できることは強みだと感じています。また、高松建設グループの総合力も強みの一つ。オーナー様の大切な資産について幅広くサポートし、頼れるパートナーとして努めていきたいです。

応策も様々ですが、まずは迅速に対応すること。第二に、そして全て自分たちで動くことを基本としています。例えば他社は過去の立ち合いなどは外部へ委託するケースが

あります。業務効率からみると当社の弱みかもしれません。しかし担当者自らが足を運ぶことで、常に自身の実感をもってオーナー様と対話できることは強みだと感じています。また、高松建設グループの総合力も強みの一つ。オーナー様の大切な資産について幅広くサポートし、頼れるパートナーとして努めていきたいです。

私のモットー

スピード感をもって対応し、信頼を築いていく。

大阪 賃貸営業部(募集担当)

岡本 海都 OKAMOTO KAITO

募集業務と並行して、総合管理の既存建物へ一括借上への切り替え提案を行っています。

オーナー様にご納得をいただき、今後の安心につながっていくことは喜びでもあります。募集業務は時期やタイミングにも左右され、苦勞の連続でもあります。周辺物件や家賃相場のリサーチを徹底し、オーナー様のご意向も考慮しながら常に次の一手を考えています。仲介会社様とも毎日連絡を取りスピード感のある対応を心掛けています。仲介会社様



私のモットー

迅速な対応を第一に。丁寧な対話を重ねていく。

大阪 賃貸管理部(管理担当)

小川 泰輝 OGAWA TAIKI

高松エステート東京と高松エステート大阪の合併。この節目を大きな一歩へつなげたいと、若手社員に当社の強みや今の想いを聞きました。

それぞれの想い、高松エステートを語る

若手インタビュー



自分を信頼してご依頼いただける喜びと、不手際があれば会社の責任となる緊張感。管理担当として、個人の裁量で臨機応変に業務に取り組みさせていただいているなかで、高松エステート、そして高松建設グループの名を背負っているという自負がやりがいへとつながっています。私がオーナー様との関係性で大切にしていることは、きちんと状況をお伝えし、まずは率直なご意見を聞くことです。オーナー様の想いや不安

私のモットー

オーナー様と同じ目線で、思いを巡らし物事を考える。

東京 賃貸営業部(管理担当)

荒井 静流 ARAI SHIZURU



に寄り添い同じ目線に立って考えることを日々心掛けています。高松エステートの強みは柔軟な対応力です。例えば、新築時に限らず総合管理から途中で一括借上への切り

替えが可能です。合併に機に、東京と大阪の良いところを伸ばしながら高松建設グループの連携も深め、さらに幅広いニーズに柔軟に対応される会社になりたいと思っています。オーナー様には小さな疑問から何でも頼っていただきたいと思

いますし、いつでも頼りになる自分たちでいたいと思います。

私のモットー

当たり前のことを当たり前に、小さな積み重ねを大切に。

東京 賃貸営業部(募集担当)

田場 典貴 TABA NORIKI

土地を知る、オーナー様の建物を知る。これらを大切に、募集担当としてオーナー様の賃貸経営をサポートしています。入居

ご検討者に対し、図面だけでは判断しえない情報をご提供し、管理会社だからこそ知識や対応力でお役立ちすることを心掛けています。個人の力は会社の実力に直結するだけに、個人の力不足は会社の弱点にもなりかねません。それだけに、オーナー様への報告の質やスピード感など小さな当たり前を積み重ね、信頼へつなげていくことを常に意識し



ています。合併して会社が大きくなったにも関わらず「この程度しかできないの？」と思われたいように一層努力しなくてはと感じています。当社の強みは、良い意味でシステムチェックではなく、オーナー様とも対面ですっきりと関係性を構築していくところだと思います。今後は、システム導入による対応の底上げも行い、オーナー様、入居者様、仲介会社様の満足度を上げて、いつか業界を牽引する存在になれたらと決意を新たにしています。

