

Real Estate Circulate and Trend Magazine

月刊不動産流通

7

No.494
July
2023



第42巻第1号 (通巻494号) 令和5年7月5日発行 (毎月1回5日発行) ISSN 0286-388X

[特集] 賃貸仲介・管理業の未来 Part3

外国人対応 が変わる

[連載] 電鉄会社のまちづくり Vol.6



外国人対応が変わる

外国人専門の社宅借上代行サービス「WAKLUS HOMEPASS」。学校や企業からの依頼に応じ、留学生や外国人労働者に住まいを紹介。入居者が希望する部屋を同社で借り上げ、入居者が同社と定期借家契約を締結するというスキーム（画像提供：株WAKLUS）



ら解放されるというメリットもあり、この点を気に入ってくれるオーナーや管理会社も少なくないという。

スタッフが出向き、ゴミ出しルールを徹底

最も手間をかけているのは、入居者に日本での生活ルールを理解・実践してもらうこと。

に日本での生活ルールを理解・実践してもらうこと。例えば、日本人でも時折トラブルになる複雑なゴミの分別を外国人に理解してもらうのは簡単なことではないため、同社スタッフが物件に出向いて「これが正しいやり方」と一つひとつ示し、近隣住民



8名の外国籍スタッフが5カ国語に対応。入居中に困りごとがないよう、日頃から入居者と頻りにコミュニケーションを取っている（写真提供：ジャパンハウジング株）

れからは入居中のサポートのみならず、不動産売買、資産の管理、有効活用の提案といった新たな分野にもサービスを広げていく考えです（同氏）。

同氏は、「今後、外国人対応の専門部署を置く事業者がさらに増えるのではないかと予測している。言語対応ができない、外国人向け賃貸のオペレーションが確立していない不動産会社には、満足のいく接客や管理サービスを提供することは難しい。「片手間に外国人対応をしていたのでは、心から喜んでいただくことはできません。やはり外国人に特化した接客やオペレーションが必要だと思います」（同氏）。

独自の商慣習はシンプルに。分かりにくい社会ルールは丁寧に説明

外国人に理解されにくい
敷金・礼金、保証料をゼロに

敷金や礼金など、本国にはない日本の商慣習を外国人に理解してもらうことは難しい。（株）WAKLUS（東京都豊島区、代表取締役：本間信二氏）は、15年11月から展開している外国人専門の社宅借上代行サービス「WAKLUS HOMEPASS」によりその問題を解決し、外国人の入居促進につなげている。

学校や企業の依頼に応じ、留学生や社員に物件を紹介している同社。入居者



株WAKLUS 代表取締役 本間信二氏

が希望する部屋を同社がオーナーや不動産会社から借り上げ、入居者が同社と定期借家契約を締結するというスキームだが、外国人に理解されにくい「敷金・礼金」はゼロ。その代わりに、月々の賃料に一律3500円を上乗せして賃貸している。「保証会社も利用していません。家賃は募集賃料より上がりますが、トータルでは安く済みますので、損をしている」という気持ちにはならないよう、気持ち良く借りていただいています（本間氏）。現在、賃貸中の物件は約1100戸、入居者は留学生が約6割を占めているそうだ。

オーナー・管理会社には、言葉や習慣の違いからくるトラブルへの対応が

にも「十分に理解してもらったので安心してください」と声をかけている。

このほかのルールについても丁寧に説明することで、入居中のトラブルはほとんど発生しないそうだ。

ここ数年、留学生や特定技能外国人が増えていることを踏まえ、新たな事業セグメントとして「外国人向け賃貸」を確立させたいという事業者からの相談や問い合わせが増えているという同社。現在、事業を展開するエリアは1都3県に限っているが、23年度内

にエリアを全国に広げていきたい考えだ。

同氏は、外国人賃貸ビジネスに参入する事業者が増えていくことで、これまで外国人の受け入れに消極的だったオーナーや管理会社も意識を変えざるを得なくなるのではと考えている。「高齢オーナーの中には外国人の入居に抵抗がある方も少なくありません。外国人の受け入れが『当たり前』になるには、オーナーの意識変革が不可欠です（同氏）。

外国人向け高額物件が海外スタイルを求め 日本人富裕層にも人気

海外基準を日本に持ち込み、外国人の赴任者に住居を提供

各国の外交官クラスが求めるハイスペックな賃貸住宅の紹介をセールスポ

イントとしているのが、マエダ不動産（株）（神戸市東灘区、代表取締役社長：前田烈氏）。同社が1965年に創業した当時は、こうした外国人向けの住居がまだ少ない時代だった。アメリカ