

「管理」はオーナーと地域からの信頼を得るビジネス [(株)三好不動産]



(株)三好不動産
代表取締役副社長：三好孝一氏

1951年設立、賃貸仲介店舗「スマイルプラザ」18店舗を運営し、福岡市全域で賃貸住宅約2万9,000戸を管理する(株)三好不動産(福岡市中央区、代表取締役：三好 修氏)は、「親から子へ信頼のお付き合い」をスローガンに、オーナーとの信頼関係を構築。地域や社会貢献活動にも注力し、県内有数の不動産会社としての地位を確立している。

不動産賃貸・管理のパイオニア

同社が本社を置く「唐人町」はその昔、遠洋漁業を生業とする漁師のまちだった。漁に出ると、家の主は半年間ほど不在になる。「もし不慮の事故で主がいなくなれば、妻子が路頭に迷うことになる」と、先代の三好 勉氏がアパート経営で家賃収入を得ることを漁師に提案。その管理を同社が請け負うことになったのだが、顧客から「タダでは申し訳ない」と、手数料をいただくように。これが「有償管理」の始まりとなる。勉氏は有償管理を広めるため全国行脚した。

オーナーにアパート経営を提案することで資産が生まれる。その物件を管理し、さらに資産を増やしてもらうというのが、同社のビジネスコンセプトだ。

その取り組みの一つが、オーナーやその家族の属性をまとめた「オーナーカルテ」の作成である。例えば、オーナーが参加するゴルフコンペの

送迎時や、世間話の合間に車中で聞いた家族構成や記念日などの情報を個々のカルテに記入し、誕生日の当日にプレゼントを持参したり、初盆には約数十ヵ所のオーナー宅を訪問、オーナーや家族の命日には必ずお参りをするなど気を配る。還暦等の節目にはお祝いを贈ることを忘れず、相続税の相談などにも応じている。

「不動産会社にとってオーナーは単なる顧客ではなくパートナーであるべき」と、同社代表取締役副社長の三好孝一氏は語る。周りの情報を他に先駆けてオーナーに伝え、的確な判断を促すことが大切だと肝に銘じている。

「当社はディベロッパーではなく管理会社なので、オーナーが仕入れた物件の利回りやランニングコスト、管理コスト、家賃相場が分かる。だからオーナーにきちんとした提案ができると自負しています。また、家賃の集金はすべて自社で行ない、滞納家賃も最長6ヵ月まで立て替えます。自社でリスクを負い、オーナーの利益を最優先させる。これこそが、本当の意味での“管理”であると考えます」。

同社の管理事業は、バブル期に大きく花開いた。というのも、当時は物件の売買ばかりに目を向ける不動産会社がほとんどで、管理事業は見向きもされなかったからだ。そうした物件の管理依頼が面白いように舞い込み、管理戸数が飛躍的に伸びた

(株)三好不動産

福岡市中央区
代表取締役社長 三好 修氏
1951年設立の質店がルーツ。昭和20年代に質と不動産業を手掛けてきたが、昭和30年代に入り、不動産業に専念。1967年に現社名に改称した。有償管理の原点とも言われる会社。現社長の三好 修氏は4代目。

のだ。

近年、新たな取り組みにもチャレンジしている。それが、三好 修社長が以前から提唱している「超・不動産宣言」。現在は、不動産オーナーが所有する資産は、もはや「不動産」だけではなく、現金、有価証券、保険など多岐にわたる。これからは不動産に限らず他の資産も含めた資産活用提案の促進が求められ、「不動産運用」から「資産全般の運用」へと視点を変えることが必要だ。つまり、今のオーナーから次世代まで、総合的な資産の管理を手掛けること、これが同社の考える「超・不動産」なのだ。

その一環として、2010年5月、(株)福岡相続サポートセンターを設立し、相続対策事業に力を入れている。同センターには、ファイナンシャルプランナー等の資格を持つ同社の社員が配属され、弁護士や税理士、司法書士、不動産鑑定士など20名ほどの専門家と契約し、相続問題における「ワンストップサービス」を提供する。オーナーからは「遺産分割で揉めない方法が分かった」「相続税を圧縮できた」などと喜ばれているという。

