



**初公開！明日からすぐ使える！
反響対応業務のノウハウ**

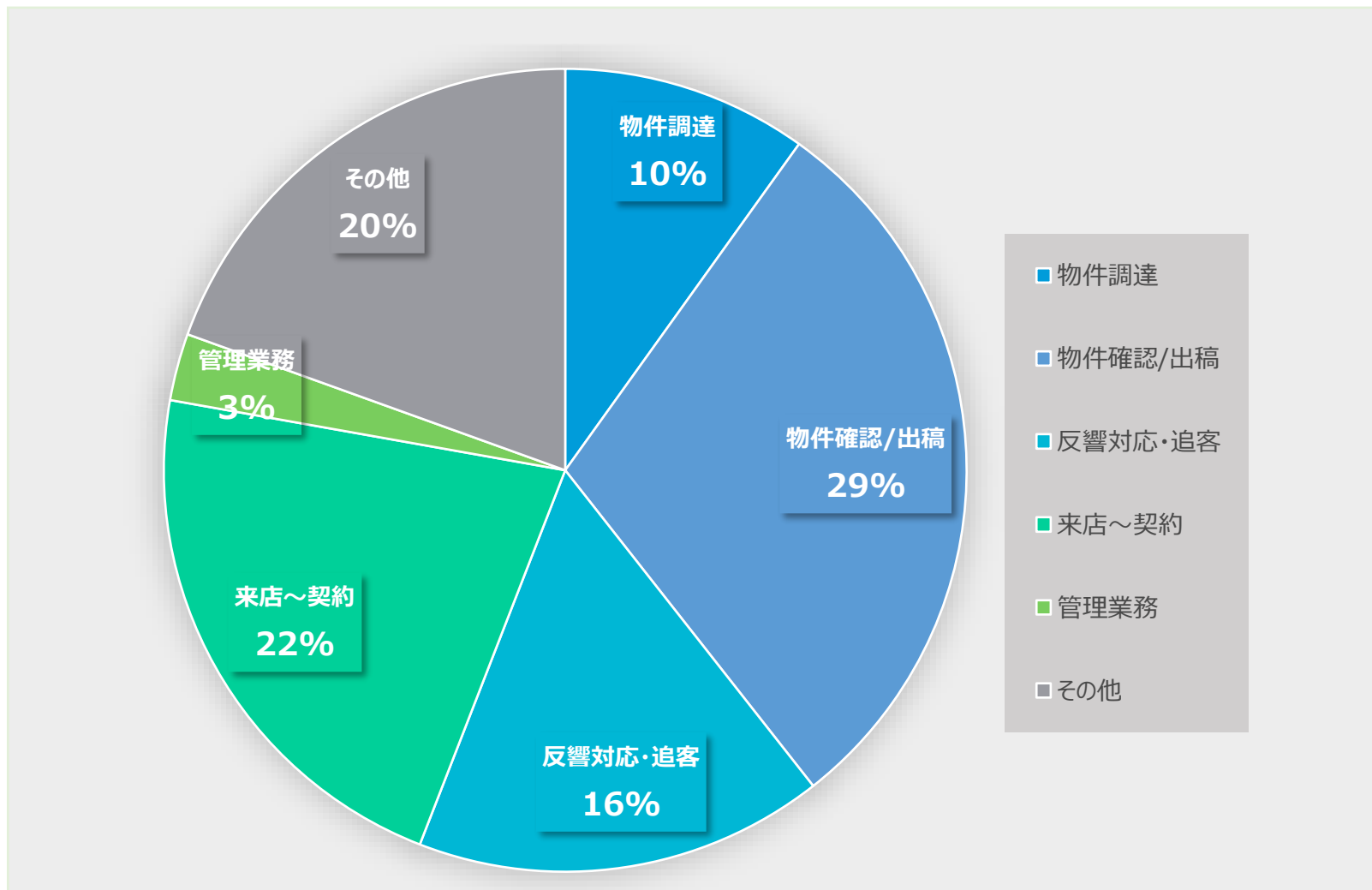


貸貸仲介業の業務内容

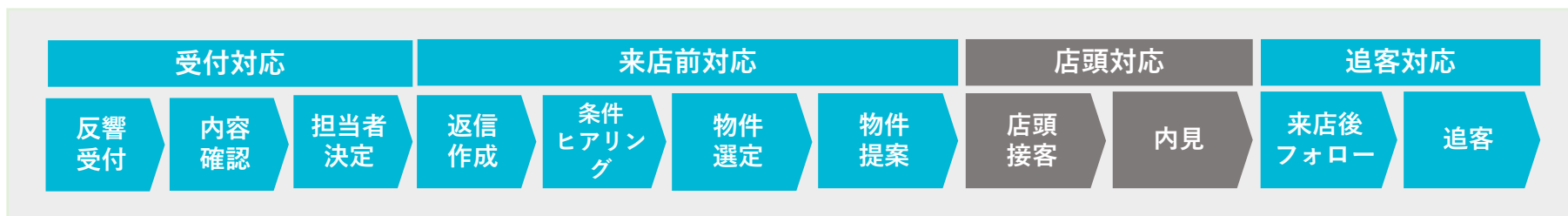
仲介業務の大まかな流れ



一般的な店舗の業務投下量の内訳



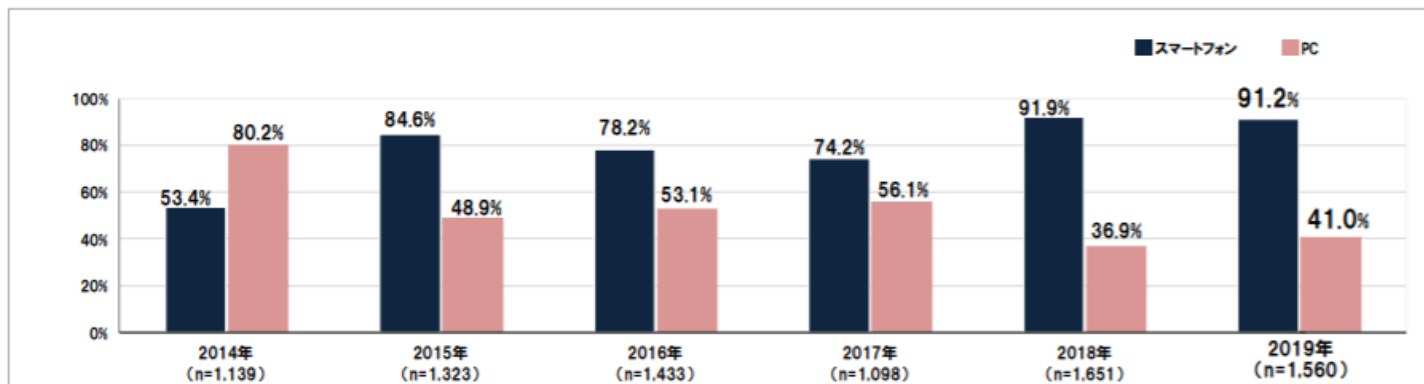
一般的な反響対応業務フロー



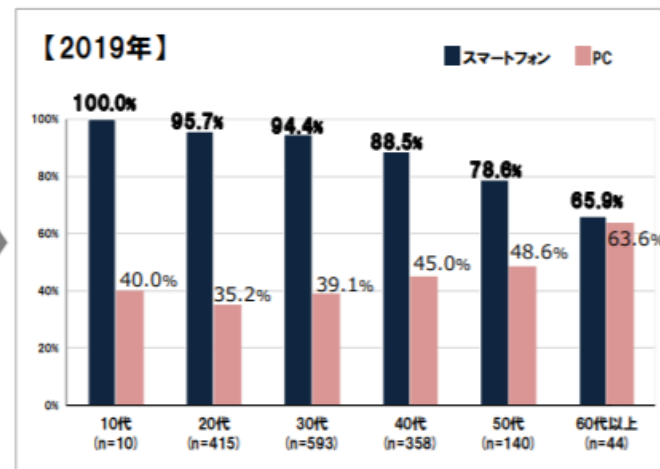
