

5

May  
2016

オーナー様向けニュースレター

# Classメイト

2016年はVR元年!?

## 変わる未来の部屋探し

連休明けはトラブル多発!

## 騒音問題への対応

繁殖期を迎える前に!

## 対策しておきたい害獣・害虫



株式会社 **ユーミーClass**



2016年はVR元年!?

# 変わる未来の部屋探し



『2016年はVR元年になる!』と言われております。「VR(ブイアール)」とはバーチャル・リアリティ(仮想現実)の略名で、コンピューターにより現実ではない3次元空間を体験する技術のことです。航空機の運転シミュレーターや医療現場、映画の3D化など一部では活用が進んでおりますが、日常的にVRを利用する機会はまだまだ少数です。しかし、技術の進歩は目覚ましく、様々な分野でVRの活用が期待されております。例えば、この秋にソニーから発売される予定のゲーム機は、ズバリ「PlayStationVR」という名称で、これがVR元年の所以となっております。

我々の不動産業界も例外ではありません。実は我々管理会社は、既に頻繁にVRを利用しております。そう、通りや街の様子をまるで実際に歩くように確認でき、物件までの道案内に便利な「Googleストリートビュー」です。ご自身の物件をストリートビューで確認されたオーナー様も多いはず。ここで勤の良いオーナー様は、「お部屋の中まで同様に見られれば…」と気がつくことでしょう。

内見したが、写真と実際の部屋のイメージがかなり違った…遠方からの転勤や就学のため、そもそも内見のための時間を確保できない…両親にも部屋を見せて安心させたいが、今連れてくるのは難しい…そんな部屋探しのお客様は少なくありません。また、引っ越しは人生の転機となることも多いものです。多くの物件を体感し、納得した上で決断したいというのがお客様の本音のほうです。

VRの技術を活用すると、前述のような部屋探しのお客様の困りごと、要望は一挙に解消します。パソコンやスマホがあれば、現実に部屋を内見しているような体験ができ、その場にいる感覚を味わえます。いつでも、どこでも、何度でも内見同様のことができるのです。

こういったバーチャル内見への取り組みは、今後かなり活発化するはず。ストリートビューのような3D映像作成に必須の立体画像撮影機材については、「RICOH THETA」といった、わずか3万円で買ってしまう手頃で高性能なものが発売されております。スマホのアプリを利用して、バーチャル内見ができるコンテンツも最近目にするようになりました。もっと進化すれば「PlayStationVR」のようなヘッドセットを利用し

て、お部屋の大きさなども現実同様に感じられることでしょう。

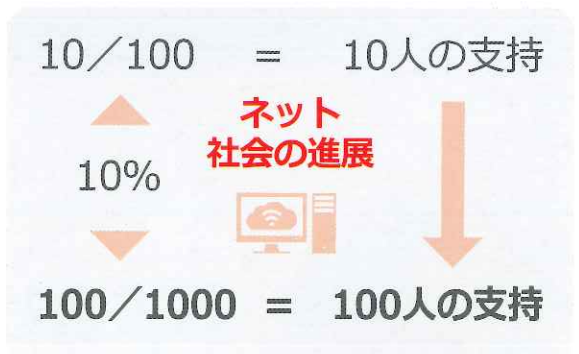
管理会社にとっても、VRは内見の手間の軽減など営業の効率化が期待できます。また空室対策におけるリノベーションなどでも、VRを用いれば事前に施工後の部屋の様子をオーナー様に確認していただけるようになります。



まるで現地にいるような体験が可能  
◀ 特殊カメラで360°撮影

いつでも、どこでも、何度でもリアルに物件が見られるということは、お部屋はきれいか、外観はすてきか、設備は充実しているか等々、多くの物件と比較されることとなります。しかし、それは興味のある部分を、より詳細に、より深く確認してもらえることでもあり、差別化の意義もより深まると言えるのではないのでしょうか。

例えば、これまで1割の人の支持しか得られない物件は、ほぼ企画されませんでした。しかし、100人の目に触れ10人の支持者だけというものが、ネット社会の進展により1,000人の目に触れるようになれば、支持者の絶対数は100人に膨らむのです。案外、尖がった企画で興味のある方にだけ入居してもらえば良い、というのがVR時代のお部屋作りの主流になるかもしれません。



