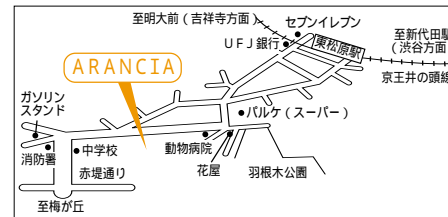


今回は当社管理物件の1階にある「世田谷のケーキ屋」さん、「創業工房ARANCIA (アランチャ)」をご紹介します。アランチャはイタリア語で「オレンジ」という意味で、外観や店内もオレンジ色で統一されておりとても良い雰囲気です。

独立開業して3年ですが、メニューは全てシェフのオリジナルで、季節ごとに変わるケーキや毎日変わるアラカルトが特に評判が良いそうです。また「週末限定のケーキ」はすぐに売切れてしまうそうです。他にも店内には常時

20種類から30種類の焼き菓子が陳列してあり、Tea Timeにはケーキと一緒に店内でいただけます。

落ち着いた所にあり、近くには羽根木公園もあります。是非一度お立ち寄りください。



AM 10:00 ~ PM 8:00 月曜定休  
Tea Time PM 12:00より(L.O. PM 7:00)  
世田谷区松原 6-11-7 パールハイツ1F  
京王井の頭線「東松原」駅 徒歩3分  
TEL / FAX 03-3323-5578

## COLUMN COLUMN COLUMN

### 「話し上手」と「聞き上手」



「あの人はいい人だ」「あの人は悪い人だ」と言います。この「いい人」「悪い人」にはいろんな要素があり、「考え方の場合」と「性格的な場合」があります。いい人は別として、考え方の悪い人は直り、性格的に悪い人は直らないと思われがちです。一般的には育った環境が人の性格を決めるとも言われています。しかし「性格」の9割は生まれた時点で決まり、逆に「考え方」は9割決まっていなくて、拙者は思います。言い換えれば、考え方は環境で変わり、逆に性格は環境においてはほとんど変化しないこと。これはあくまで拙者の個人的な見解なのでご容赦ください。「考え方」以外に「振る舞い」や「物腰」なども「環境」と「経験」と「努力」で変わると考えます。

変えることができる「考え方」と変えることが出来ない「性格」の双方の要素が含まれる大切なものに「会話」があります。そして「性格」という不変のもの」と「環境と経験と学習で変わるもの」の組み合わせ、拙者はそれが「人格」だと思っています。

人の第一印象は容貌ですが、コミュ

ニケーションを取るには会話が必要で、見た目を感じのよさそうな人だと思っても、話をすると「あれっ」と思ってしまうことがあります。しつこい人、話題がない人、口だけの人、言い訳ばかりしている人、自慢話が多い人、細かすぎる人などです。よく言う「馬が合わない」「肌が合わない」とは容貌ではなく「会話」のことです。また会話は「話しの内容」「タイミング」「声の大きさ」が大事で、相手の話が終わってから自分の感想や意見を言うのが大原則。基本的に簡単なこのやりとりができないと会話が非常に疲れ、また時には苦痛にもなります。他に価値観が合うかどうか、快適な会話、さらにはいいお付き合いができるかどうかの大事な要素でしょう。仕事では価値観が異なった相手との会話もビジネスとして割り切れますが、プライベートのお付き合いでは厳しいところです。

「あの人は話し上手だ」ということがあります。では話し上手とはどういう人のことでしょうか。話の内容が面白い人？ たわいもない話を面白おかしくアレンジして話せる人？ ポ

