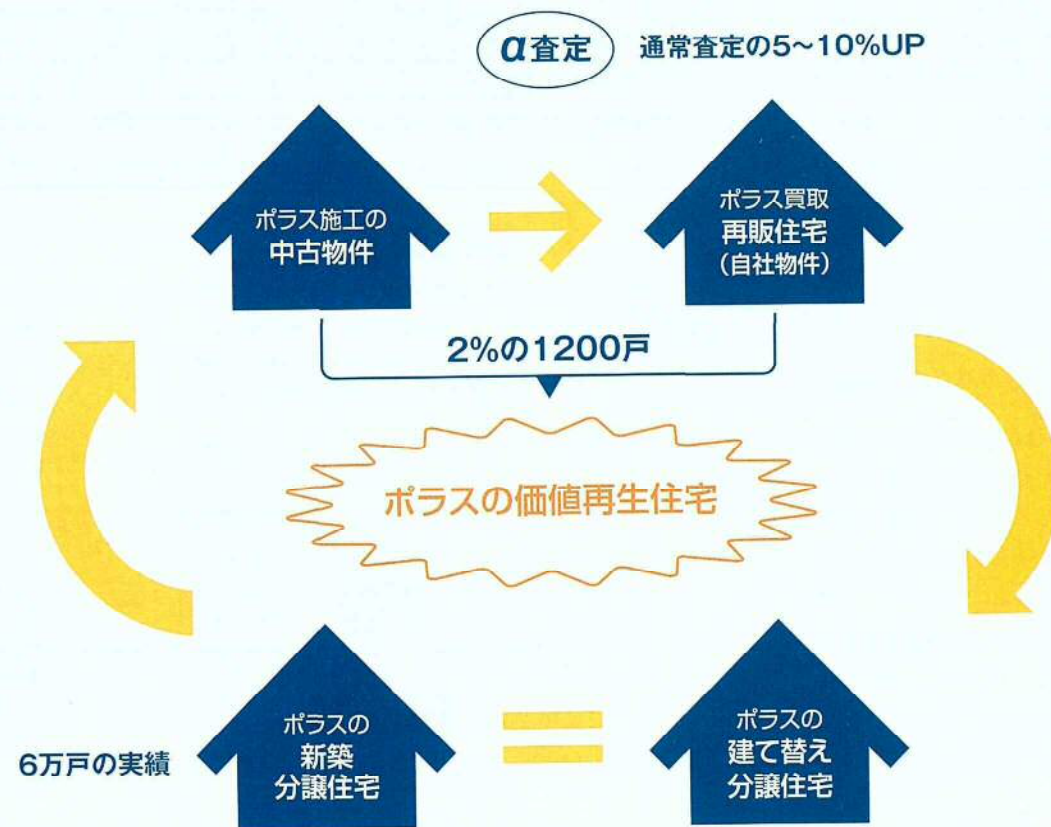


「ユーザーに“生涯”寄り添う」

ポラスの再生・循環型ストックビジネス



自社案件の買取再販で 住み替えにも対応

新築戸建て住宅の分譲を中心に埼玉県や千葉県、東京都で事業展開するポラス（埼玉県越谷市）は、自社の新築物件を顧客から買い取り、自社でリフォームして販売する再生・循環型のストックビジネスを進める。「人生100年時代」と言われる中で、顧客のライフステージの変化に伴う住み替えなどを積極的にサポートしていこうという、ユーザーファーストの方針を基軸に据えたビジネスモデルだ。同社の関連会社・中央住宅の不動産ソリューション事業部の営業推進部長の加藤達宏さんは「当社から住宅を購入してくれたお客様を“生涯顧客”として、まさに一生サポートし続けたい」と語る。

同社は13年前から、「価値再生住宅」のブランドで、中古のマンションや戸建て住宅を対象とする買取再販事業をスタート。昨年は109戸を販売した。内訳はマンションが60%で、戸建てが40%。戸建ての25%が自社物件という。

同社では、アフターメンテナンスを行う部門に営業経験社員2人を外向配属。定期的なメンテナンスにあわせて、ユーザーにヒアリングし、リフォームや住み替えに伴う売却といったニーズがあれば、それに応える。

