# 分業制敷き1／3の人員削減に成功

プロパティマネジメントフィー
## PMフィー低価格時代をどう生き抜く

PM（プロパティマネジメント）フィーが年々下がっているという。フィーが下がった背景には何があったのか。また、低いフィーでもPM管理を行うメリットはどこにあるのか。PM会社、PMコンサルティング会社に話を聞いた。

### 5%から2%へ下落 低価格競争大時代へ

「ファンドがPM会社を選ぶ基準の1つとして、重視しているのはフィーです。5・6年前までのファンドバブルの頃は、フィーは月額賃料の4―5%という物件が多かったようです。しかし今では2%台の物件も多くあります。今はまさに、フィーの低価格競争時代となっています」

リーシング・マネジメント・コンサルティング（東京都港区）の齊藤晃一取締役副社長は話す。同社は不動産業界向けにリーシングサポートやコンサルティング、戦略提案を行っている。フィーが年々下落していることについて、こう分析する。

もっとも大きな要因は、景気低迷による平均賃料の下落で賃料収入が以前に比べて少なくなったことだという。また、2009年の後半まで、新築物件が多く流通していたため、この時期までは、PM会社は主に新築物件を受託していた。新築物件の場合、すべて空室の状態から客付けを始めるため、フィー以外にも仲介手数料が収入となり得る。「新築を取得してから数カ月は、実入りが相当よかったはずです。どのPM会社も新規契約に必要な人員を十分ていました」（齊藤副社長）。

ところが、景気が低迷するにつれ、ファンドはランニングコストの圧縮に着手し始めた。そこから、PM会社のフィーの低価格競争が始まった。

「『仲介手数料が取れない』『賃料水準が下降する』『フィーが低下する』となると、今までの人員を抱えたまま、同じ分量の案件を継続していくことが困難になりました」（齊藤副社長）

そこで、各社ともPM戸数を拡大することに力を入れ始めた。しかし、フィーが下がれば、管理の質が低下するのもまたまぬがれることはできないの効率化を高めることだ。「管理会社はふたを開けてみると、1人で工事請負、経理、集金業務など多岐にわたる業務を行っている会社がとても多いです。同じ人数で効率よくまわすために、分業をすすめています」（齊藤副社長）。

ある会社では、20人ほどの部署の人員とコストを半年間で3分の1削ることに成功したという。1人あたりの労働時間は変わっていない。

### 「丁寧な管理ができる」 エンドの安心・信頼獲得

市場に流通している物件が少ないため、売買をすることができない。手数料が入らないため、現在運用中の物件のパフォーマンスを上げて投資家の期待に応えるのだという。

どの点でコストを削減するかというと、PM会社のフィーを削るしかない。「今後、PM会社が生き残るには、1棟単位で受託するのではなく、複数棟をまとめて受諾することが必要だと思います」と話すPM会社もある。

物件管理・レポート作成のシステム導入や更新の費用は数千万円かかることがあるため、まとまった戸数を管理していないと、ペイしないことがある。PM会社にとっては依然として厳しい状況が続いているようだ。

それでも、PMを続ける理由として、PMによる副次的な効果が多分にあるからだという。管理を受託する際、PMをやっているというと、丁寧な管理ができる会社だという安心感や信頼感を持ってもらうこともできるのだという。

13棟463戸をPM管理する明和住販流通センター（東京都世田谷区）の飯島知課長も同様のことを話す。「リートと付き合いがあると、オーナーに好印象を持たれることがあります。投資家にとっては、管理会社の良し悪しを判断する材料になっているのだと思います」。

## 副次的効果狙い低料金でも管理継続
## フィー2%時代に突入

明和住販流通センター（東京都世田谷区）飯島知課長（39）

### 全物件が車で5分圏内

PM管理物件はすべて本社から車で5分以内の場所にあります。もし1棟だけの管理でしたら採算は合わないかもしれませんが、数がある程度そろい、物件が近い場所にあれば、十分やっていけると思います。

### 55%が都心五区内 地の利生かしコスト抑える

「管理物件の55%が都心五区（港、中央、千代田、新宿、渋谷区）に集中しているため、管理の効率化が図れています。フィーが下がっている現在の状況でも採算は取れています」

こう話すのはクレアスレント（東京都港区）の森井貞雄取締役だ。都心にエリアを限定しているため、1人当たり1棟400戸の担当物件があっても、無理なく回すことができているのだという。

オーナーに対しては、「安心感を持ってもらうこと」をもっとも心がけているという。週1回リーシング報告をし、月1回は約10ページに及ぶレポートを送付。月次レポートでは設備故障、クレーム状況を報告する。

「月1回、対面して打ち合わせをすることも度々あります。周辺物件のリーシング状況、空室対策等の報告をしています」（森井取締役）。

リーシング・マネジメント・コンサルティング（東京都港区）芦藤晃一取締役副社長兼CMO（35）

### 往復はがき送り退去時期を調査

当社は客付けをするための入居者調査を行っています。「この物件を気に入る人はどのような人が多いか」ということを分析することにより、どのようなターゲットに向けて広告を出すと、もっとも効果があるかということが分かります。

また、物件の平均退去時期をみて、もし更新の際に退去する人が多い物件でしたら、事前に電話連絡をして、更新料は不要と伝えるという旨を書き、返信してもらいます。その際、はがきには簡単なアンケート項目を加え、入居者の退去予定時期を把握しています。

また、ファミリー向けの物件では、家族の誕生日に花やメッセージカードなどを贈ることもあります。

これらを提案し、PM会社に取り入れてもらっています。

そこで齊藤副社長らが提案しているのが、業務内容ごとに担当を決め、分担制度にし、業務分担制度にし、業務

| | |
|---|---|
| 発生日・号室 | H24.7.8<br>501 |
| 要望・懸案事項 | 不法侵入者の疑い |
| 対応事項 | 7／8深夜に不審者が501号室ベランダ越しより侵入未遂との事で入電あり。入居者が気づき事なき得る。入居者にて池上警察に通報し実害がないため、近隣パトロール強化に止まる。 |
| 進捗事項 | ①防犯カメラのチェック<br>→4カメラのうち、2つは正常に撮影出来ておらず故障と思われる。撮影できていたのは駐車場前及び1/2階の踊り場の映像のみ。<br>②館内照明のチェック及び交換<br>③庭先の草むしり<br>(不審者に「管理が行き届いていない」印象を与えない措置)<br>④CSP指令センターへ連絡し巡回警備の強化<br>(入居者からの要望)<br>①防犯カメラの修理または交換<br>②侵入箇所にフェンス等の防止措置<br>③防犯用人感センサー付き照明・庭先への玉砂利の設置 |

物件報告レポートの例