

Vortex Magazine

V-PLUS

11

November 2018 Vol.29

特集

顧客満足度を 向上させる

Close Up Interview

独自の情報システムを武器に 急成長を実現

株式会社MILLS (ミルズ) 代表取締役 林征司様

V-Voice

お客様に頼られる存在に なるためには 「公平性」と「誠実さ」が不可欠

収益管理部・部長 久保田功

BOOK REVIEW

『なぜ、あの企業の 「顧客満足」はすごいのか?』

「不満足度調査」で顧客ニーズが見えてくる

武田哲男氏



VORT恵比寿Ⅲ

区分所有オフィスのボルテックス

Vortex

業界内で類を見ないCRMシステムを構築

お客様の健康を願い、顧客満足度を追求するミルズの経営姿勢は徹底しています。たとえば、業界の慣習だった朝・週3回配達を、昼間・週2回に変更。回数を減らすことで効率化を図り、経営資源を顧客満足度向上の施策に振り向ける狙いです。昼間に配達するのも、お客様の生の声を聞きやすいからだ和林社長は説明します。

そして同社の最大の特徴は、ITを駆使した顧客情報の活用にあります。牛乳宅配に参入して間もなく、コールセンターを設置。さらに、顧客一人ひとりの属性や購入履歴、過去のクレーム内容、営業情報などをすべて蓄積し、それを販売企画に活かすCRM（顧客関係管理）型の情報システム構築に多額の投資をしてきました。

「これまで業界では、一軒一軒訪問する営業スタイルが主流でした。そんな中、テレマーケティングを導入したり、牛乳の『1か月無料お試し』を実施して宅配の便利さと当社の人的サービスの質を実感してもらうなど、顧客満足度を念頭に販売企画を打ち出しました」

既存顧客向けの仕組みとしては、年4回ほどサンプルを渡し、契約商品の変更・追加の提案などを行っています。クレームにも極めて丁寧に対応しており、お叱りの電話を受けると、まず担当者がその日のうちに電話で謝罪。3日以内に責任者がお詫びのために直接訪問し、さらに、電話を受けたオペレーターもお詫びのハガキを送りするという、3段階の体制を敷いています。

「お客様にとって、伝えたい想いが伝わらないことは大変なストレスだと思うんです。クレームの電話をした一定の割合の方が、半年以内に契約をやめるというデー

お客様ご紹介

株式会社 MILLS（ミルズ）

代表取締役 林 征司様

製造業での勤務経験や東アフリカでのボランティア活動を経て、27歳のときミルズの前身となる鮮魚移動販売事業者を創業。2000年に明治の宅配牛乳へ事業参入。高齢者向け弁当宅配を手がけるなど業務を拡大し、急成長を遂げる。座右の銘は、稲盛和夫氏が提唱する人生成功の方程式「人生・仕事の結果＝考え方×熱意×能力」。

<http://mills-g.co.jp>

【所在地】〒940-2112 新潟県長岡市大島本町2丁目甲552番地5

【事業内容】乳製品の宅配、高齢者向け弁当の宅配

タも出ています。だからこそ、小さな不満にもできる限り対応し、当社を認めてくれるお客様を増やしていく。こうした地道な努力を続けない限り、会社は存続しないという危機意識を社員と共有しています。そして、顧客満足のためにも、お客様との接点となる従業員を大事にしなくてはならないと考えています」

経営安定化のため不動産を積極活用

林社長がボルテックスと出会ったのは、2018年5月のこと。相続対策を検討していたところ、取引銀行から「区分所有オフィス」の紹介を受けたことがきっかけとなり、現在2物件をご契約いただいています。

「自然災害も含めて起こりうるリスクを考慮し、経営安定化を図る目的で、以前から新潟に収益物件をいくつか保有しています。ボルテックスさんは資金力があり、経営が安定しているという印象です。また、顧客に財務の安定した優良企業が多いので、将来的に何らかのビジネスマッチングにつなげられたらと期待しています」

現在は牛乳や食品の宅配業を中核としていますが、今後は「高齢者を対象とした家事代行やリフォーム事業など、サービス分野にも積極的に取り組んでいきたい」と、林社長は意欲的に語ります。顧客満足度を真摯に追求する社風を強みに、「モノの販売業」から「健康で安心な生活を提供する総合サービス企業」へと大きな進化を遂げようとしているのです。

ご保有物件のご紹介



VORT 上野 (台東区 区分所有オフィス)

