亀岡大郎のトップ対談

■プロフィール
★大正15年京城生まれ。新大阪新聞経済部長を経て経済評論家となる。文芸春秋、サンデー毎日など一流誌で、経済・財界問題を中心に、精力的な活動を続ける一方で「自動車戦争」「ゲリラ商法」「IBMの人事管理」などベストセラー多数。

経済評論家 亀岡大郎氏

協和産業（大阪府天王寺区） 長川 光社長（53）

昭和32年11月15日、大阪府天王寺区出身。高校卒業後、不動産・金融を手掛ける会社に入社。10年勤務した後、29歳のときに独立し協和エステートを創業。平成２年株式会社協和産業を設立し、代表取締役に就任。趣味はスキューバーダイビング、スキー。

関西圏に賃貸マンション1900室余りを保有、家主業を展開する協和産業（大阪府天王寺区）。2年前には管理事業に進出したのをきっかけにISO9001を取得。管理に関するさまざまな事柄を全て履歴管理することで入居者満足の向上に努める体制を確立させた。長川光社長に話を聞いた

金融業の一方で物件を取得

自主管理化に伴いISO9001を取得

不動産賃貸業を展開 関西圏に1900室を保有

亀岡　家主業をされているそうですね。

長川　もともとは金融業者として手形関係を扱っていました。事業を行う過程で、少しずつ不動産を購入し現在に至ります。金融関係の仕事は数年前に清算しましたので、現在は不動産賃貸業、管理業を主力事業として行っています。

亀岡　記者時代に取材で金融業界はよく回りました。レイクの浜田武雄氏、プロミスの神内良一氏などには取材で頻繁にお会いしました。武富士の武井保雄氏とは社内報の製作を我々に任せてもらうほど親しくさせて頂いていました。

長川　私も金融業界に身を置く中で、多くの優れた経営者とお会いする機会がありました。中でもアコムの木下恭輔さんは印象的で、当時からお客様第一主義を徹底される方でした。私が尊敬する経営者の一人です。

亀岡　しかし、かつては多くの優れた人物を排出した金融業界もだいぶ変わりましたね。法律や政策による引き締めの結果、これほど状況が一変した業種は他にはないでしょう。

長川　当社が金融関連の事業を清算したのも環境の変化に対応するためでした。個人的にお付き合いのある方はいても、業界そのものに出入りすることは一切なくなりましたね。

難しくなる今後の家主業

亀岡　家主業の状況はいかがですか。金融業界を取り巻く状況が大きく変わったのと同様、家主業を取り巻く状況も最近は大きく変わってきています。

長川　特にここ数年の動きは激しいですね。敷金問題、保証金、原状回復トラブルなど、昔はなんら問題にならなかった賃貸業におけるさまざまな慣習が、今では消費者保護という名のもと次々とその存在を否定されています。

亀岡　金融業は過払いの返金請求で大きなダメージを受けましたが、このままいくと賃貸業も同様のことが起こる可能性があります。

長川　京都では更新料が大きな問題になっていますが、現在行われている裁判の動向次第では、過去に支払った更新料の返還を要求されるといったケースが出てくるかもしれません。そうなってしまっては消費者金融の過払いの二の舞です。

亀岡　消費者を保護すること自体は良いとしても、一部の消費者の声ばかりを聞かれてしまっては家主は困ります。消費者金融の業界がつぶれても影響を受けるのは一部で済みますが、賃貸業界がつぶれるようなことがあれば大衆が大きな影響を受けます。現在の政策は消費者の方に偏り過ぎているような気がします。

長川　家主業に関わったことのない方たちは、我々が儲かっていると思っています。しかし、実際は手元にほとんど利益は残りません。なんだかんだと出費が多く、そもそもローンの返済もしているのですから。おまけに物件の供給過剰や景気の悪化により家賃が下がっています。また、以前と比べ敷金・礼金の収入は大きく減りました。収入自体は減っているのです。

亀岡　家主業は今、本当に大変な仕事だと思います。

長川　賃貸業をやる中で最近は入居者の求めることが大きくなってきているように感じています。良い入居者が増えたことと無関係ではないでしょう。それゆえに家主にも相応の知識を持つことが求められます。かつてのように黙っていても家賃が入ってくる時代は終わりました。これからは家主がこのビジネスに興味を持って取り組んでいかなければなりません。しかし、頭の良い入居者と対等に渡り合うためには、間に入って交渉や調整を行う管理会社の存在も重要です。

長川　実は当社は2年前までは所有する物件の管理を外注していました。しかし、2年前に管理をすべて自社に切り替えました。現在は所有している1900室余りをすべて自主管理しているのです。

亀岡　今はインターネットを使ってさまざまな情報を得られる時代です。知識武装をした頭のほとんどが小さなことです。小さなことを積み重ねていくことで入居者に満足してもらうことができるのです。

亀岡　今は借り手が有利な時代です。部屋探しにしても、借りられる部屋はいくらでも余っているわけですから、入居者が満足しなければすぐに空室になってしまいます。長期的にできるだけ空室を出さずに満室に近い状態を維持するためには、現入居者にいかにして満足してもらい、退去を減らすことが一番の近道です。御社では入居者満足を高めるためにどういったことに取り組んでいますか。

長川　まずは入居者の声が直接入ってくる体制を整えました。もちろん声が入ってくるだけでは駄目で、それをどうやって活かすかが重要です。ISO9001の取得も入居者満足を追及するための取り組みの一つです。

亀岡　ISO9001は外部機関によって会社の取り組みを審査するものです。客観的な評価を受けることは信用にもつながります。

長川　入居者からクレームがあった場合にはすべての履歴をデータとして残し、原因が何だったのか、いつどのような対応をしたのかが一目で分かるようになっています。取り組みの甲斐あって、以前は月に60件程度あったクレームは20件程度にまで減りました。

亀岡　最近は全国各地で家主の集まりが熱心な活動を行っています。御社のためにできることはあるのですか。

長川　会社としてのつながりはありません。そもそも家主業として登録している会社が大阪では非常に少ないのです。そのため当社の規模でも大阪では10位代の会社として登録されています。

亀岡　今後も物件の取得は積極的に行っていくのですか。

長川　買いたいという意欲はあるのですが、最近は物件自体がなかなか出てきません。

亀岡　現在のように決して景気の良くない時期には売り物件は多く出回りそうなイメージがあります。

長川　売り物件自体が少ないわけではなく、当社の求める物件がないということです。当社は不良債権となったものを購入しています。最近は金融機関が簡単に物件を売らせないため不良債権絡みの物件自体が出回りません。投資するのに適した物件を見定め、少しずつでも増やしていければと思います。

亀岡　是非、今後もがんばってください。

▲家主業のあり方について語る長川光社長（左）

クレーム数は3分の1に減少

亀岡　自主管理に切り替えたきっかけは何ですか。

長川　入居者ニーズは日を追うごとに多様化しています。これらに対応していくためにはマニュアルに沿った画一的なサービスでは無理があります。状況に応じた小さな判断を繰り返さなければならず、管理会社を間に挟んでのやり取りではこれができないと考えました。しかし、入居者のためにできることは

会社概要

会　社　名：株式会社協和産業
代　表　者：長川光
資　本　金：9000万円
資本準備金：２億9000万円
所　在　地：大阪府大阪市天王寺区上汐４―３―11協和産業ビル２Ｆ
事業内容：不動産賃貸業、賃貸管理業、ほか