

住宅型有料老人ホームを取得

和田興産 運営会社に1棟貸し

不動産賃貸業や分譲マンションの開発を手がける和田興産(兵庫県神戸市)は、住宅型有料老人ホーム事業に参入。1棟目は大阪府で購入した新築物件を事業者に一棟貸しする。

新規事業は、物件が開発されている段階から、建設会社や借主となる施設の運営事業者と連携を取り進めてきた。1棟目は大阪府枚方市にある鉄骨造4階建て全48室の「フィオレ・ヴィータ枚方」で、4月にオープンした。居室の広さは13・11〜14・49㎡で、居室内にトイレと洗面台、エアコンなどを備える。共用



設備は、食堂、一般浴室、介護浴室、洗濯室、トイレなどがある。

2棟目は、摂津市でプロジェクトを進めており、2026年1月に竣工する予定だ。

住宅型有料老人ホームには、専有面積は13㎡以上という基準に加え、専有部の水回り設備が少なくても済むことから建築コストが抑制できる。そのことから、比較的高い利回りを確保できるのでないかと期待する。「地域社会に必要なとき

家族信託提案で取引継続

ノザワ産業 一般管理の受託獲得も



ノザワ産業 (埼玉県所沢市) 嶋内紀光専務

埼玉県で約4000戸を管理するノザワ産業(埼玉県所沢市)は、オーナー向けサービス充実のため家族信託の組成支援に取り組む。2022年

23年12月から24年1月にかけて、社内で研修を実施。30分程度の動画を視聴した。不当な要求に対して毅然(きぜん)とした対応を取ることを、一人ではなく組織で対応することなど、カスハラの基本姿勢について学んだ。併せて、独自に作成したマニュアルについても周知した。

管理会社のカスハラ対応

琉信ハウジング

組織で対応、情報を分析 報告しやすい環境を整備

本連載では、カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)に対する方針を公表した管理会社を取材。沖縄県で約9000戸を管理する琉信ハウジング(沖縄県那覇市)は、カスハラへの報告がしやすい体制づくりを整備する。

琉信ハウジングは、カスハラに対する行動指針を2023年10月に策定。社内勉強会など準備期間を設けたのち、24年3月に同指針をウェブサイトで公表した。

同社の従業員数は臨時職員を含め120人。うち、賃貸管理部門は支店も含め59人だ(3月末時点)。

本格的な検討を開始したのは23年6月から。退職する従業員から「クレーム対応でストレスが多い」という意見や、現場の管理職からも従業員を守るためにマニュアルが必要との声が上がったことから、カスハラ対策に



琉信ハウジング (沖縄県那覇市) 城間泰社長

被害が発生した場合の相談・報告フローを整備した。被害の報告を受けた直属の上司や所属長は、担当社員一人に任せず、共に対応に当たる。その後、カスハラに該当するかどうかの判断を問わず、すぐに所属部長へ報告。役員会議にて情報を共有し、当該部署の判断や今後の対応などについて協議する。

指針の策定に先がけ、23年6月から電話の録音システムを導入

23年12月から24年1月にかけて、社内で研修を実施。30分程度の動画を視聴した。不当な要求に対して毅然(きぜん)とした対応を取ることを、一人ではなく組織で対応することなど、カスハラの基本姿勢について学んだ。併せて、独自に作成したマニュアルについても周知した。

- 琉信ハウジングのカスハラ対応
- ・カスハラ対応の研修実施
 - ・電話録音システム導入
 - ・意識調査で従業員のメンタルヘルスをケア
 - ・被害事例を基に傾向分析

※取材を基に全国賃貸住宅新聞で作成

24年8月からは、通話を録音する旨のアナウンスを開始した。会話記録の証拠を残し、法的措置に備えた体制を整えている。導入以降、従業員から電話での発言が減ったという声も上がるなど、抑止効果がみられるという。

社員のメンタルヘルスをケアする取り組みの一環として意識調査「パルスサーベイ」も実施する。月に1回、

社員に対して「仕事に対する満足度」「社内人間関係」「健康状態」などについて簡単なアンケートを行う。懸念があると見受けられる社員に対しては、悩みをヒアリングする面談を設ける。

足元では、社内で収集した被害事例を基に、カスハラ傾向を分析しているところだという。トラブルの原因、被害の内容、加害者と被害者の年齢、受けたストレスの内容などを細かく分類。顧客からの要求内容に正当性があるか、被害内容がカスハラに該当するか、初動対応に問題がないかなどを検証。再発防止を図る。

今後は、社内イント



視聴予約はQRコードから

『トレーラーハウス賃貸』という選択

驚きの広さ! 驚きの性能! 驚きのコスト! TRAILS EX20W

賃貸住宅	ホテル
オフィス	グランピング
店舗	民泊

▼資料請求・モデル見学・お問合せはこちら
ヒーローライフカンパニー 03-5473-0539 / info@hero-fc.co.jp

特別セミナー

生成AI時代の 人材育成

日管協・JDLA 登壇

日管協
公益財団法人
日本賃貸住宅管理協会
常務理事 三戸部氏

JDLA
一般社団法人
日本ディーラーニング協会
専務理事 岡田氏

株式会社いえらぶGROUP 第二商品開発本部 執行役員 和田氏

株式会社いえらぶGROUP 人事部 執行役員 山口氏

7/16 (水) 18:00~20:30
新宿区西新宿2-6-1 新宿住友ビル50階

猫の手もいらない! 不動産業務システム

いえらぶ CLOUD

後藤真希さん出演! CMはこちら»