## 連休明けは トラブル多発!

# 騒音問題への対応



集合住宅において、近隣トラブルは避けて通れません。設備故障なら修理すれば完了ですが、近隣トラブルは当事者間の感情の調整が必須で、対応を誤ると2次クレームになります。中でも「生活音や騒音のトラブル」は、相談数も一番多く厄介です。音の感覚は建物の構造や生活習慣の違いに加え、各々の心理的要因や個人差があるため、騒音問題はより慎重な対応が必要です。

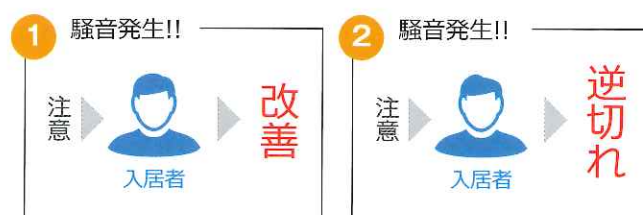
騒音に関する入居者からの相談では、次の3つのパターンに大別できます。(下図参照)

- ① 本場に近隣がうるさくて相談があり、相手側に確認したところ、改善してくれるパターン。シラを切られる場合もあるが、結果的には事態が好転する。
- ② 本場に近隣がうるさくて相談があり、相手側に確認したところ、いわゆる「逆切れ」されるパターン。逆切れに対し、相談側もやり直しエスカレートしていくことも…。
- ③ 本場はそれほどうるさくないのに相談があり、相手側に確認したところ、心当たりはなく困惑されるパターン。相手側からの逆クレームにつながることも…。

①はほぼ問題ありません。②では、管理会社が間に入り、お互いの言い分をよく聞いてあげることに尽きます。技術的には話の要所で相手をすると効果的です。相手の気持ちを落ち着かせるよう心掛け、その上でやんわりと騒音問題への協力をお願いするのです。

③は極めて厄介です。対応に労力を取られる上、何も悪くない相手側の退去という結果を招きかねません。しかもその相談者がいる限り、根本的な原因は解決されないのです。個人差があるとはいえ、許容範囲の音と思われるならば、我慢いただくよう相談者に伝える必要があります。まずは本当にうるさいのか、相談者が神経質だけなのか、見極めが重要です。

見極めのポイントですが(上図参照)、



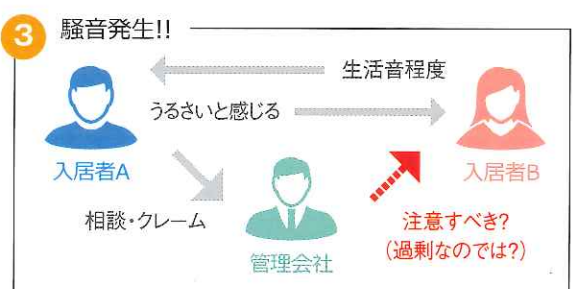
- 何度も入電
- 話が長い
- 電話を切らせない
- 同じ話を繰り返す
- 内容が細かい
- 物事を分単位で伝えてくる
- まず対応者の名前を確認する
- 対応者の名前を何度も繰り返す
- 番号非通知の入電
- 引越費用の話をする
- 部屋移動などの提案に対しても煮え切らず、具体的な返答や要求がない

以上のような場合は、相談者が神経質である可能性があります。こういった方には、「しっかり注意しますね!」と答えて、実は何もしないのも一手です。後日「どうなりましたか?」と尋ねると、「お陰様で静かになりました」と感謝されることさえあります。

また、そもそも問題の解決ではなく「只々クレームを言うこと」が目的の方も存在します。この場合は、予め最大30分で電話を切ると決めておくといのです。

相手方への確認でもポイントがあります。管理会社が確認の電話を入れた際の「昨夜は大きな音を出されませんでしたか?」というような質問に対して、逆に「何時頃ですか? どんな音ですか?」と質問で返してくる場合は、否定していても実際は騒いだケースが多数で、最終的な確認には、やはり現地で騒音が発生している時間帯の「音の確認」をするという厄介な作業が必要です。