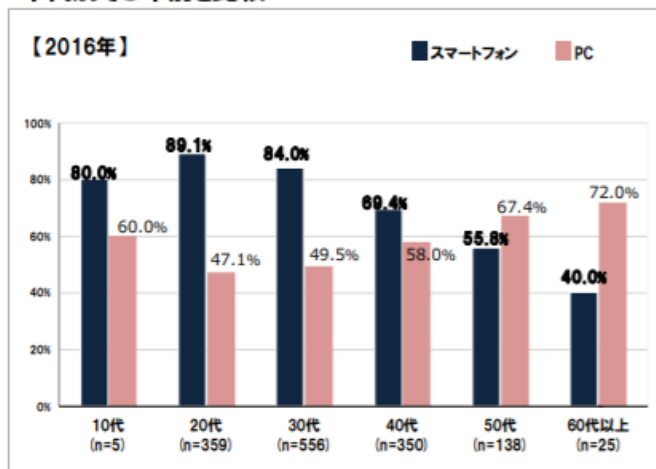


ノウハウ公開の背景と経緯

不動産情報を調べる際に利用したもの



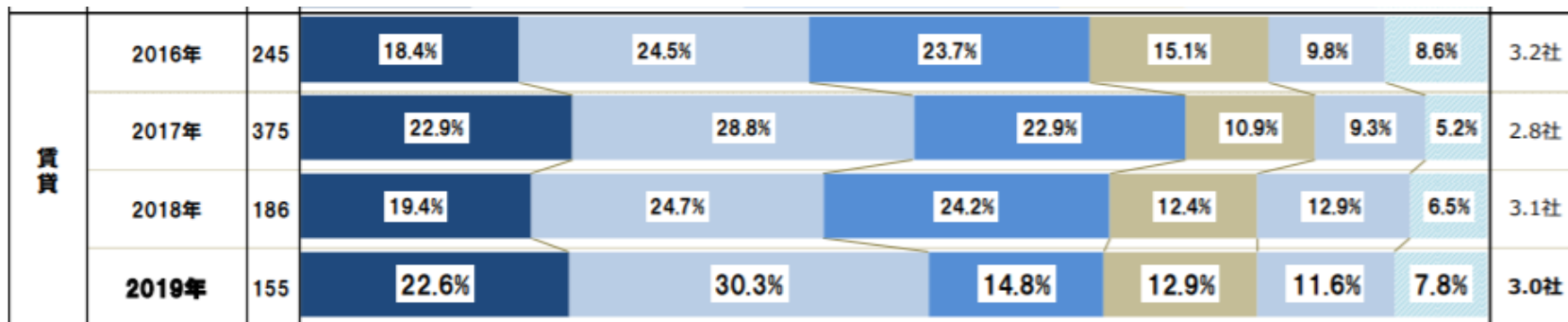
年代別で3年前と比較



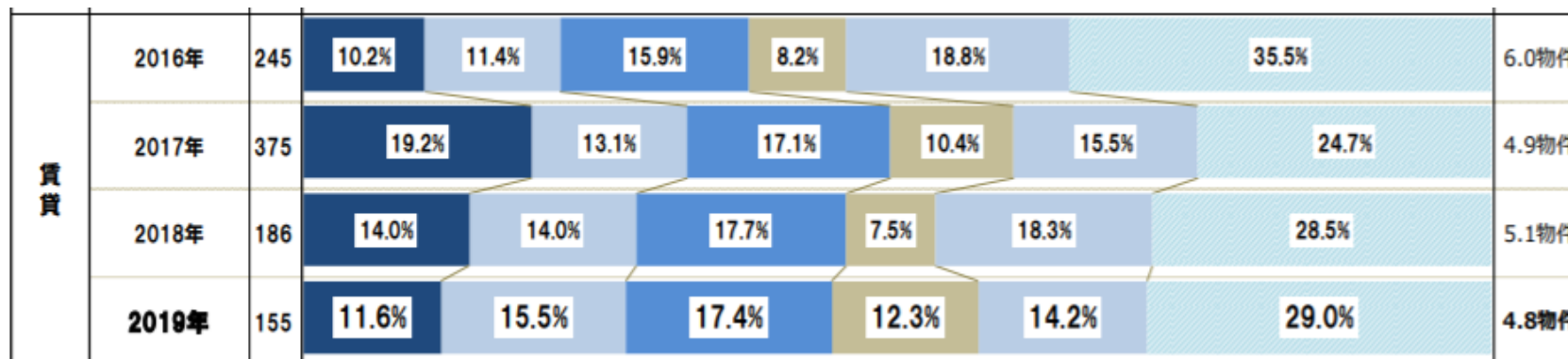
不動産情報サイト事業者連絡協議会(RSC)「不動産情報サイト利用者意識アンケート」2019年 調査結果