キャブラリーのある人？ 拙者は「話し上手は聞き上手」と思っています。これはビジネスの世界でもプライベートでも通用することです。特にビジネスにおいては、やたら流暢に喋り過ぎるより、時々つまづいてしまうぐらいのほうがちょうどいいのではないのでしょうか。喋りが滑らか過ぎると、話の内容や相手の状況を全く考えずに、ただマニュアルどおり喋っているだけで、この人ほんとにわかっているの？もしかしたら騙されるんじゃないかと考えたりします。ビジネスの話は、できるだけ相手に話させる「聞き上手」、これがビジネストークの大原則ではないのでしょうか。もちろんプライベートでは親身になって相手の話を聞くのが、マナーであり大原則ですが...人の事より拙者も、ビジネスにおいてもプライベートにおいても「聞き上手」になれるよう努力していきたいと思えます。

今回はすこし「カタシ話」になってしまいましたが、この「カタシ」は希望も込めて拙者の人格の一部だと思えますのでご理解いただけたら幸いです。

# SUDO NEWS

Vol.10 2003年11月1日発行 須藤建設株式会社 〒106-0047 東京都港区南麻布4-5-45 TEL 03-3444-0011

## みなさんこんにちは

ずいぶん寒くなりました。「衣替え」の季節も終わりました。

住まいに関しては、「住み替え」はしなくても「模様替え」するだけで気分転換になります。模様替えは面倒だという人は、クッションカバーやテーブルクロスを替えるだけでも部屋の雰囲気が大分変わります。新しい気分になります。寒い季節は暖色系にまとめる方が多いと思いますが、インテリアのアクセントとして赤やオレンジを使うと「元気になる部屋」になるそうです。

話は変わりますが、今年の夏は涼しかった、というより寒かったですね。9月が暑く前半は30度を越えた日がほとんどで後半は急に寒くなりました。この気候に、セミやコオロギは私たち以上に戸

惑ったことでしょうか。このような気候でも当社の仕事には比較的影響がなかったと思いますが、エアコンの修理件数は、前年度より減少しました。また、新規契約本数(引越する人)もやや少なく、更新契約(引越しない人)が多かったです。農作物にはかなり影響があったと思われがちです。野菜が高くなる、新米が食べられなくなる、といろいろ不安もありました。海の家をはじめ、水着、団扇、風鈴など夏の商売の売上も大幅ダウンでしょう。他人事ながら心配です。ビールや清涼飲料水の売上も例年より少なかったようです。また、雨も多かったので神宮を始め花火大会もいくつか中止になりました。しかし反対に売上増の商売もあったはず。おそらくは温

泉宿、レンタルビデオ、遊技場、そして傘屋さんやクリーニング屋さん良かったのでは？ 雨の日はタクシーも忙しいだろうと思って、ある日ドライバーに聞いてみたところ「今は景気が良くないから雨降っても関係ないよ」と言われました。そういえば、以前は終電のころにタクシーを拾う時とても苦労しましたが、最近は簡単に拾えます。経済的・社会的に電車を使うことはよいことだと思いますが、時にはタクシーも使えるような、余裕のある経済状態に早くなればと願っています。

泉宿、レンタルビデオ、遊技場、そして傘屋さんやクリーニング屋さん良かったのでは？

雨の日はタクシーも忙しいだろうと思って、ある日ドライバーに聞いてみたところ「今は景気が良くないから雨降っても関係ないよ」と言われました。そういえば、以前は終電のころにタクシーを拾う時とても苦労しましたが、最近は簡単に拾えます。経済的・社会的に電車を使うことはよいことだと思いますが、時にはタクシーも使えるような、余裕のある経済状態に早くなればと願っています。



## 外装リフォーム

府中市多磨町にある2階建て12世帯のアパート「府中ルーテルハイツ」1986年竣工のプレハブ住宅。汚れが目立たないベージュ色の外装も大分汚れが目立ち始め、最近空室がすぐに決まらない状態が続きました。

室内は入居者が入替わる毎にきちんと内装リフォームしていたので、内見した方はほとんど申込されていたのですが、最近では外装が汚れてきており、また、自転車置き場もなかったため自転車が乱雑に放置されていました。そのため、興味を持った方を現地に案内しても外装を見るだけで、内見に至らない方も多く見られました。