常に地域とともに

「オーナーと借り主を結び付けるのも、管理会社の重要な役割」との考えから、同社では地域密着のきめ細かな取り組みも行なっている。

例えば、自治会費の収納代行を進んで請け負うなど、地域との交流を土台とした管理を実践しているのがそれ。特に1Rマンションなどは、町内会に入りたがらない入居者も少なくないため、同社が建設時から町内会と話を付け、全戸分の町内会費を回収し、支払うことを約束する。その結果、周辺とのトラブルが発生しやすいアパート・マンション建設でも、自治会との関係が良好になり、いざ建築の際も「三好さんが管理するなら」と、反対運動が起きないというエピソードも。また、選挙人名簿も同社が集めて提出することもあるという。単なる物件の管理だけではなく、地域との交流を土台にして住みやすくすることを大切にしている。

また、同社は常に「福岡の住環境の質はどうすれば向上するのか」を命題にしてきた。地域・社会への貢献が、ゆくゆくはオーナーの信頼を得ることにつながるとも考えているからだ。

2002年から、(株)西日本新聞社が続けている、地域社会に貢献することを旨とした活動である「車いす送迎車を贈ろうキャンペーン」に参画。同社としてこれまでに十数台の送迎車を障がい者支援施設や高齢者施設等に寄贈している。近くに公共交通機関がない場合の移動手段として、また、通所施設への送迎に役立つと喜ばれており、今後も引き続き活動を続けていく考えだ。



2002年から続く「車いす送迎車を贈ろうキャンペーン」。同社としてこれまでに十数台の送迎車を寄贈している（写真提供：(株)三好不動産）



「超・不動産宣言」のシンボリックな位置付けである「天神サロン」。ラウンジスペースにはゆったりとしたソファタイプの16席を設け、落ち着いた雰囲気の中で相談に応じる



福岡市動物園の動物サポーターとして寄付金を贈呈した、同社・三好孝一副社長（左）（写真提供：(株)三好不動産）



九州産業大学との共同プロジェクト「学生ブランドによるマンションリノベーション」の一例（北欧のデザイン）〈写真提供：(株)三好不動産〉

また、2006年からは「スマイルプラザGOGOハイク」を実施。これは社内または取引先企業間の交流を図ることを目的に、一晩かけ福岡市内約40kmをウォーキングするもので、年を追うごとに参加者は増加、2014年は約1,100人が参加する一大イベントに成長した。東北の震災時には参加費や募金を義捐金として寄付。義捐金活動は現在も継続中だ。

また2013年からは、管理物件オーナーからの協力も得て、震災で被災し両親またはどちらかの親を亡くした子供たちの就学支援を目的とした「みちのく未来基金」に、義捐金を収めている。

ユニークな取り組みとしては、同社のシンボルキャラクターである「ゾウ」にちなみ、福岡市動物園の動物サポーターに登録。2014年7月、人気者のアジアゾウ「はな子」の応援団に加わった。サポーター就任にあたり、エサ代を寄付したり、ゾウの生態を紹介する「豆知識ボード」や、ゾウのイラストを描いた日除けテント費など、総額300万円相当の支援を行なった。今後は、賃貸仲介店舗「スマイルプラザ」各店と協力のもと、地域の子供たちと「はな子」を結び付けるイベントを開催していく予定だ。

産学連携、留学生支援

社会貢献の一環として、産学連携の取り組みも行なっている。それが

2011年に始動した、九州産業大学との共同プロジェクト「学生ブランドによるマンションリノベーション」だ。

九州大学工学部に所属する学生が、賃貸物件の室内のデザインを手掛けるというもの。「空室に悩むオーナーから相談を受けたことがきっかけです。学生らしいアイデアを活かしたリノベーション物件なら、若者の入居促進や空室解消に効果的だと思いました」。

学生側にも、テーマ設定から設計、工事現場の監理まで実務に携わることができ、“生きた”教育を受けられるというメリットがある。すでに10戸近くをリノベーション済みで、いずれもすぐに入居者が決まり、空室解消につながった。今後も、この手法をオーナーへ提案していく考えだという。

また、2008年より手掛けている中国人留学生を中心とした「賃貸斡旋プロジェクト」もその一つ。言葉の壁や生活習慣の違いなどにより、賃貸住宅への入居が困難な外国人留学生に対し、住居斡旋の仕組みを整えることで、国際交流都市づくりに貢献していく取り組みだ。

まずは、特に最近増加している中国人留学生に対するフォローからスタート。2009年から、日本の大学を卒業した中国人の定期採用を開始し、入居前の契約から入居後の生活に至るまでの指導体制を整えた。ゴミ出しルールや騒音問題など、生活



