

社宅サミット 2024 in 金沢 (7月2日)
ディスカッション議事録

公益財団法人日本賃貸住宅管理協会
社宅代行サービス事業者協議会

社宅代行サービス業界の今後の課題に関するディスカッション

実施日：2024年7月2日(火) 15:55~17:10

場所：ホテル金沢 2階 ダイヤモンドA・B (石川県金沢市堀川新町1-1)

テーマ：繁忙期対策について抱えている問題点・課題点

登壇者：氏名(会社名)

登壇者【社宅代行会社】

- ・齊藤 祐人 氏 (東急社宅マネジメント株式会社)
- ・上治 誠視 氏 (株式会社リロケーション・ジャパン)
- ・鈴木 智博 氏 (東京建物不動産販売株式会社)
- ・鈴木 望夢 氏 (株式会社マイムコミュニティー)

【不動産仲介会社】

- ・稲葉 勇氣 氏 (株式会社三好不動産)
- ・小江 敦史 氏 (アパルトマンエージェント株式会社)
- ・千田 浩一朗 氏 (株式会社明和不動産)
- ・豊島 裕介 氏 (株式会社良和ハウス)

【コーディネーター】

- ・有賀 隆二 氏 (株式会社 Bcan)

内容：【1】前回の振り返り

2023年の社宅サミットで「社宅代行会社だけではなく、不動産仲介会社とも一緒になって業界の事を考えていくべき」という意見もあり、法人仲介専門の不動産会社(下記4名)を社宅代行サービス事業者協議会にオブザーバーとして参加頂き、社宅代行会社・不動産仲介会社とともに一体となって業界の発展・活性化に繋げていこうと考えている。

(オブザーバー参加不動産仲介会社)

- ・下田 亮太 氏 (株式会社エリオン)
- ・柿本 郁浩 氏 (株式会社三和アイシス)
- ・江ノ畑 健次 氏 (株式会社アプリーズ)
- ・稲葉 勇氣 氏 (株式会社三好不動産)

【2】繁忙期対応について不動産仲介会社が抱えている課題点・問題点について

- ・ 賃料相場と社宅規程の乖離
- ・ カスハラ問題
- ・ 社宅代行会社の書式統一
- ・ 契約書類発送に関して
- ・ 異動タイミングの分散
- ・ 自己発見の撲滅

※今回は、上記太字項目のテーマを中心にディスカッションを行った

【3】ディスカッションテーマ①

「賃料相場と社宅規程の乖離」に関して

要望 関東、関西は賃料上昇が顕著で、繁忙期は物件が枯渇状態であった。

特需事情（熊本の TSMC 工場など）を理解している企業と理解していない企業とで、紹介できる物件の数に差が出たため、転勤者の満足度向上のためにも、特需エリアの情勢は繁忙期前までに規程緩和の助言をしておくべきだが、社宅代行会社各社はどのような対応をしているか。（賃料上限の超過、短期解約違約金、24 時間サポートなど付帯サービス）

回答 企業の規程の見直しの遅れにより、現実とルールの中で大きく差が出てしまった。

特に繁忙期には入居が出来ない（間に合わない）案件も発生した。

不動産仲介会社にとっても、部屋が決まらないお客様が増えたことにより、1 案件の対応時間が増加し、業務をひっ迫させてしまった。

また社宅代行会社としても企業や入居者との調整も過多になった。

社宅代行サービス事業者協議会としての資料を作成し、繁忙期前に企業に対して規程の見直しや啓発に繋げたい。

以前から全国の賃料相場を基に企業に対して家賃上限の値上げの打診を行っている。

昨今の賃料上昇も重なり、上限金額の値上げ、超過分の個人負担を認める等、上限家賃規程の緩和を理解頂ける企業が増えてきたが、本業の業績不振や助成金・補助金を見込んで上限予算策定を行っている場合は、上限規程緩和の提案が中々進まない企業もあり、超過分の個人負担を認める企業が増えたことで、入居者からの相談件数も増えている。