スマートフォンでの物件探しが浸透

問合せた不動産会社数は？

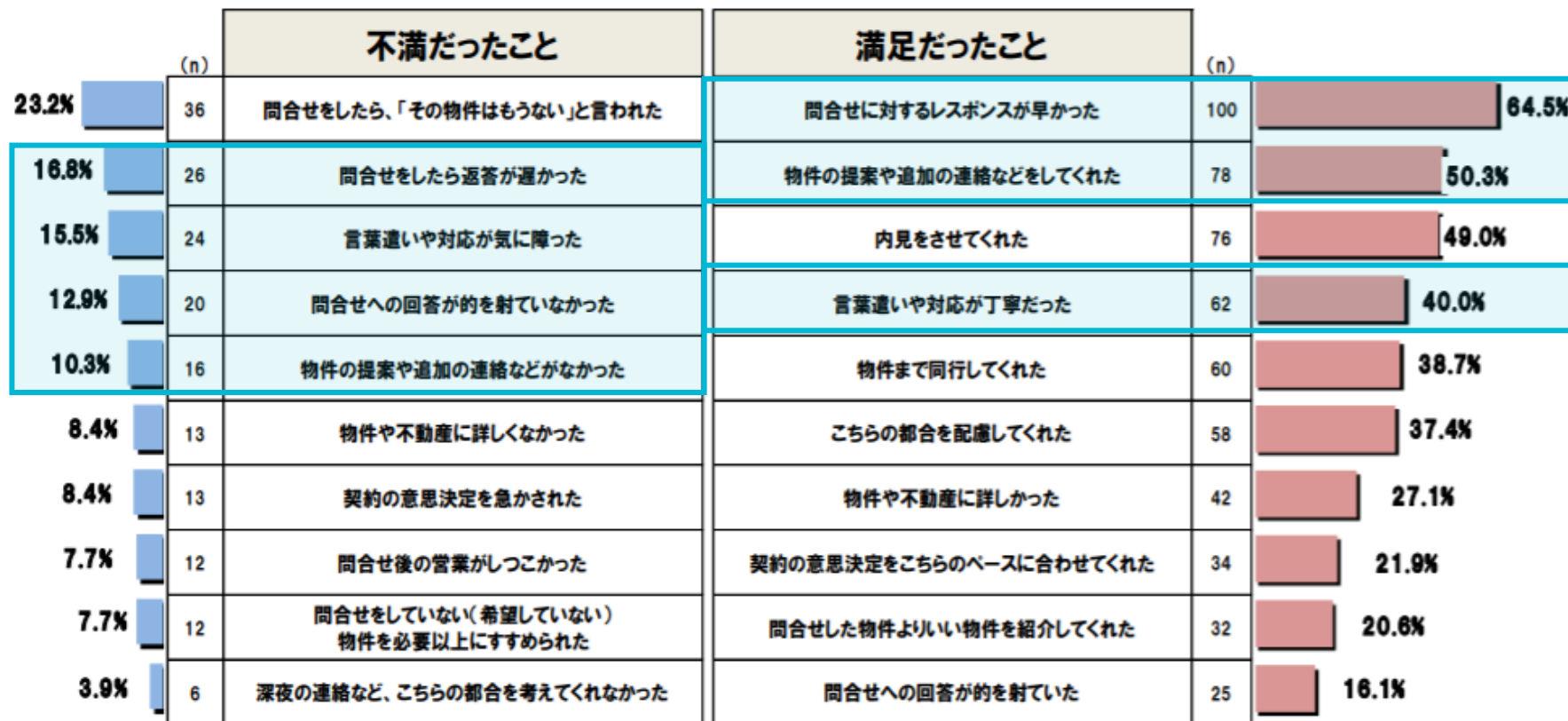


問合せた物件数は？



問合せた不動産会社数/物件数は減少傾向
 ⇒ スマートフォン普及により、よく情報を吟味するようになった

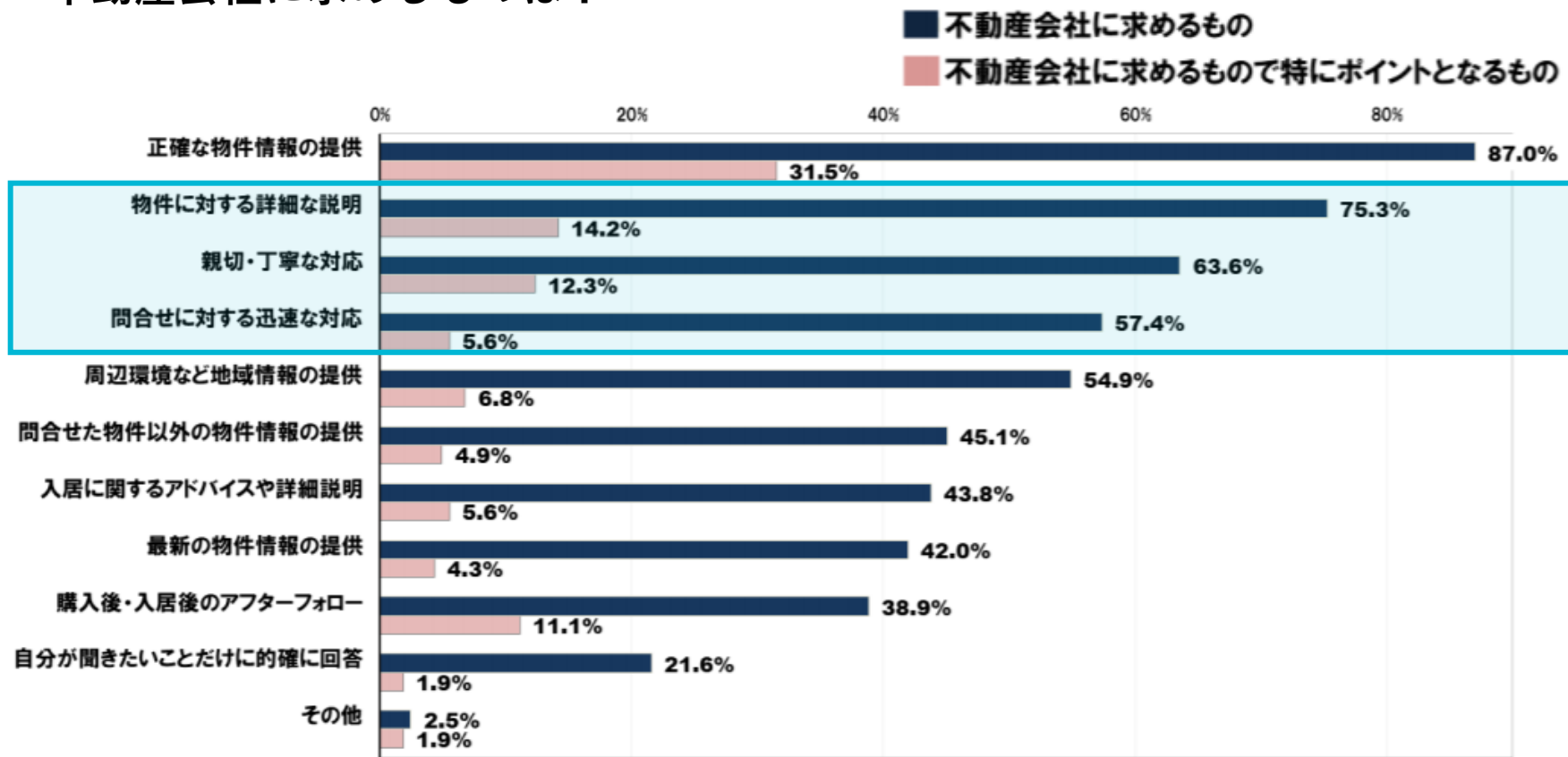
訪問した不動産会社の接客について満足だったこと・不満だったことは？



不動産情報サイト事業者連絡協議会(RSC)「不動産情報サイト利用者意識アンケート」2019年 調査結果


ユーザーは反響対応を重視している。

不動産会社に求めるものは？



不動産情報サイト事業者連絡協議会(RSC)「不動産情報サイト利用者意識アンケート」2019年 調査結果

ユーザーは反響対応を重視している。



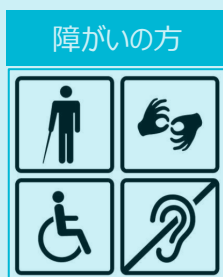
反響対応業務ノウハウ

賃貸転居顧客の分布図

ボリューム
大きい

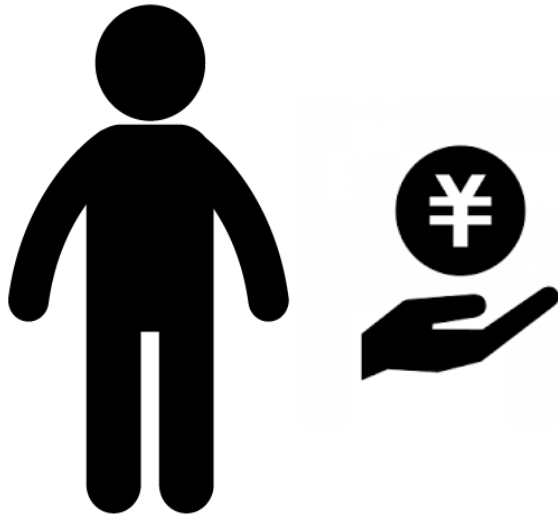
難易度
高

難易度
低



ボリューム
小さい

初期費用対応



① アンケート回答に以下が当てはまる

- ・家賃抑えめ
- ・敷金礼金なし
- ・フリーレント

② メッセージ聴取中にて判明するケース

- ・初期費用〇万円以下で探している
- ・初期費用を抑えたい
- ・初期費用なしの部屋は無いですか？

③ こんなキーワードが含まれていたら可能性あり

- ・初期費用 ・敷金なし ・礼金なし
- ・フリーレント ・分割 ・カード払い ・仲介手数料

- ・ 多くのお客様の関心事の1つであり、必ず決定のポイントに影響する事項である
- ・ 現実的な検討段階なのか、交渉/情報収集 段階なのか 見極めがむずかしい
- ・ 一般的な相場や知識の提供を丁寧に行いつつ、顧客の意欲を高めよう！



敷金礼金 0円 で探してます

初期費用を抑えてお探しですね！
承知いたしました。

ちなみに初期費用の相場は敷金礼金 1ヶ月分ずつで
お家賃の4ヶ月分～5ヶ月分程度が相場と言われます。

