



# 年始特別号 2019.1



# 謹賀新年

昨年の一年を表す漢字で選ばれたのが「災」の一字でした。6月の大阪府北部地震に続き、9月の台風21号の近畿上陸による風災と相次ぐ被害に当社でも対応処理に多くの時間を費やすこととなりました。

私個人としても管理事業に携わり20年近くになりますが、地震被害で保険認定の対応経験はこれまでなく、災害への危機管理について気づきを深める機会となりました。

また、台風に限らず、暴風雨による建物被害は年々増加傾向にあり、地球温暖化が原因のひとつと言われていることから、今回の21号のように勢力が強いまま日本列島を直撃するという事態が今後続くものと想定しておく必要があります。

今回の「災」によって、当社管理物件で人命にかかわる被害が出なかったのは不幸中の幸いでした。しかし建物の被害は広くまた大きく、未だに復旧が済んでいないところも多々あります。

## 賃貸経営は建物ありき

賃貸経営は建物が使用不能になればお終いですから、今後、被害に対する備えは十分にしておく必要があることは明らかです。建物状態のチェック、被害予想による対策、それに火災保険の加入、見直しは特に重要です。建物状態のチェックでは従来の目視や打診調査に加え、最近では目視がしにくい屋上や屋根のドローンを使った調査も低価格で可能になっていきます。

また、今回の災害の補償、リスクヘッジとなる火災保険加入の重要性が強く認識されています。

いざという時に役立つ保険の加入、見直しの必要性は、このEspirit紙面でも再三お伝えしてきたこともあり、今回、保険の補償で対応可能な物件が多く、保険加入の効果性を感じた方が多かつたのではないかと思います。

## 発信し続けることの重要性

管理会社の役割のひとつに最新な情報の提供があります。それに加え、最良で最適な情報であるかどうかも重要だと考えています。火災保険加入、見直しの情報発信もそのひとつでした。

当社設立以来、毎月の送金明細に同封していますEspiritも150号を超えました。昨年はそのに加え、当社にまだ関わりのない多くの方々への発信を意図し、Edgeの運営も進めました。その甲斐あってかサイト上からも多くの問い合わせがあり、管理運営の枠を超えて、銀行交渉や相続の相談、自己破産すべきかどうかの相談などもお受けするようになってきました。

## 2019年テーマ「カスタマーサクセス」

今期、当社のテーマを「CS・カスタマーサクセス」としました。企業は、顧客を『成功』に導ける存在でなければならぬとの考えから、オーナーの皆さまの賃貸経営を『成功』に導ける存在になることが当社の価値をさらに上げることになるのは明らかです。

今年、このテーマを体現した姿をイメージすると、今の状況から変化すべき方向が見えてきます。まず、担当者ひとりが判断、対応するだけでは足らず、チーム力を発揮した組織としての判断、そこから対応する体制が必要になります。それも自社内だけに留まらず、多方面の専門家と連携し、力のあるパートナーを動員して判断、解決策の提示、そして対応、成果に結びつける組織力が不可欠となります。

昨年より意識的に強化している・ファイナンスに関する対応、節税対策、相続・事業承継問題の解決、投資物件情報提供など、管理/運営代行業務を中心としつつも、その枠を超えた解決サービスの提供に更に注力していくことがカスタマーサクセスになると考えています。

今年、平成最後の年となり、新たな節目を迎えます。消費税増税や民法改正の影響もあり慌ただしく、変化対応が求められる一年になりそうです。2025年の大阪万博の開催決定など、先を見据えると明るい材料があります。しっかりと地に足つけた経営で、更に価値あるサービスを提供することを約束し、2019年をスタートしてまいります。

株式会社エスタス管財  
代表取締役 由木正伸