付帯サービスに関しては、原則認めてくれる企業が大半だが、物件提案前（遅くとも申込手続き前）に事前相談をしていただきたい。

アンケート意見

- ・ 社宅規程の最近の動向や賃料規程の各都道府県の平均値の開示など
- ・ 社宅代行会社が、企業規程に関することなど不動産仲介会社に求める事はあるか
- ・ 社宅探しについての時期・設備、今のトレンド等の情報を知りたい

【4】ディスカッションテーマ②

「カスハラ問題」に関して

要望 高圧的な態度・発言、業務時間外での対応要求、精神的苦痛による費用請求など、過度な要求が増えてきている。

不動産仲介会社の配慮不足や不手際など、きっかけは様々だが、度を越えた要求をされる社員様には、不動産仲介会社・社宅代行会社ともに情報共有を行い、企業側にも報告を上げるスキームの構築も必要ではないか。

回答 社宅代行会社も企業側に立つわけではなく、不動産仲介会社と一緒に問題を解決していく姿勢は常に持っているのでカスハラに限らず、トラブル事案が発生したら遠慮なく速やかに社宅代行会社へ報告を上げていただきたい。

アンケート意見

- ・実際に起きた事例と対応の仕方が参考になった
- ・社宅代行会社の考えを知ることができ大変参考になった
- ・カスハラ事案（トラブル事例）は今後も取り上げて頂きたい
- ・クレーム対応、設備不具合の対応をしている社員の離職抑止につながる対策の共有

【5】ディスカッションテーマ③

「社宅代行会社の書式統一」に関して

要望 特に「部屋探し時の依頼シート」の書式統一をお願いしたいが、実現性はあるのか。書式が統一されると、大きく下記3つの効果がある。

- ①規程の確認漏れが減りトラブル回避につながる
- ②新人教育の簡素化につながる
- ③顧客管理システム、追客管理システムとの連携もしやすくなる

細かい規程はどここの社宅代行会社も記載されているが、入居者情報の記載がしっかりしていると物件決定後の申込手続きがスムーズに行える。

回答 「部屋探し時の依頼シート」については、当社では希望条件を記載した「依頼書」と企業社宅ルールを記載した「規程書」のセットで運用している。

社宅代行会社各社内でシステムとの連携を行っている場合や、企業側の指定もあるため、社宅代行会社だけの判断のみで統一を進めていく事は難しい面もあるが、問合せ件数の削減、規格外物件の紹介・契約のトラブル防止につながるのであれば検討していきたい。

明瞭な「依頼書」や「規程書」を使用することは、部屋探し時の転勤者のストレス緩和や不動産仲介会社の生産性向上にも繋がると思う。

他の社宅代行会社の書式共有や、意見交換を行いながら進めると早々の統一実現とはいかないかもしれないが、社宅代行サービス事業者協議会へも統一に向けて議案を提出し協議を行いた

いと思う。

また各書式に記載の文言の統一化から検討すれば、比較的スタートがしやすいのではないかと。

アンケート意見

- ・標準契約書だけでなく、依頼書、規程書の統一化にも期待
- ・締結依頼書の統一化にも期待
- ・依頼書が統一されると規程の間違いを防ぐことや、お部屋紹介の提案スピードも上がるため是非とも実現させてほしい
- ・規程書の統一に期待、是非進捗の確認含め毎回の議題として取り扱ってほしい

【6】ディスカッションテーマ④

「その他意見」

意見1 過去に開催された社宅サミットやパネルディスカッションであれば、テーマに対し双方の意見を発表して終わり、という流れが一般的であったが、今回のディスカッションでは次回に繋がるような課題点や問題点も多々あった。