敷金礼金が0円であっても、清掃費等がかかってくる可能性がございますので、おおよそお家賃の3ヶ月分程度はかかってまいります。問題ございませんでしょうか？

残念ながら現状、敷金礼金0円でご希望の条件のご紹介できそうなお部屋がないようでございます。

ただ、比較的初期費用が抑えられる礼金0の物件がございましたのでお送りさせていただきます。

(敷金0の場合も、清掃費等が必要なケースが多いので敷金が掛かったとしても、礼金0の物件はオススメです！)





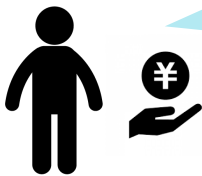
初期費用の詳細が知りたいの
ですが？

初期費用の相場は敷金礼金 1ヶ月分ずつで、
お家賃の5ヶ月分程度が相場と言われます。
敷金礼金が0円であっても、
清掃費等がかかってくる可能性がございますので、
おおよそお家賃の3ヶ月分程度はかかってまいります。

ご参考までに、初期費用の内訳は以下のようになります。

【初期費用項目】
敷金
礼金
入居月翌月賃料
入居月翌月共益費
火災保険
清掃代実費
鍵交換代
消毒費
保証会社加入
仲介手数料
日割り家賃





初期費用を抑えられる物件は
どんなものがありますか？

一般的には敷金礼金なし、フリーレントの物件ですと
比較的初期費用を抑えることができます。

また保証人がいらっしゃるのであれば
保証会社利用必須でないお部屋ですと
保証会社利用料も抑えられます。

ただし、上記全ての条件を満たすような
お部屋はあまり多くないため
選択肢が狭まってまいります。



消毒費って何？必須なの？

消毒費とは室内を消毒するオプションの費用となります。

消毒をすることによって、
防虫・殺虫効果がございます。

必要かどうかについては、
ご来店時に利用有無について
店舗スタッフとお話くださいませ。





初期費用を抑える方法やコツ
はありますか？

一般的には敷金礼金なし、フリーレントの物件ですと
比較的初期費用を抑えることができます。

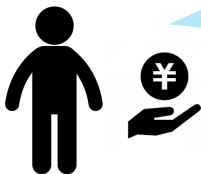
また保証人がいらっしゃるのであれば
保証会社利用必須でないお部屋ですと
保証会社利用料も抑えられます。