そこでオーナーと相談し、全面的な

外装リフォームと敷地内を整理整頓しましたところ、空室がすべて成約になり、指定の置場が完成したことで、自転車も整理して置くようになりました。また1階の建物南側敷地を戸別に仕切り、専用庭にしたことで1階に入居されている方にも喜ばれております。

今回の外装工事をして感じたことは、やはり第一印象である外装も大事であり、建物(特に共用部分)をきれいにしておくことは「住んでいる方もきれいに使う」また、「訪ねてくる方も汚さない」ということが再確認できました。これからは、成約率が低くなったからリフォームするのではなく、成約率が低くならないように、「外装リフォーム」



府中ルーテルハイツ 外観

や「間取・設備の変更」の提案をさらに早めに行きたいと思えます。そして「総合管理会社」として、「よりよい入居者管理」を行うための「よりよい建物管理」を提案していきたいと考えております。

庭(建物南側敷地)



改装前



改装後

自転車置き場



改装前



改装後



## HOTLINE 市場と最近の動向

### 最近の賃貸事情 ~ 入居者管理 ~

ひと口に「入居者管理」と言っても入居開始から解約までに下記のようなさまざまな業務があります。

滞納者への催促及び集金業務	入居者または連帯保証人の変更手続
使用状況に問題のある入居者への注意・指導	盗難・水漏れ等、事故の対応と保険の確認
建物破損の際、修繕手配及び修繕費用の請求	入居中のクレームまたは要望への対応
近隣に迷惑を及ぼした場合の注意・指導	更新契約業務
重大な契約違反者への立ち退き請求	解約に関する業務

今回は「入居中のクレームまたは要望への対応」についてお話しします。

入居者からのクレームは「建物・設備のクレーム」と「建物・設備以外のクレーム」に分けることができます。「建物・設備のクレーム」が圧倒的に多く、中でも給湯器、エアコン、水回りの故障やトラブルが90%を占めます。電話対応だけで済むこともありますが、ほとんどの場合、物件担当者や工事担当者が状況確認の為訪問します。最近付帯設備が増えた分、故障やトラブルも増えています。また最近の入居者の特徴として、簡単な電球交換も「しない方」や「できない方」が増えました。以前もSUDO NEWSでお話しましたが、「テレビの映りがわるい」(アンテナが接続されていない)、「テレビが映らない」(コンセントを挿していない)というクレームも実際ありました。後者は電話対応で済みましたが前者は現地に行っていました。

「建物・設備関係以外のクレーム」は、契約書の解釈の相違や契約書に定められた以外のことが多いため対応と調整が困難です。特に「騒音の問題」「緊急の度合」など「個人個人の感覚や常識が異なるもの」や「主観的要素が強いもの」は、その対応にとっても気を使います。具体的には、ステレオやピアノの音がうるさい、変な人が出入りしている、夜中騒いでいるなど。騒音のクレーム対応が難しい理由は、私どもが実際に住んでいるわけではないのでその「程度」が不明だからです。クレームを出した人が「神経質過ぎる」のか、「本当にうるさい」のか、判断が難しいのです。この場合、複数の人から同じクレームが出た場合、「本当にうるさい」と判断して対処します。

クレーム対応について大切なことは、まず話しをよく聞き、状況を把握し、緊急かどうかを判断することです。当社で

設備関係のクレームと要望	
給湯器が点火しない(お湯にならない)	結露がひどい
エアコンが利かない	テレビの映りが悪い
トイレの水が止まらない	ドアの開閉が悪い
蛇口・シャワーホースから水が漏る	換気扇が吸い込まない
排水が詰まった	電球が切れた
天井から水が漏ってきた	鍵を無くしたので貸してほしい
水が出ない	鍵がかかりにくい
宅配ボックスが開かない	電話を1回線増やしたい

はクレームを「緊急」「準緊急」「普通」の3つに分けて対応しています。緊急とは火災、水漏れ、断水、鍵の紛失、盗難です。いずれの場合も、状況に合わせ、迅速に対応し、的確に処理することが大事ですが、必ず「保険加入の有無」の確認も必要です。