何か成果物のようなものを作成・開示は出来ないか。

意見2 今回、ディスカッションを行った内容や問題提起された事案の中には、継続して議論を重ねるべき案件や深掘りが出来なかった課題点・問題点も残っている。

レポートや議事録として社宅サミット参加者へ共有し、次回に繋げることが出来るのであれば非常に意味があると思う。

また不動産仲介会社として、顧客企業に対する営業ツールとしても活用出来るようなレポートであれば大変良い。

回答 そのようなレポートの作成については大いに賛成であり、是非実現させたい。

社宅代行会社個社で作成するよりも、社宅代行サービス事業者協議会として行った、今回のディスカッションの成果物の一部として発信できればと考える。

まずは、今回ディスカッションを行った課題点や問題点を整理・記録し、次回以降の社宅サミットでも継続して協議を行う旨の観点からも、ディスカッションの「議事録」の作成と共有を検討したい。

アンケート意見

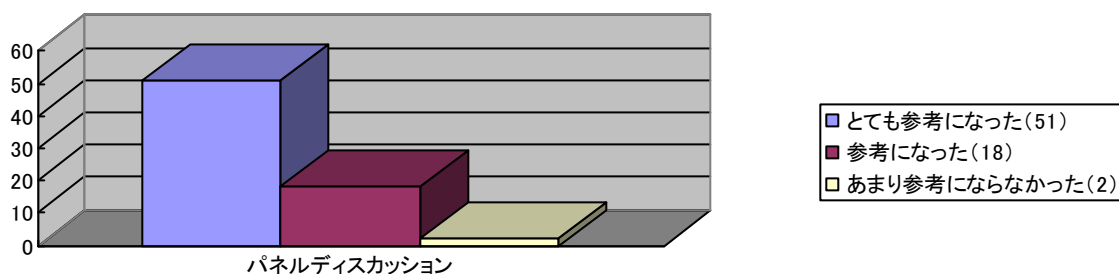
- ・議事録を作成して参加者に配布することは良いと思う
- ・今回の課題に対する深掘りを継続してほしい
- ・ディスカッションした内容のフィードバックや進捗の共有がほしい

【7】 その他アンケート意見

その他アンケート意見

- ・電子契約については、管理会社も交えて利用推進にむけて取り組むと良い
- ・標準契約書、電子契約の利用促進のためにも、大手管理会社の参加を希望
- ・パネルディスカッションの時間はもう少し長くても良い、自己紹介等で時間が短く感じた
- ・傍聴席からの質疑応答の時間があっても良い
- ・自己発見の撲滅や契約書類発送も次回ディスカッションしてほしい
- ・各パネリストのトーク力で成り立っている感があり、馴れ合いが見られた点が残念
- ・社宅代行会社の実務担当者との意見交換をしたい
- ・社宅代行会社、不動産仲介会社の繁忙期の労務環境について対策など成功事例の共有

パネルディスカッション、アンケート結果（統計）



【8】 今後の取り組みについて

1. 社宅サミット IN 金沢ディスカッションにおいて顕在化した課題

- (1) 賃料相場と社宅規程の乖離
- (2) 社宅代行会社の書式統一
- (3) ディスカッション議事録等の開示

- ・契約書類発送に関して
- ・異動タイミングの分散
- ・カスハラ問題
- ・自己発見の撲滅

※上記、(1)(2)(3)を優先度合「高」と位置づけ、まずは具体的な対策を講じていく

2. 顕在化した課題の進め方（優先順位つけ）

優先度（1）賃料相場と社宅規程の乖離

- ・具体的な代行各社の取り組み、各企業の反応などを共有していく

※特需エリア等の不動産仲介会社については、帯同訪問実施を検討

- ・賃料相場関連の統計を組み込んだ、企業提案用統一資料の作成を検討

優先度（2）社宅代行会社の書式統一

- ・不動産仲介会社と協議の上、各種書式の統一化に向けた内容を取り纏める
- ・優先書式を選定し、文言・体裁など可能な部分から着手を開始

- ・システム化については「契約書作業部会」とも協議の上、並行的に検討を進める

優先度（3）パネルディスカッション議事録等の作成と開示

- ・ディスカッションで協議した内容・課題・進捗等のレポートを作成し、参加者各社に開示する
- ・開示物については「公益財団法人日本賃貸住宅管理協会・社宅代行サービス事業者協議会」承認とし、公共性を高めていく

以 上