ただし、上記全ての条件を満たすような
お部屋はあまり多くないため
選択肢が狭まってまいります。

お客様にて行って頂ける初期費用を
抑える方法といたしましては、
月初もしくは月末にご入居いただくと
日割り家賃を少なくすることが出来るかと存じます。



交渉



(特定の物件の)
初期費用安くなりませんか？

初期費用につきましては
お申込みいただくことを前提で
店舗を通して物件のオーナー様
にご相談が必要となります。

そのため、現時点で費用のご相談が可能とは
お答えができず、申し訳ございません。

物件にもよりますが、
初期費用の相場が敷金礼金1ヶ月分
お家賃の5ヶ月分が相場になってきます。

敷金礼金0円のお部屋中心でお探しになれるのが、
おすすめではございます。



交渉



初期費用なしが良いのですが

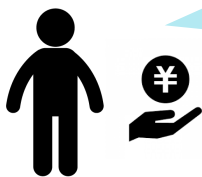
恐れ入りますが、
当社ですと初期費用につきましては
全くかからないという物件のご紹介が難しいです…

- ・清掃費
- ・火災保険費
- ・鍵交換代
- ・仲介手数料
- ・保証会社利用料（保証人なしの場合）

少なくとも上記点は入居前に頂くことが一般的です。
あらかじめご了承くださいませ



見積り



〇〇物件、△△物件、××物件、□□物件の見積もりをお願い致します。

大変恐縮ではございますが、
詳細な金額をこちらで確認が出来かねます為、
正式な初期費用につきましては
ご来店の際に店頭にてご案内させていただきます。

概算でもよろしければ、
特に確認されてみたいお部屋の
初期費用を参考までにご案内も可能ですので
お教え下さいませ



こだわり強め対応



① アンケート回答に以下が当てはまる

- ・デザイナーズ物件を探している
- ・エリア限定、かつ、リノベが可能物件を探している
- ・特殊な設備、間取りを希望している。

② メッセージ聴取中にて判明するケース

物件紹介後、物件要望でいただく、R-STOREのURLを送ってくる人は比較的こだわりが強め

② こんなキーワードが含まれていたら可能性あり

- ・デザイナーズ ・リノベーション ・古民家風
- ・DIY ・アンダーロフト ・スキップフロア

- ・ 条件を満たす物件の数が少なく、家賃も高めであることが多い
- ・ 特殊な間取りや設備は、検索条件で探すことが困難で、ご希望に添えないことも。
- ・ 条件を緩和した物件提案を行う際は、お客様の許可を注意して取ると良い。



デザイナーズ物件を探してます

・伺うテンプレ

今回は、デザイナーズ物件でお探しですね。
今後の提案の為に伺いさせていただきたいので、
以下お教え頂けると幸いです。

- ①指定いただきました駅以外でのご検討の余地はございますでしょうか
- ②デザイナーズ物件の数があまり多くないので築浅等の内装が近代的なお部屋をご紹介させて頂いても宜しいでしょうか？

まずはデザイナーズでお探しいたしますが、
もしお探しできなかった場合、似た条件で
お探しさせていただきたいと思いますので
お返事をいただけますと幸いです。





リノベ可能な物件を探しています

リノベ可
物件

リノベ可物件ですが、一般的な賃貸物件の多くは、改築やDIYは禁止となっておりますので、ほとんどの場合、お探しすることが難しいケースが多くなっております。

ちなみに、どの程度のリノベーション、あるいはどの部分の改造をご希望でしょうか？

■できるDIY

・原状回復可能なものであれば基本可能

例：画鋏でポスター／接着剤を使用しないもの
畳にフローリングシートを張る／クッションフロアを張る
ベランダに床材を敷く／遮音シートを貼る

■できないDIY

例：壁への釘打ち・ねじ穴／壁をぶち抜く
壁紙を張り替えたい。

仮にDIYの許可が得られても、原状回復義務が生じるというケースもあるので、退出時の対応についても大家さんとよく話し合っておく必要があります。



スキップフロアの部屋を探します



特殊な 間取と設備

・登録時点で何故必要か伺う

〇〇でお探しということでございますね！

今回のお部屋探しのポイントで最も重視されている部分[※]はどの部分になりますでしょうか？

・その他の物件も紹介するパターン

〇〇の物件でお探しということでございますが、希少なお部屋でもあり、現在募集中のお部屋が出ていない状況です。〇〇（築年数や広さ等お客様に合わせて）を重視して引き続き幅広くお探ししてまいりますね！

・物件をお客様から引き出す

ご希望に添えるお部屋のご紹介ができず、大変申し訳ございません。もし現在他社様のサイトも含め気になっているお部屋等ございましたら、ご紹介可否や空きの確認させていただくことは可能ですが、お部屋情報はお持ちでいらっしゃいますでしょうか？





楽器相談可の物件を探しています。

今回は楽器相談のできる物件をお探しですね。
お部屋をお探しする際に必要となりますので
以下3点について、ご回答いただけますでしょうか。

- ①楽器の種類（ピアノの場合アップライト、電子等も併せて）
- ②演奏時間・頻度
- ③消音器等を使用して音を消す事が可能か



・エリアか、楽器相談可かどちらに比重があるか伺う場合
現状お探ししている範囲ですと、ご希望エリアから
離れた場所であればお部屋のご紹介が可能です。

ご検討対象になりますでしょうか？

今回のお部屋探しについては、御希望のエリアへの引越し
楽器の演奏ができる部屋、どちらを特に重視されているかも
お伺いできると幸いです。



楽器相談

シェアハウス・二人同居



① アンケート回答に以下が当てはまる

- ・費用抑えたい
- ・家具家電付
- ・初期費用抑えたい
- ・比較的若年層に多い
- ・サークル活動

② こんなキーワードが含まれていたら可能性あり

- ・シェアハウス ・シェア ・友人 ・友人同士
- ・友達 ・カップル ・恋人 ・彼氏 ・彼女
- ・家具家電付 ・2人入居

- ・ 費用が安く抑えられ、家具家電付きが多いなど、費用面でのメリットがあるシェアハウス。
- ・ 一方で、共用部の汚れ、住人との相性、友人を呼べないなど、デメリットも多い。
- ・ シェアハウス希望の理由を抑えておくと、違った提案ができることも。
- ・ 二人同居の場合は、気を付けたいポイントを掲載。



