

## 災害リスクへの備え、保険（共済）の見直しを



ここ近年の異常気象で天気情報では耳慣れない「命にかかわる危険な…」という言葉聞くようになりました。大雨・雷・台風・猛暑等により、日本のどの地域に住んでいても突然の被害に遭うような状態です。インフラの整備が出来てきたにもかかわらず、堤防の決壊、がけ崩れ、浸水被害は人命を脅かし、財産があつという間になくなってしまいます。

今年の6月18日の大阪北部地震では、当社の管理物件や購入いただいたお客様の建物で外壁のひび割れやクロスの亀裂で一部損壊の判定を受け、地震保険から5%の保険金を受取ることが出来て、補修費用に充てられると喜んでいただきました。当社では損害保険と小規模共済保険の代理店をしており、以前に加入された保険では補償の基準が低いもの、水災被害が補償対象外である保険もあり、折角ご加入されていても万一の時に使っていないのは残念なことです。地震保険の中途付帯や水災補償の見直し、新規ご加入のご相談はお気軽にお申し付け下さい。

9月4日の台風21号では被害にあわれた建物の件数がかなり多く、できるだけ迅速な対応をと心がけていますが、職人さんの手や部材が全然足りない状況にあります。被災部の確認、写真撮影、見積り取付け、保険事故報告と支払処理を急いでいますが、今暫くの猶予をお願い致します。

9月6日未明に発生した平成30年北海道胆振東部地震の被害にあわれた方々には謹んでお見舞い申し上げます。余震も続いているようですが、1日も早い復旧をお祈りいたします。

（保険担当 岡本三保子）

## ブロック塀報告（まとめ）

皆様もご存知の通り、6月18日に起こりました地震で、高槻市の小学生がブロック塀の下敷きになり亡くなられた悲しい事故があつてから、ブロック塀が建築基準法上適法かどうか話題となりました。弊社の管理物件につきましての調査結果を報告致します。

ブロック塀のある物件の調査状況（8月31日現在：実施率98%）。

共同住宅	43棟	このうち不適法	15棟	左のうち至急対応要	3棟
貸家	78戸	〃	15戸	〃	1戸
駐車場	47ヶ所	〃	15ヶ所	〃	5ヶ所



コンクリート探知機

適法でない物件については順次、各担当者より今後の対応等についてオーナー様とご相談させていただきます。行政によってはブロック診断専門家の派遣や見舞金の支払もありますので利用をおすすめ致します。なお当社では外部からの鉄筋の有無を判定するコンクリート探知機も備え付け対応に用いています。

（常務取締役 松岡英樹）

# 営業時間外の緊急対応窓口変更後の経過報告



今年3月より休日・時間外の緊急対応窓口を警備会社から入居者対応を専門とするコールセンターに変更しました。設置後半年を経過しましたので電話対応の内容・傾向をとりまとめ報告致します。

まず、図①、図②は半年間の月別受電件数とその割合をあらわした表です。

月別	3月	4月	5月	6月	7月	8月	合計
受電件数	6	5	14	12	14	3	54

新しい対応窓口に変更してからの合計件数は、以前の窓口時よりも3倍ほどの受電数となっており、これは当社から入居者様への周知が適切に行えた結果ではないかと考えます。5月～7月の比較的に多い件数は受電内容として【大型連休】や、地震と豪雨などの【災害】が大きく影響しています。8月も台風が発生しましたが、件数の少なさは時間外よりも当社の営業時間中に連絡を取りたいという入居者の心理が働いたことと、当社の勤務時間を延長した受付対応により、時間外窓口への電話数が減ったものと分析しています。

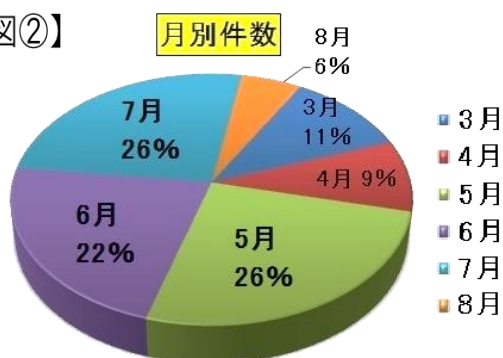
また、受電内容をカテゴリー別（図③参照）にみると【入居者間トラブル】【騒音】【共用部設備】に関する内容が64%と半数以上を占めており、この他の室内設備に関しては圧倒的割合を示したのが【水廻り】の17%でした。具体的にはトイレ・洗面所等の水漏れが殆どですが、どれも初期状態での対応となり大事には至りませんでした。

全体的に受電件数はコールセンターに変更後、想像以上の件数であったものの、今まで見え難かった住環境の状況、室内設備の状態等が、専門の窓口に変更したことで故障劣化が顕在化し、かつ、初期の内に対応できたと認識しています。

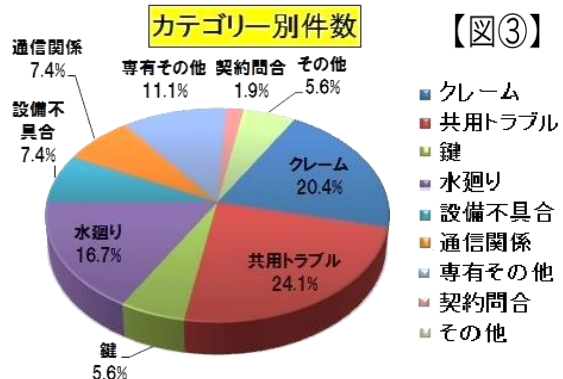
これにより入居者の不満や不安を素早く取り除くことが可能となり、それが入居者満足に繋がるのではないかと考えます。また建物としても、設備の不具合等について大事に至る前に対応できる点で窓口変更の効果に手ごたえを感じております。なお、コールセンターでの一次的対応で難しい場合は、センターからの連絡により管理営業の社員が解決にあたっていることを申し添えます。

今後とも入居者満足を志向し、安心安全の住環境整備を努めることにより、それが結果的に空室率を少しでも下げることにつながり、オーナー様へ還元されるような体制を整えて参ります。  
(管理営業課長 増田 義久)

【図②】



カテゴリー別件数



【図③】

## 日管協オーナーセミナーのご案内

弊社が加盟しております(公財)日本賃貸住宅管理協会主催のオーナーセミナーが10月20(土)午後13時半より、京都駅前の新・都ホテルにて開催されます。

民法改正についてや落語家の講演があります。ぜひご参加ください。

なお、送迎を希望される方は各担当者まで遠慮なくご相談ください。