新社会人や学生が新生活を始める4~5月は騒音の相談が増える月で、特に「5月病」が叫ばれる連休明けは要注意です。一人暮らしの経験がなく近隣への配慮が希薄な上、新しい環境に高揚し、騒音を起こすのです。そこに連休明けで各々気分がすぐれないとなると、トラブルの増加は必然です。騒音を引き金とした凄惨なニュースも数多く耳にします。ただの騒音問題を大事件にしないよう、管理会社は双方の間に入りしっかり解決していかなければなりません。しばらく気の抜けない日々が続くそうです。





# 繁殖期を迎える前に!

# 対策しておきたい害獣・害虫



若葉の緑がまぶしい季節になりました。梅雨入り前のこの時期は、1年のうちでも最も快適に過ごせる季節のひとつですよ。

しかし、それは他の生き物も同じです。大事な物件に害獣・害虫を住みつかせないためにも、この時期にしっかりと対策しておきたいものです。

## 鳩被害

平和の象徴と言われる鳩ですが、日本では諸外国に比べて過保護にされてきたようで、全国各地に多くの鳩が生息し、また同時に多くの方がその被害に悩まされています。主な害は、糞と鳴き声。バルコニーなどに営巣されてしまうと、早朝や夜間の鳴き声によって眠りを妨げられるばかりか、羽毛・餌・大量の糞などによる衛生面での問題も発生します。

鳩は一年中繁殖できると言われていますが、特に4~6月が中心で、この時期はとりわけ注意が必要です。賃貸住宅の家主は、借主が通常で生活できる環境を提供する義務があるので、「鳩のせいで眠れない」「鳩の糞で洗濯物が干せない」となれば一定の対策も必要でしょう。

### ・鳥避けネット

専用のネットでバルコニーの開口部を覆う、最も基本的な対策です。効果は高いですが、外観を損う上、設置時に壁にボルトを打ち込まなければならない場合もあるので、商品選定には注意が必要です。また、火災時を想定すると「難燃性」や「人の手で破る／外すことができるか」といったことにも気を使いたいところです。

### ・鳥避け剣山・ワイヤー

鳩がとまりたがる部分に設置し、居つくのを抑止します。ネットほど外観を損ないませんが、入居者のバルコニーでの動きを不便にする難点があります。また、手すりや隔壁などに設置するのであれば、階下に落下しないようきちんとした施工が必要になります。

そのほか忌避剤の使用や電気ショックといった大掛かりな対策まであるようですが、ネットや剣山で改善しなければ、専門業者への依頼も検討すべきです。鳩はかつて伝書鳩として使われたほど帰巣本能が強い動物であり、巣を作られてしまうと撃退が非常に難しくなります。長期空室時はバルコニー（特に室外機の裏など）に巣を作られやすいので、定期的な見回りが必要です。

なお、鳩に限ったことではありませんが、電線等にとまる鳥の糞の被害の場合、線を引いた各会社（電力会社、NTT、ケーブルTV会社等）が無償で対策を行ってくれる場合があります。

## 鼠・ハクビシン被害

屋内の害獣被害といえば鼠です。鼠が発生した場合は、駆け回る騒音などもさることながら伝染病を媒介するなど衛生面でも問題があり、早急な対応が必要です。また、最近増えているのがハクビシンの被害です。ネコ程の大きさながら屋根裏などに侵入して繁殖し、騒音とともに糞尿による悪臭被害・建材の汚損を発生させます。

両者が厄介なのは、どちらも家屋に被害を与える点です。柱を削る・電源ケーブルを齧って停電させるなどのほか、屋根裏の断熱材をぼろぼろにしてしまうことも少なくありません。根本的な解決には駆除業者への依頼が必要でしょう。

## 蜂被害

これから夏にかけて増えてくるのが「蜂の巣ができています」という報告です。ミツバチ、アシナガバチであればまだ個人で対応できる範囲ですが、スズメバチとなると危険性が高く、役所や専門業者への相談が必要になります。入居者・周辺住民の安全のためにも早急に対応を依頼しましょう。以前はスズメバチであれば多くの市町村が無償で巣の除去をしてくれましたが、最近是对応しないところが増えました。駆除用具（防護服、殺虫剤、噴霧用伸縮竿など）は無料で貸し出すという役所もあります。

そのほか害獣・害虫の例は枚挙に暇がありませんが、共通しているのは、相手が生き物であるために絶対的な対策がないこと、そして初期対応が大事だということです。兆候があった際には後回しにせず、迅速な対応を心がけましょう。