シェアハウス物件を希望なのですが

・最初に伺うテンプレ

シェアハウスをご希望とのことですが

ご希望の理由はございますでしょうか？

家賃や費用を抑えたい、ご友人と住みたいなど
ございましたらお気軽にお申し付けくださいませ。

ドミトリタイプを希望している場合もあったり、
費用を抑えたい・ご友人と住みたい・家具家電付が良いなど、
他物件で解決できる場合があるため事情を聞くと良い。



二人同居を希望なのですが

・カップルや友人同士の入居の場合

2人入居の表記がなくても1LDK以上の間取りであれば

2人入居の相談が可能ですのでご安心ください◎

また1DKにしましては確認が必要になりますので気になるお部屋がございましたらお気軽にお申し付けくださいませ。

・続柄お伺いテンプレ

2人入居可のお部屋をお探しとのことですが、同居人さまはご家族の方でしょうか？もしくはご友人または恋人でしょうか？続柄によってご入居可能か異なりますので、教えていただけますと幸いです。
お返事お待ちしております



シェアハウス
二人同居

法人契約・テナント／SOHO 対応



① アンケート回答に以下が当てはまる

- ・備考欄にて法人契約と表記されている
- ・事務所利用可登録、備考欄にSOHOと記載

② メッセージ聴取中にて判明するケース

条件緩和時のご提案の際、家賃広さ等会社に相談すると返信がある。事務所利用可と登録が入っていた場合でも条件詳細確認した際に、SOHOで対応可能な場合もある。

② こんなキーワードが含まれていたら可能性あり

- ・ライター ・プログラマー ・デザイナー ・法人
- ・リロケーション ・SOHO ・事務所 ・オフィス

- ・ 居住用なのか、事務所利用なのか、事務所兼自宅なのか、区別が大切。
- ・ 法人契約の場合は、契約関連の手続きを勤務先担当者が実施するケースもあり。
- ・ 事業利用がなければ、ほとんどの物件で法人契約は可能。



法人契約にてお部屋を借りたい
のですが。

ご法人様でのご契約ということでございますね！
お家賃やエリアなどご勤務先の規定がございましたら、
事前に教えていただけますでしょうか？

【法人契約の際に必要な書類】

- 会社謄本
- 会社印鑑証明書
- 会社案内（パンフレット等）
- 身分証明書（免許書・学生証等）
- 入居者全員の住民票
- 入居者全員の写真（スナップ等）

【法人契約としてお申込みに必要な情報】

- 会社名称
- 所在地
- 電話番号
- 代表者氏名
- 業種
- 事業内容
- 担当名
- 資本金
- 設立年月日
- 従業員数
- 取引銀行
- 年商





SOHOで利用できる物件を探しています。

今回はSOHOとして利用できるお部屋探しですね！
早速ですが、お伺いさせていただきたいがございます。

- ・業務内容
- ・居住兼ビジネススペースの共用でございますでしょうか
- ・人の出入りは頻繁にありますか？
- ・登記の予定はございますか？

ご契約やご入居相談時に必要となる情報でございますので、
以上3点を教えていただけると幸いです



■ SOHO : 住居契約

- ・表札や看板の設置は不可能（個人名の併記によって可能な場合もあり）
- ・不特定多数の出入りが必要な業務は不可能
- ・税金などの関係で法人登記ができない

SOHO



エステサロンとしてお部屋を利用したいのですが。

今回は、サロンとして利用されるお部屋をお探しですね。早速ではございますが、お伺いさせていただきたいことがございます。

- ①住居兼サロンにするか
- ②1日あたりのお客様の数はどれくらいを見込んでいるか
- ③看板を出すか（出すとしたらどのような形か）
- ④法人登記または開業届けの提出予定があるか

ご契約や入居の相談の際に前情報として必要になりますので以上4点について、お返事をいただけますと幸いです。



転居に伴う進学・学校



① アンケート回答に以下が当てはまる

- ・備考欄に進学予定
- ・合格前予約を選択
- ・ファミリー（小学校～中学校のお子様がいる）

② こんなキーワードが含まれていたら可能性あり

- ・合格前予約
- ・学区
- ・新入学生
- ・入学

- ・大学進学、学生の一人暮らしといったライフイベントの変化は、多くの店舗の繁忙期でもあり、反響対応も慣れていらっしゃるのではないのでしょうか。気を付けたいポイントをいくつか。
- ・ファミリーのお引越しの際に、学区を基準に探されている方への対応を掲載。



学区で物件を探したい・指定
住所で探したいのですが

・学区で探した物件提案する際に必ず伝える

学区については、外部サイトから確認の上、物件をご紹介させていただいておりますが、細かな番地の指定がある場合、気になるお部屋があれば詳細をお調べいたしますのでお申しつけくださいませ。

また、年度によって指定住所が変わってしまう可能性もございますので、予めご了承ください。



・希望の学区に物件がなく越境通学について聞く場合

学区については、外部サイトから確認の上、物件をお探ししてみたのですが残念ながら現状ご紹介できるお部屋が学区内にはないようです。

弊社の力不足で恐縮ですが、今回のお引越は必須である場合、ご通学予定の学校が越境通学可能であれば少し住所はズれてしまうものの、ご紹介できるお部屋がありそうです。ご検討対象になりそうでしょうか？



学区対応



新入学生で〇〇大学周辺で物件を探している

<内見調整>

・遠方からの来店

遠方からのご来店とのことですが、内見にお越しいただけそうなお日にちはお決まりでしょうか？

・受験日に併せての来店

受験日にあわせてのご来店とのことですが、内見にお越しいただけそうなお日にちと時間帯はございますでしょうか？



合格前予約ができる物件はありますか？

・ある場合

合格前予約は、一般的にセンター試験後～前期試験の間でご相談可能な物件が多くなります！

センター試験後は、店舗も混雑しており希望の日時での予約が取りづらい状況となりますので、お早めに来店の予約をお取りさせていただき、相談に乗りながら、ご案内させていただければと思います！