11名の外国人スタッフ。中国語と英語での対応が可能で、部屋探しから入居後までをサポートする〈写真提供：(株)三好不動産〉

習慣の違いに関する説明を繰り返しレクチャーし、日本での生活における注意点を徹底的に教え込む。

中国社員の活躍により、2013年度の外国人仲介件数は約700件、スタート時の2008年度比約13倍という成果を上げた。

同業者からの出向も受け入れている。二代目を中心に、年間30名前後を受け入れ、1クール2年間で指導を行なう。すでに福岡県内には50～60名ほどのOBがいる。「当社と同じ知識や考え方を持つ事業者が増えれば、仕事がやりやすくなりますし、業界全体のレベルアップにもつながります」。

そのほか、オーナーのための空き家管理サービスや、地域の安全性を確保するために高齢者の入居支援についても取り組んでおり、それについては別項で詳しく紹介する。

地域内の同業者間で連携

2012年1月、同社は新会社(株)ゼウスを設立。全国のオフィスビルや飲食店、物販店舗向けテナント物件等を紹介する「全国テナント.com」(<http://www.zenkokutenant.com>)のホームページ(以下、「HP」)を立ち上げた。

異なったエリアの不動産会社が集まりテナント情報を共有し、各地でのテナント仲介を活性化、サポートするのが狙い。現在、全国7エリア・21社と提携しており、ゼウスはネッ

トワーク各社に対し、エリアHPの使用権とテナント運営ノウハウを提供している。

「当社が軸となって、いわば“テナントのボランタリーチェーン[※]”を構築し、業界発展の底上げを目指したい」と、同社は次の目標に向かい始動している。

また、「地域内で中小不動産会社がお互いに戦うのではなく、地元で組んでいけばいい」との考えから、すでに同社の全16店舗のうち3店舗の店長が、その店舗を中心に地元事業者を集め、勉強会を開いているという。

「地域で10の中小不動産会社が集まれば、大手と同じ力で戦えるはずです。例えば、地域のサイトをつくって無償で情報を掲載し、お互いに共有し合うなど、皆で成長していくことが地方の取り組みでは重要となります」。

一方、福岡県では56%の事業者の後継者がいないとされている。そこで同社は、集金や精算等の煩雑な業務を下請けとして受託し、事業者にはオーナーとの関係づくりに集中してもらうような提案を行なっている。そういった新しい仕組みを開発し、地域の困っている事業者を応援する「管理センター構想」に今後力を入れていくということだ。

不動産管理のパイオニアとして60年近く走り続けてきた三好不動産の挑戦はまだまだ続く。



全国のオフィスビルや飲食店、物販店舗向けテナント物件等を紹介する「全国テナント.com」トップページ。掲載物件数は、2015年3月10日時点で6,415件

※ 同じ目的を持つ仲間と組織化しチェーンオペレーションを展開すること



<http://www.miyoshi.co.jp>

地域管理の一貫として、 全国に先駆け空き家サービスを実施



(株)三好不動産
資産活用部空き家・高齢者住宅
推進グループ
サブリーダー：國 将弘氏

空き家を放置すると、建物の老朽化が進み、防犯・防災、環境面にも影響が出てくる。このため、空き家規制に踏み切る自治体が全国で増えてきた。総務省統計局「平成25年住宅・土地統計調査」によると、2013年時点で福岡市には、賃貸や売買、別荘用の物件を除いた空き家が2万500戸（2008年は1万7,900戸）存在する。こうした背景から、賃貸管理事業者を中心に「空き家管理ビジネス」に注目が集まりつつある。

それまで、空き家を適正に管理するソリューションがなかったため、困っている人はどこに相談してよいのか分からず、大抵は市役所へ相談に行っていた。しかし、市役所では空き家を管理する事業者を具体的に紹介してもらえないという現実があり、問題を解決することができなかった。空き家になっていることを近所に知られたくないがどうしていいのかわからない、などのケースもあり、治安の悪化を不安視した地域住民からのクレームも少なくなかったという。「それならば、不動産管理のプロとして地域に役立つサービスを提供しようと、事業化を決定しました。」

管理のプロが「空き家」も管理

「2012年の夏頃、老人福祉施設を運営管理しているグループ会社の社長から『施設に入ることになった方の中には、残してきた家が心配という方が少なくない』という話を聞いたのが、空き家管理を始めるきっかけでした」と、(株)三好不動産資産活用部高齢者住宅推進グループサブリーダーの國 将弘氏は、当時を振り返る。