賃貸借契約は継続的なものです。入居時は勤務先・収入が問題ない人でも転職や無職になってしまうこともあります。環境が一変することによって常識や考え方で変わってしまう場合もあります。最近「契約内容に対する解釈の違い」や「行政指導」により借主とトラブルになるケースが増えています。また「マスコミの報道」もトラブルに拍車をかけています。

管理業務は「誠意」が大切だと思いますが、スムーズにクレーム処理やトラブルを解決していく為には、その他に「経験」と「フットワークの良さ」が必要と考えています。

設備関係以外のクレームと要望	
隣の人がうるさい(左右上下階)	共用部分にゴミがちらかっている
変な人が出入りしている	ポストに変なチラシが入っている
駐車場に他の車が止まっている	バイクを置きたいけど置場所はあるか
隣の駐車場の仕方が悪い	玄関の鍵を交換してほしい
隣の部屋からベットの鳴き声がする	二重ロックにしたい
車がイタズラされた、自転車が盗まれた	設備点検の際、部屋に入ってほしくない

## 投資(収益)物件のご案内

### 田園都市線「池尻大橋」駅 徒歩8分

【価格】  
3億2,800万円  
【想定利回り】  
8.9%  
【年間収入】  
2,928万円

所在地/東京都目黒区青葉台3-17-11  
交通/田園都市線「池尻大橋」駅 徒歩8分  
土地面積/330.57㎡  
建物延面積/966.43㎡  
建物構造/鉄筋コンクリート造 6階建  
権利/所有権  
総戸数/18戸(販売戸数17戸)  
築年数/昭和58年築  
用途地域/商業地域・第一種住居  
建ぺい率/60%・80%  
容積率/300%・500%  
備考/1階店舗所有者別・各室区分  
所有登記済み

### 営団日比谷線「六本木」駅 徒歩10分

【価格】  
1億9,800万円  
【想定利回り】  
9.45%  
【年間収入】  
1,872万円

所在地/東京都港区西麻布1-15  
交通/営団日比谷線「六本木」駅 徒歩10分  
土地面積/139.40㎡  
建物延面積/407.80㎡  
建物構造/鉄筋コンクリート造 5階建  
権利/所有権 総戸数/16戸  
築年数/昭和52年7月築  
用途地域/近隣商業地域  
法令制限/第一種高度地区  
建ぺい率/80% 容積率/400%  
接道/5m公道に12.7m接する  
現況/賃貸中(駐車場2台有り)  
備考/タイル貼り・リフォーム済み

注)仲介の為規定の手数料がかかります。売却済みの場合はご了承ください。

お問い合わせ(不動産部直通) 担当/岡田 ☎ 03-3444-0012

## すこし参考になる話

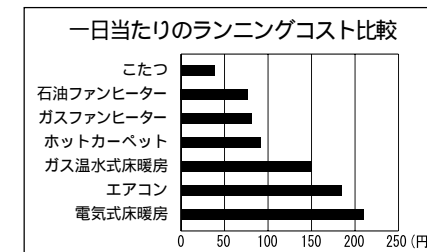
### 【暖房器具】

そろそろ暖房の必要な季節になりました。暖房器具は熱の伝わり方によって、「対流型」「伝導型」「輻射型」の3つに分類されます。

「対流型」は気体や液体の循環によって熱が移動するもので、エアコンやファンヒーターが代表的です。速暖性が高いのが長所ですが、暖かい空気が天井へ上がってしまう為「頭熱足寒」になってしまうのが欠点です。また、送風によってハウスダストが立ちやすく、空気が乾燥してしまい換気が必要です。「伝導型」は熱が移動するもので、直接器具に触れるホットカーペットや電気毛布が代表的です。足元が暖かい「頭寒足熱」が長所ですが、離れると寒くなってしまふのが欠点です。「輻射型」は熱線(遠赤外線)が物にあたり熱になるもので、ストーブやこたつが代表的です。器具付近は暖かいのが長所ですが、遠ざかると熱が伝わってこないのが欠点です。