ご都合の良いお日にちはございますでしょうか？



要配慮顧客への対応 – 障がいをお持ちの方



① アンケート回答に以下が当てはまる

- ・1階もしくは2階以上ならエレベーター付きがいいとおっしゃられる方
- ・福祉サポート

② メッセージ聴取中にて判明するケース

- ・車椅子でもOKなお部屋を探しています
- ・聴覚(視覚)障害を持っています
- ・障がい者年金を受給しています
- ・玄関まで段差のない物件を探しています
- ・坂道や傾斜が少ないエリアがいい

③ こんなキーワードが含まれていたら可能性あり

- ・バリアフリー ・車いす ・障がい者手帳
- ・障がい者年金 ・聴覚障害 ・視覚障害
- ・精神障害 ・福祉サポート

障害を理由に入居や契約の拒否をすることは「障害者差別解消法」の施行により禁止されています。しかし、バリアフリーな物件は通常の物件よりも非常に数が少ないです…。

必要事項を聴取して、オーナー様へ相談してみましょう！



車いす利用ですが、物件を探
しています

<物件の探し方>

- ・基本的にはご希望条件に沿って物件を探す
- ・外観写真や内観写真を確認し、入り口が階段ではないかを見る
- ・トイレやお風呂が独立しているものを優先的に探す
- ・ポータルサイトにて希望条件バリアフリーにチェックをつけて探す



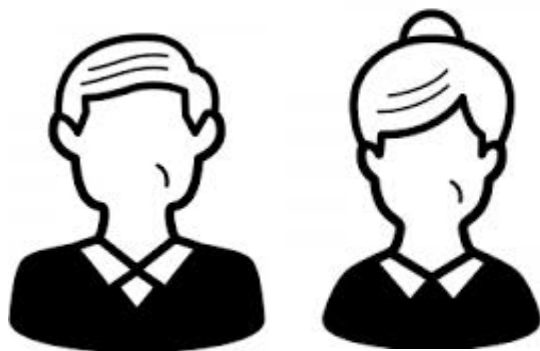
気に入った物件があった場合、物件オーナー様へ確認させていただくにあたって必要になりますので、

- ①ご入居者様の年齢、性別
- ②障害の内容（※差し支えない範囲で構いません）
例）身体障害があり手帳○級。
聴覚障害があり電話での対応不可。
精神障害があり週に3回程度通院が必要 など。
- ③緊急連絡先として登録できる、
ご家族やご親戚の方が近くに住んでいらっしゃいますか？
- ④福祉サポートやその他のサポートを利用しているか？
例）生活保護を受給中、介護ヘルパー利用、
自宅にボランティアの方の立ち入りあり など。
- ⑤今回のお引越し理由

まずは5点を教えていただけますでしょうか？



要配慮顧客への対応 - ご高齢の方



① アンケート回答に以下が当てはまる

- ・1階もしくは2階以上ならエレベーター付きがいいとおっしゃられる方
- ・家賃が低め

② メッセージ聴取中にて判明するケース

- ・高齢者の親の部屋を探しています
- ・<内見したい！>を押した後に高齢者でも大丈夫ですか？

③ こんなキーワードが含まれていたら可能性あり

- ・高齢者 ・シニア
- ・高齢 ・バリアフリー
- ・サ高住（サービス付き高齢者向け住宅）
- ・車いす

シニア相談可の物件でも、保証会社によっては年齢や就業中かどうかによっても異なる為入居相談が入る旨を確認しておこう。



シニア相談可の物件を希望します。

今回シニアの方のご入居相談が可能なお部屋をご希望されているとのことですが、気に入った物件があった場合、ご来店前に店舗に確認させていただくにあたって必要になりますので

- ①ご入居される方のご年齢・性別
- ②ご入居者様が契約者となりますか？
- ③収入の安定している（定職についている）3親等以内の保証人の有無
- ④ご家族やご親戚の方が近くに居住されていますか？

まずは4点を教えていただけますでしょうか？



要配慮顧客への対応 – シングルマザー/母子家庭の方



① アンケート回答に以下が当てはまる

- ・入居者の大人1に対して子どもが居る場合
- ・備考欄にシングルである旨の記載がある
- ・家賃が低め

② メッセージ聴取中にて判明するケース

小さめの間取りを紹介した際に、子どもと入居します、子ども可の物件をお願いします等のメッセージが返ってきた場合

③ こんなキーワードが含まれていたら可能性あり

- ・母子寮 ・シングルマザー
- ・シングル ・離婚
- ・こども ・子ども ・子供

- ・入居人数が大人1に対して子どもが居るから、という理由のみでシングルと特定するのは危険
- ・小さめの間取りを希望されている場合が多いので物件提案の際は、必ず入居人数を確認してから実施しよう



1R・1Kの間取りでも良いので
子供と住める物件はある？

小さめの間取りもご検討対象との事、承知いたしました。
それでは、今回はお子様とのご入居も
相談が可能なお部屋をご紹介します。



子ども可の表記がない部屋も紹介する場合

参考までに、お子様とのご入居が可能との記載はないのですが
以下の物件もご参照くださいませ。
もし気になるものがあれば、お子様とのご入居が可能か
確認いたしますので、【内見したい！】ボタンよりお知らせください。



緊急性のある引越しを検討している方・予算が少ない方の場合

今回お引越しをご検討されている状況について、
お聞かせくださいませ、ありがとうございます。
そうしますと、弊社でご紹介できますお部屋は、
現状以上の通りとなりますが