福岡市周辺の自治体の中には、空き家の適正管理に関する条例を施行しているところも少なくないが、対象となるのは「防犯や火災などのリスクを及ぼす廃墟」や「今にも壊れそうな危険倒壊家屋」。同社はむしろ「放置された空き家」に目をつけ、「通常は人が住んでいる家の管理をするが、人のいない家の管理もできる」と考え、空き家を管理し続ける意思のある人や相続者を対象に、事業化することを決定した。

重説で物件の内容を確認

2012年11月よりスタートした「空き家サポートサービス」は、所有者との間で管理委託契約を結び、専門スタッフが月に1～3回空き家を巡回するというもの。巡回の目的は、パッと見て空き家と分からないようにすること。郵便受けに広告や郵便物がたまっていると留守だと分かり、ゴミの不法投棄や空き巣などの心配も出てくるからだ。

同サービスは、重要事項説明を行なって契約するが、重説では実施事業内容や注意事項の説明を行なうほか、軽微な傷などの免責事項についてはあらかじめ写真で確認してもらう。また、後々のトラブルへと発展しないよう「触ってはいけないもの」



(株)三好不動産「空き家サポートサービス」契約までの流れ



契約書には告知欄を設け、トラブルを未然に防止している（提供：(株)三好不動産）

「移動させなくてもいいもの」、あるいはお金に代えられない「思い出の品」などを、契約書内に設けた告知欄に細かく記入し、火災保険の見直しも行なう。空き家は住宅ではなく一般物件になるからだ。

作業内容は、室内の通気換気、清掃、雨漏り・水回りの確認、庭木や建物外観・近隣の確認、郵便受け整理など。ハウスクリーニングや庭木の剪定^{せんてい}等もオプションで引き受け、巡回後は報告書をオーナーに提出する。

対応エリアは、福岡市とその周辺6市2郡。料金は、戸建てが月額9,000～2万5,000円、マンションが7,000～1万9,000円。1回のみスポット対応（戸建て1万5,000円、マンション1万3,000円）も行なうが、郵便受けがDMやチラシで溢れるため月2回の巡回を勧めている（料金はいずれも税別）。

事業開始から2年を経て、契約件数は21件、その数はじわじわと増えているという。「空き家の管理を依頼していただけるのは、親身になって相談できる地域密着の会社だから。空き家管理ビジネスには、契約書以上の信頼関係が必要」。

地域密着だから信頼される

とはいえ、遠方の場合、1回の訪問で交通費・人件費が月額料金に迫ることもある。「空き家サポートサービスをビジネスとして成立させるのは難しい」が、この事業を、フ

ローからストック重視の住宅政策への転換が推し進められている中、「空き家のサポートを通じて、将来の売買案件・土地活用案件をストックしている」と考え、いわば先行投資と理解して行なっているという。

同サービスで顧客との付き合いを深めておけば、将来的に空き家を売却、有効活用するケースが発生した場合、同社に声が掛かる可能性が高い。実際、空き家サービスを申し込むときに、売却の価格査定を依頼する顧客もいるようだ。

「当初は、利益の薄い事業に対し社内でも疑問の声が上がっていましたが、実際、オーダーメイドになるため苦労は尽きません。空き家事業への参入は覚悟が必要ですが、地域密着だからこそできる事業でもあります。警備会社も見守りサービスを行っていますが、あくまでも防犯の観点から。当社の管理は、オーナーの資産管理が最優先ですから、空き家も『管理のプロ』としての視点で管理しています」。また、「福岡市内に2万戸を越す空き家が存在することを考えると、今後は有望なビジネスになり得る。5年後、10年後に実を結ぶと見込んでいます」と話す。

空き家は年々確実に増えているが、適正管理する方法や仕組みが世の中に浸透していないのが現状。國氏は「地域の不動産会社が手を携え、空き家サービスの普及に取り組んでいくべき」と力説する。



専門のスタッフが月に1～3回、空き家を巡回。室内の通気換気、清掃、郵便受けの整理などを行なう（写真提供：(株)三好不動産）



<http://www.akiyasupport.com/>

賃貸入居がかなわない高齢者をサポート



NPO 法人介護賃貸住宅 NPO センター
理事長：三好京子氏

※高齢などの理由で賃貸住宅に入居できない人を対象に、空室で悩む賃貸住宅オーナーとの間に立って入居をサポートする NPO 法人。紹介する住居は一般の賃貸住宅で、同センターが、入居者の生活をサポートすることを条件にオーナーから借り上げ、提供している。入居後も安心して生活できるよう、さまざまな形で支援する。