「α査定」で高額買取

同社には、自社で分譲した住宅を、通常の評価額より5～10%ほど高く買い取る「α査定」という制度がある。住み替えを検討するユーザーにとっては大きなメリットだ。定期的に建物の調査・点検を行いながら、必要に応じて適切なメンテナンスや修繕を施す仕組みが整っており、修繕記録など住宅の履歴情報を蓄積する「家歴書」も採用していることから実施できる制度。正確な履歴情報を完備する住宅は安心感があるため、中古市場でも価値が高く、早期売却につながる。

また、同社は住宅分譲地を開発する際に、景観など良質な街並みの形成やコミュニティづくりにまで配慮するため、周辺環境を加味すると、さらに評価が上がることになる。実際に、これまでの実績をみると、周辺環境の良い自社の中古

物件は人気があり、短期間で高く売れていくという。

加藤さんは、自社物件の買い取りで最も大切なことは「ユーザーに寄り添う姿勢と信頼関係の構築」と話す。高齢になってきたために郊外から、徒歩でも利便性の高い駅の近くへと住み替えるといったケースが最も多いが、そのほかに離婚や住宅ローンが支払えなくなったなど、「あまり人に知られたくない」売却理由もある。そうしたユーザーの相談にのり、要望に応えるためには、普段から話しやすい関係を築いていることが重要なカギとなる。

年間1200戸供給をめざす

ユーザーとの信頼関係を築くことにより、永住を選択したシニアのためのリフォーム、住み替え先の物件紹介、住み替えた後に自宅を賃貸物件として貸し出すためのリフォーム、その賃貸の仲介、さらには建て替えなど、さまざまな相談（依頼）が同社の担当に寄せられる。文字通り、「生涯にわたるお付き合い」を実践する同社の取り組みは、住宅というユーザーの資産の価値を守り、ライフプランを立てやすくしている。

加藤さんは「年間約3000戸の新築住宅を供給し、これまでに6万戸の実績がある」という自社の事業規模を踏まえ、中古住宅の買取再販について「例えば（これまでの実績の）年に2%需要が発生す

ると仮定すると、将来的には年間1200戸の取り扱いに対応できる体制が必要になる」と見据える。

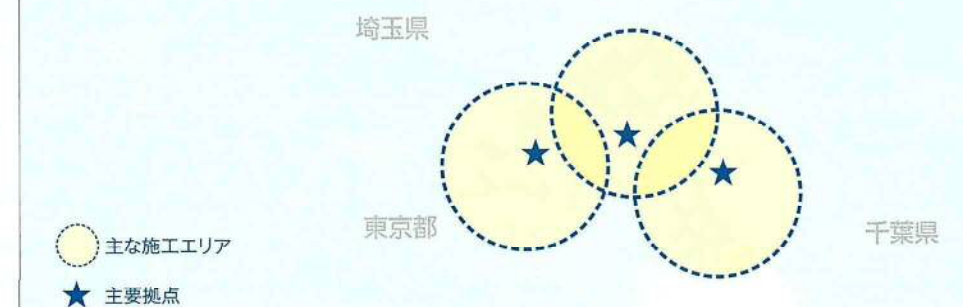
「街並み」込みで新築に勝つ

加藤さんは、自社の買取再販事業で「マンションより戸建て住宅の方が売れ残りが少ない」とし、「中古のマンションは同じ価格帯で同レベルの仕様の物件が多い」と、その理由を説明する。