お住まいの地域の福祉事務所や福祉課でご相談される事もス
ムーズなお引越しには必要かもしれないですね。。

もし、お引越し前に制度や今回のご事情を相談されるようであれば
一度お近くの福祉事務所や福祉課をご活用くださいませ。



シングルマザー
の方

要配慮顧客への対応 – 生活保護の方



① アンケート回答に以下が当てはまる

- ・家賃が低め
- ・エリアが固定されている場合（市区町村）
- ・健康状態等の理由で1階を希望している

② メッセージ聴取中にて判明するケース

- ・設定家賃オーバーのご紹介には厳しい方
- ・エリアを広げて紹介NGの場合

③ こんなキーワードが含まれていたら可能性あり

- ・生活保護 ・生保 ・補助 ・仕事ができない
- ・働けない ・ケースワーカー ・市役所
- ・区役所 ・役所 ・家賃上限

生活保護受給に対して一般的な基準はあるものの、自治体と個別に相談して承認を得ている場合もあるため、先入観だけで対応はしない。



生活保護を受給していますが、
引っ越ししたいのですが。

・生活保護判明時のヒアリング事項

生活保護を受給中ということでございますね！
お部屋探しの参考にさせていただくため、いくつか質問させていただきます。

- ①お家賃の上限
- ②共益費管理費の自己負担が可能な金額
- ③生活保護の受給理由
- ④受給対象エリア
- ⑤ケースワーカーさんへの相談が済んでいるか

上記5点をお返事いただけますでしょうか？
また、お部屋探しの条件登録につきましても、
ご入居人数等のご入力が可能となっております。
できる限り詳細をご入力いただけますと幸いです。



・ご内見希望物件がある場合

〇〇〇〇につきましてご内見の希望をいただきありがとうございます。
生活保護受給中の方でも、ご入居相談ができるか確認させていただき、
ご内見の予約をお取りさせていただきます

確認させていただく際に、その他ご紹介可能なお部屋がございましたら、
ご来店の予約をお取りさせていただきます。



要配慮顧客への対応 – 無職でのお部屋探しの方



① アンケート回答に以下が当てはまる

- ・家賃抑えめ
- ・こだわり条件は多くない
- ・備考欄に記載

② メッセージ聴取中にて判明するケース

- ・基本的には紹介後不安に感じ相談いただくことが多い

③ こんなキーワードが含まれていたら可能性あり

- ・上京 ・退職 ・転職
- ・病 ・入院 ・怪我

- ・一概に無職といっても様々な状況の方がいらっしゃるため、事前のヒアリングが重要
- ・長い期間で探されている方は少なく、比較的直近でお探しになられている。



現在無職ですが部屋探しをしているのですが。

・初回対応

お部屋探しのご提案の前にいくつか教えていただけますと幸いです！

- ① 具体的なお引越し理由
- ② 今後の就業予定と時期
- ③ 収入の安定している（定職についている）3親等以内の保証人の有無

気に入った物件があった場合、ご来店前に店舗に確認させていただくにあたって必要になりますので、まずは3点を教えていただけますでしょうか？



・保証人がいない場合

家賃保証会社を利用させていただくことが前提になってまいります。緊急連絡先として登録できる方はいらっしゃいますでしょうか？



無職でも借りられますか？

一般に、入居審査に落ちやすいと言われておりますが、適したお部屋や準備物等を知ることによって賃貸契約を結ぶことは可能です！



無職の方

要配慮顧客への対応 – 外国籍の方



- 国籍を理由に「賃貸借契約を拒否することは違法である」とする判決が出たことがあります
- 入居審査は、年収/勤続年数等によって総合的に判断されるべき、としています。
- とはいえ、文化や言語の違いにハードルがあることも事実。

適切な対応によって、外国籍の方であっても気持ちよく住居を借りられるようにしたいですね！



外国籍ですが、引っ越しを検討しています。

・初回伺いテンプレ（外国籍判明時）

では、今後のお部屋のご案内の参考にさせていただきますので

- ① 国籍
- ② 在留カード有無
- ③ 在留資格の内容
- ④ 在留カード無しの場合
 - ・（留学の場合）合格通知書等の有無
 - ・（就労の場合）ご勤務先の労働契約書等の有無
- ⑤ 日本人保証人の有無
- ⑥ 日本語での会話可否

を教えてくださいませんか？



・在留カード無しの際のその他証明書等がご準備できない場合

お部屋のお申込みまでご準備いただくことは可能でしょうか？

万が一、ご準備ができない場合、ご契約手続きを進めることが難しい可能性が高い為、入学先（就業先）にいつ頃ご準備ができるか確認いただけますと幸いです。



・日本語が話せない

オーナー様・管理会社はご入居中は基本的に電話やお手紙にてお話をさせていただきます。外国語対応可能であれば問題ないのですが、難しい場合、ご入居相談が難しい可能性がございます。



外国籍の方

その他

短期入居

耐震物件



- その他、多くはないけれどたまに遭遇する問い合わせを集めてみました
- 丁寧に対応することで、取りこぼしが減っていくことも！



犬を〇〇匹飼ってるのですが。

ペット〇匹ですと、ペット可の表記があっても
〇匹とのご入居はN Gの場合もございます。
事前に確認させていただきますので、
内見してみたいお部屋がございましたら教えてください。



バイク置き場が欲しいのですが。

・最初に送るテンプレ・排気量を聞こう
バイクの駐輪が可能な物件をお探しとの事、承知いたしました！
それでは、駐輪可否をお調べする際に必要となりますので
排気量と車種をお教えいただいても宜しいでしょうか？



・バイク駐車可否が不明確な場合
こちらのお部屋については駐輪所のあるお部屋となります。
バイクの駐輪については相談が必要となりますので
気になるお部屋があれば、我々が確認をお取りします。
お気軽に、ご連絡くださいませ。

また、バイク駐輪可の物件自体がかなり数が少ないので、周辺の
月極駐輪所をご契約頂く事もご検討いただけますと幸いです。
<https://www.jmpsa.or.jp/society/parking/>
こちらのサイトから検索頂く事が可能です。



その他

耐震物件

耐震物件が良いのですが。

・耐震物件の紹介希望

1981（昭和56）年6月1日以降の建築物は【新耐震基準】に原則基づいて建築されております。そちらの条件に当てはまるお部屋をお探ししてご紹介させていただきますのでご安心下さいませ。

○対応方法○

1981（昭和56）年6月1日以降の以降の建築、且つマンションのお部屋をご紹介。
鉄筋コンクリート> PCコンクリート造> 鉄骨造> その他の順に耐震性が高い。



短期入居

短期間で入居したいのですが。

○お伺いテンプレ○

（短期で入居したい！とだけ仰っているお客様の場合）
今回は短期でのご入居を、検討中との事承知いたしました。

弊社でご紹介できます物件ですと殆どが年単位で契約を頂くものとなっております。1年以内の解約ですと、お家賃1-2ヶ月程度の違約金が発生する可能性もございますが差し支えないでしょうか？