2010年の国勢調査によると、福岡市全体の人口に占める65歳以上の人口の割合は17.6%。およそ6人に1人が65歳以上という状況だ。また、ここ10年間で全人口は約9%増えたが、65歳以上の人口が約43%も増加しており、急ピッチで高齢化が進んでいることが分かる。そうした中、高齢者が民間賃貸住宅への入居を拒否される事態が年々増えてきている。その問題を解決すべく、高齢者の入居支援団体として、(株)三好不動産は一早く2001年2月にNPO法人「介護賃貸住宅NPOセンター」*を立ち上げた。

NPOが借り上げて賃貸

「地域の人すべてに安心・安全で快適な住まいを提供する」という企業理念を持つ三好 修社長は、空室に悩むオーナーとマッチングすることで高齢者の住まいを確保しようと考えた。しかし、保証人問題や身体問題等を理由に、高齢者の受け入れを躊躇するオーナーも少なくないという。

そこで、同センターがオーナーに転貸交渉を行なって部屋を借り上げ、それを入居者に賃貸する仕組みを取り入れた。オーナーにはNPOが入居後も生活支援を行なうこと、入居者が亡くなった際には部屋の片付けなどの死後事務を行なうことを約束している。こうすることで、保証人の問題は解決し、オーナーが懸

念するさまざまなリスクも回避することが可能となる。

入居については、まず同センターの職員が高齢者と面接して希望の部屋を決め、その後物件オーナーと折衝、承諾を得られたら入居するという流れだ。これまで、三好不動産の管理物件以外の住戸も含め、約250人の高齢者に賃貸住宅をあっせん。現在は約120人が利用している。

「過去に、高齢者が自宅で倒れていたり、亡くなっていたのをスタッフがたまたま発見したことがあったため、見守りの必要性をひしひしと感じていました」と、同センター理事長の三好京子氏。

そこで、同センターでは「生活支援サービス」を全入居者へ提供し、家賃を月額5,000円上乗せして転貸している。家賃回収等を兼ね、高齢者の健康状態や生活状況を確認しており、異常を発見した場合は、状況に応じて民生委員や病院など、各専門家に連絡する。

スタッフの携帯電話には、「蛍光灯が切れたので付け替えてほしい」「テレビがつかなくなった」など、困り事を相談してくる高齢者からの着信が絶えないという。「たった2人のスタッフで、見守りや細かな困り事にすべて対応するのですから、120人の方のお世話で手一杯というのが現状です。サービス提供のエリアも、車で20～30分で行ける範囲が精一杯で、事業を拡大していくにはさまざまな工夫が必要と思っ

ております」。

地域の中小ネットワークを構築

同センターは入居前のサポートもさることながら、入居後の生活サポートにも力を入れている。「少人数ですべてを行なうことはできない」ことから、地域の事業者と協力・連携している。三好不動産の主要エリアでヤクルトを販売する福岡ヤクルト販売(株)との提携がその一つだ。

同センターがあっせんした高齢者の住まいに、週2回朝、ヤクルト製品を宅配しており、商品を届ける時には、「声掛け」による安否確認を行なってもらっているという。姿が見えない、反応がない場合などの異常時に、配達員が同センターに連絡。スタッフが急行し、住戸内を確認するという仕組みだ。

「朝、姿が見えなかったので、すべての宅配が終わった後にもう一度訪ねてくれるなど、自発的に見守ってくれることも多いんです。われわ

れの思いを理解してくださり、とてもありがたく思っています」。

センター立ち上げから約14年が経ち、最近では同取り組みについて介護ヘルパーや病院関係者、民生委員等の知るところとなっている。彼らとのコミュニケーションが強化され、地域全体で提携・連携して支援する仕組みづくりが徐々に整ってきたという。

「地域密着の中小企業にとっては、何ととってもフットワークの軽さが武器。新聞配達や牛乳配達、民生委員などを巻き込んで小さな商圈に絞れば、高齢者の見守りはそれほど難しくはないはずです」。

ホームレス等の自立支援も

現在、同センターはもう1本の柱として、福岡市が取り組んでいる「ホームレス等の自立支援事業」にも、正式な委託業者として取り組んでいる。同事業は、支援が必要な人に一時的な生活の場を提供し、自立

に向けた支援を行なうというもの。

「われわれにできることは限られているかもしれませんが、支援が必要な方々に安心・安全で快適な住まいを、提供していきたいと考えています」。



「介護賃貸住宅 NPO センター」の支援体制。定期的な安否確認で高齢者の安心・安全な生活を支援する (同センター HP より)



<http://www.koureichintai.jp>