とのやりとりのなかで感じるのは、高松建設施工の建物に対する信頼感。それは当社の強みでもあります。一方で、電子申込システムなど利便性改善へのご意見もお聞きしました。今後の課題としてデジタル分野の充実が必須だと感じています。時代や社会の要請に際してITデジタル化を推進し、社内の業務改善はもちろんです。これまで以上にオーナー様、入居者様、仲介会社様とのコミュニケーションやサービスの質を高めていきたいと思っています。

「我が社に関わって本当に良かった」と 皆様に思っていただけのように。

まだまだ、オーナー様には十分にご満足いただけていない。
そのような想いを胸に、高松エステートは新たなスタートを切りました。

1973年2月に大阪・十三の地において創業、もともと一つの会社でありましたが、
2000年に高松エステート東京が設立されてから22年間、大阪と東京は別会社として歩んでまいりました。

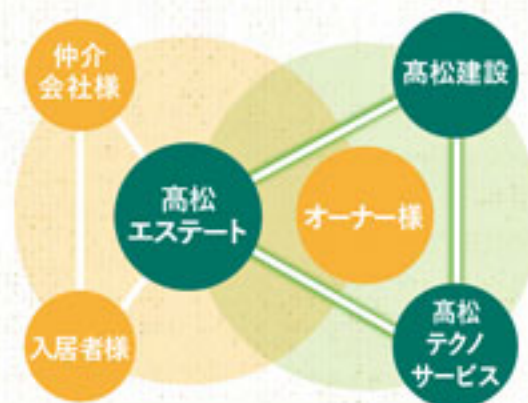
そしてこの度、この二社が合併し、再び一つの会社として歩いていくために、
それぞれの良いところは認め、取り入れ、そうでないところについては、改善と変革を進めております。

この合併をオーナー様にとって有益なものにしないといけない。
まず、その一歩として着手したのが、企業理念の見直しでした。
社員一人ひとりの視座を合わせ、心を一つにすること。
それがあってこそ、本当の意味でオーナー様のお役に立つことができる。
そこで企業理念を、「マンション管理を通じて、我が社と関わるすべての人を幸せにすること」としました。
これを実現するためには、「我が社で働く社員が、やりがいを感じ、自己成長を実感し、
なりたい自分になれる会社にする」という従業員満足があってこそだと感じております。

自分たちは、何のために働くのか。その仕事は、自分に、お客様に、どのような喜びをもたらすのか。
この自問こそが、自らの幸せの追求、さらにはオーナー様をはじめ、
我が社に関わるすべての人の幸せに尽くすことへ、つながると考えております。

日常の維持管理、入居者募集・空室対策、そしてマンション経営の代行など、
長期にわたってオーナー様とお付き合いさせていただくのが、私たち高松エステート。
だからこそ、長く愛され続ける企業でなければ継続的な成長はありません。
これまで強みとしてきた個人の裁量を大切にしながらも、
企業としての体制やチーム力を発揮する仕組みを
強化してまいります。

まだ時間はかかるかもしれませんが。
それでも着実に前進して、
「賃貸管理業界に高松エステートあり」と
呼ばれるような管理会社を目指してまいります。
今後とも変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。



グループ三位一体となって
さらなるお客様満足度向上に
努めてまいります。

お伝えしたい想い



高松エステート株式会社
代表取締役社長 小松晋治

Takamatsu Estate Co., Ltd. President Shinji Komatsu

高松エステート株式会社

■創業：1973年(昭和48年)2月12日
■設立：1994年(平成6年)4月1日

■資本金：3億円
■売上高：219億円(2022年3月期)
■社員数：381名(2022年9月)
■営業種目：総合不動産業

事業内容

・マンション管理事業
・ビルマネジメント事業
・プロパティマネジメント事業
・不動産活用事業
・コインパーキング事業
・介護サービス事業
・保険代理店事業