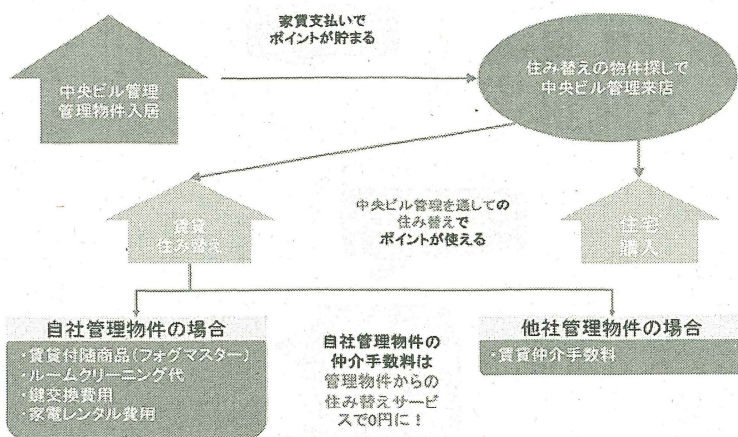


入居者にポイント付与

優良顧客の住み替えに対応

ポラスグループで賃貸住宅の管理や仲介などを展開している中央ビル管理（埼玉県越谷市）は10月1日、管理物件の入居者を対象にポイントを付与する新サービス「Room, sポイント」を導入し

た。ポイントは同社の仲介による賃貸物件の住み替えや住宅購入を対象に使用できる仕組みで、リピーターの確保を図る。ポイントは家賃や共益費の支払い額に対して0・1%、更新・再契約



賃貸住み替えの相関図。同社資料より作成

更新・再契約の手続きに対して一律50%を提供。有効期間は付与日から5年間。保有ポイントは賃貸住宅の住み替えの場合、他社管理物件への仲介手数料（自社管理物件の場合は同手数料は無料）、賃貸付随商品などに利用できる。換算率は1割当たり10円（上限は5万円）。住宅購入の場合は売買仲介手数料（中古物件、他社新築が対象）、インテリア商品券（同グループの分譲住宅購入が対象）に利用できる。換算率は1割当たり100円（上限は売買金額の1%）。導入の背景には入居者を囲い込めないことがある。同社の管理戸数は19年3月時点で2万2065戸。18年度の退去件数は3397件。住み替え時の仲介にあまり対応できていない状況で、18年度の賃貸での住み替え、住宅の購入実績は16年度と比べ約3割減少している。9月30日の会見で営業推進課の原桂太課長は「ポイント蓄積は2、3年後に効果が出てくる。今年度は周知を徹底させて、来年、再来年に目標の数字を立てていく」と説明した。一方、同社は18年度から業務のRPA化（ロボットによるホワイトカラー業務の効率化）を推進。今年度は今回の新サービスに加え、8月からクレジット決済サービス、9月から更新手続きや請負契約の電子化、10月から電子契約

の社会実験に参加するなど積極的な動きを見せる。来年4月には入居者向けアプリの導入も予定する。現在、同社の営業所は23店舗。ビル管理事業部の本間敬

一事業部長は「グループの事業エリアの深耕に伴い、積極的に店舗を展開したい。10年間で46店舗を増やし、管理戸数も5万戸にしたい」と抱負を述べた。