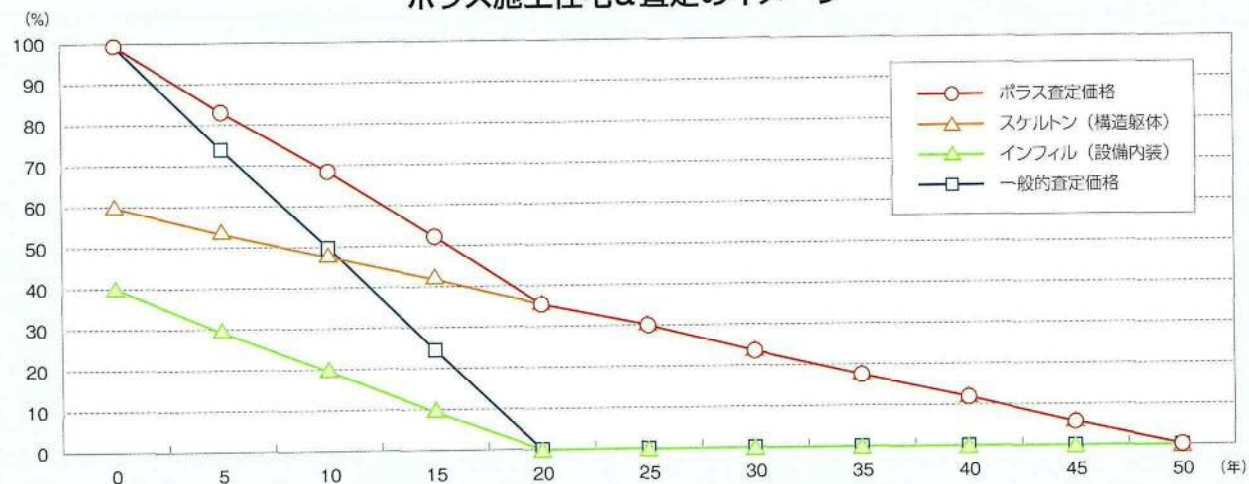
同社が施工した分譲戸建て住宅の中古物件の価格は2200万～2500万円（30坪）。購入者は年収400万～500万円の30代が多い。価格は、パワービルダーの新築住宅と競合するが「当社の中古に住みたいというお客様からの支持を感じている」とする。その理由について加藤さんは「20年近く前から、街づくりを強く意識して分譲地を整備してきた。美しい住環境で暮らしたいという人たちが増えている」と話す。

ただし、旧耐震基準で建てられた戸建て住宅においては、リフォーム費用が嵩み、売価に転嫁できないため、高い精度の目利きが必要になる。ポラスでは仕入れ前後に全戸建物診断検査を行い、仕入れ費用とリフォーム費用のバランスをとっている。不動産会社と異なり、戸建て住宅の施工ノウハウを持つ同社の強みだ。戸建て再販物件の供給は需要に対し限られているため、早く販売できる。

ポラスの主要拠点



ボラス施工住宅α査定イメージ



ボラス施工住宅α査定方式

東京カンテイ査定価格※

×

ボラス施工住宅α査定評価

=

査定価格

(査定評価例：東京カンテイ査定価格2000万円 ボラス施工住宅α106%UPの場合)

2000万円 × 106% = 2120万円

※不動産専門のデータバンク。全国の分譲マンションをデータベース化し、法人会員（会員企業2800法人8200事業所）に図面、売買・賃貸事例などの情報のほか、土地・建物の担保評価算出プログラムや査定システムを提供している。多くの不動産業者利用している第三者機関



中央住宅不動産ソリューション事業部営業推進部
加藤達宏部長

自社完結型の体制にシフト

同社は以前、東京など一部のエリアでは、仕入れも販売も不動産会社に委託する体制で買取再販事業を展開していた。2013年に販売戸数は226戸に伸びたが、不動産会社を媒介するため粗利率は11%と小さかった。利益以上に問題だったのが、同社がビジネスの根幹に位置づけるユーザーとの関係性だ。顔の見える距離でユーザーとの信頼関係を構築しながら事業を伸ばしていこうと決断し、自社完結型の体制に転換した。

それにより2017年の販売はピーク時の半以下の100戸余りまで減少したが、粗利率は18%と劇的に向上。不動産会社に支払っていた仲介手数料が削減でき、自社でコストのコントロールができるようになったことが大きい。現在、新築の取り扱いも含む不動産仲介には110人の営業社員が対応している。

アフターメンテナンスでも、営業社員がユーザー宅に駆けつけることで信頼関係を深める。そのため営業社員向けのメンテナンスについての技術研修も強化。同社員たちは、物件の購入や売却だけでなく、リフォーム工事の内容にまで踏み込んだ提案ができる力を身につけているという。

加藤さんは「ユーザーとの結びつきが深まることで、自社の事業の発展の可能性が広がる。家づくりのプロとして、中古の買取再販であっても、単なる不動産の売買に終わらない、生涯にわたってユーザーを支援していくようなサービスを提供したい」と話す。

中古の買取再販事業の今年の販売目標は120戸で、2022年には200戸を目指す。加藤さんは中古住宅の市場について「単身世帯用のニーズも高まってきているのではないかと分析している。



ボラスの自社施工の買取再販物件