最近特に注目を集めている暖房器具の1つに床暖房があります。新築マンションでは「床暖房」が増え、ないものに比べ契約率が1割ほど高くなっています。また、木造住宅にも簡単に組み込めるタイプも開発されて、普及率がぐんと高くなってきました。...ちなみに多摩動物公園のおサルさんも床暖房を使っています。床暖房は床面から直接暖められた「伝導熱」と床面から

放射される「輻射熱」により室内がほぼ一定温度に暖められ、足の裏からぬくもりが直接体に伝わり「頭寒足熱」でとても快適です。また風がないため乾燥を防ぎハウスダストを抑制し、空気を汚さないので換気も不要です。しかし他の暖房器具に比べ設備費・ランニングコストがやや高いという問題があります。



暖房器具を選ぶには実用性やコスト面はもちろんですが、ライフスタイルや家族構成も考えたいものです。共働きなど留守が多い場合、速暖性の高いエアコンやファンヒーターが適しています。小さなお子さんやお年寄りなど、家の中で過ごすことが多い家族の場合、安全性や衛生面を考えて床暖房が適しています。また床暖房とエアコンを「組合せて利用」するのも一つの方法でしょう。

様々な暖房器具が選べるようになった今、我が家に最適な暖房を、もう一度考えてみるのはいかがでしょうか。

### 【衣替え】

衣替えの習慣は、宮中の行事として始まったもので、当時は今と違って旧暦の4月1日と10月1日に行われて

いました。複雑に変化したのは、江戸時代の武家社会からで、「4月1日から5月4日まで」と「9月1日から同8日まで」は袴(裏地付きの着物)を、「5月5日から8月末まで」は帷子(裏地なしの単仕立ての着物)を、「9月9日から3月末まで」は綿入れ(表布と裏布の間に綿を入れた着物)の着用が定められていました。年に4回も衣替えをしていたわけです。衣替えが6月1日と10月1日になったのは明治以降で、学校や官公庁・銀行など、制服を着用するところでは現在もほとんどがこの日に行われています。

ところで、これから衣替えを考えている方は、衣類を虫やカビから守るために、まずきちんと汚れを落とすください。(衣類を食べる虫は雑食のため、衣類の繊維だけではなく、そこについて食べ物のカスやしみを栄養としています。特に牛乳、トマトの汁、汗、紅茶、オレンジジュースなどが好物です。)次に虫干しをして、カビの原因になる湿気をよく取り除いてから収納してください。収納後も2週間に1度はたんすやクローゼットに風を通しましょう。

防虫剤は、パラジクロールベンゼン・ナフタリン・樟脳・ピレスロイド系の4種類に分類されますが、違う種類の防虫剤を一緒に使うと衣類にしみを作ってしまう恐れがありますので避けましょう。防虫剤のガスは空気より重いので、衣類の上の方に置いてください。また、湿気対策として防虫剤と乾燥剤を一緒に使うとさらに効果的です。

## 地上デジタル放送

いよいよテレビ放送のデジタル化が本格的に始動し、東京・大阪・名古屋の三大都市圏では今年12月から一部地域で放送が始まります。(都内は東京タワー近隣エリアのみ)その他の地域においても、2006年までに地上デジタル放送が始まり、2011年には現在の放送

(アナログ放送)は終了し、テレビ放送はすべてデジタル放送に移行する予定です。

デジタル放送への移行により高画質・高音質な映像となり、データ放送や双方向機能を利用した視聴者参加型の放送など、より多様な放送が可能となります。

また、移動中でも安定した受信ができることから、車や電車、バスなどの移動体向けの放送サービスも検討されており、将来的には携帯端末や携帯電話などでも映像を受信できるようになり、今後テレビに対する考え方が大きく変わっていくことになりそうです。