DATA

【専有面積】	179.39㎡ (54.26坪)
【最寄駅】	JR各線・銀座線・日比谷線「上野」駅 徒歩3分／京成本線「京成上野」駅 徒歩7分／銀座線「稲荷町」駅 徒歩7分／大江戸線「上野御徒町」駅 徒歩9分／日比谷線「仲御徒町」駅 徒歩9分／JR各線「御徒町」駅 徒歩10分
【構造・規模】	鉄骨造陸屋根9階建
【総戸数】	9戸
【築年月】	2009年3月 新耐震基準適合
【敷地面積】	302.48㎡ (91.50坪)
【延床面積】	1,807.37㎡ (546.72坪)



Close Up Interview

株式会社 MILLS（ミルズ）

代表取締役 林 征司様

さまざまな業種において企業間競争が激化する中、長く生き残っていくには、顧客の声を丁寧に吸い上げ、製品・サービスの付加価値を高めていくことが重要だといわれます。とはいえ、顧客ニーズを把握し、活用することは簡単ではなく、悩む経営者は少なくありません。業界に先駆けてコールセンターを導入するなど、お客様との接点を最大限に活かす独自のビジネスモデルにより躍進してきた株式会社MILLSの林征司社長に、お話を伺いました。

「どれだけ顧客から支持されるかが今後を左右する」 独自の情報システムを武器に急成長を実現

新潟県長岡市に本社を置くMILLS（ミルズ）は、牛乳の宅配業で急激に業績を伸ばし、業界内外で注目を集めています。2000年にこの事業に参入して以降、異例のスピードで成長を遂げ、当初は約3億円だった売上高が今や20億円超に。牛乳に加えて加工食品の販売や高齢者向け弁当の宅配業も手がけ、国内に40拠点を展開しており、約4万軒もの顧客を抱えます。

かつての日本では、配達員が毎朝家庭に牛乳を届けて

回るスタイルが定着していました。スーパーで紙パック入りの牛乳が売られるようになると、宅配は一時低迷しますが、高齢者世帯や共働き世帯の増加、健康ニーズの高まりなどを背景に再び需要が高まりました。現在、牛乳宅配の国内市場は3,000億円規模にのびます。

「市場規模に比して、小規模の事業者が多い業界です。大規模化で効率を高めるとともに多角化を進めることで、成長する余地は十分あると考えました。とはいえ、人口

減少が進み、高齢化も2040年でピークアウトしますから、市場縮小は避けられません。どれだけ本気でお客様の健康を考えたサービスを提供し、当社を支持していただけるかが成長を左右すると考えています」(林社長)



宅配で扱っている明治の商品と高齢者向けのお弁当。透析食などメニューは豊富（イメージ写真）

お客様に頼られる存在になるためには「公平性」と「誠実さ」が不可欠

顧客満足度の高さが競争力を大きく左右するのは、不動産管理業でも同じです。ボルテックスにおいてそれを支えているのが、収益管理部に代表される間接部門です。収益管理部・部長の久保田は、当社の黎明期からの中核メンバーであり、オーナー様との信頼関係を構築する最前線で活躍してきました。顧客に寄り添い、ニーズをより早く深く掴むための心得を聞きました。

不動産のお金にまつわる業務を厳格に管理

ボルテックスの役割は、お客様に不動産物件を購入していただいて終わりではありません。テナント様と長く良好な関係を構築し、稼働率を高め、また定期的な修繕により物件価値の維持を図ることなどにより、オーナー様の利益を最大化していくことが最重要の任務と言えます。

ボルテックスでは現在、間接部門の中核として、収益管理部とプロパティマネジメント（PM）部がその役割を担っています。これらは、以前は1つの部門でしたが、顧客規模の拡大などに伴い、2016年から2部門体

制になりました。

収益管理部は主に物件の管理・運営に関する日常的業務を、PM部は設備の不調などイレギュラーに発生する業務を担っています。互いに密接に関わる内容のため、両部署の連携体制も万全です。

「部が違って、オーナー様の利益最大化のため労を惜しまないというマインドは同じです。部署間にセクショナリズムが生じないよう、同じ現場に出かけて経験を積んだり、そこで得た知識やノウハウを社内でも共有できる仕組みを構築しています。顧客満足についての意識を育むためにも、現場経験が何より大切だというのが私の考えです」と久保田は語ります。

収益管理部の業務の中でも特に重要な役割は、さまざまなお金の管理をすること。テナント様からの家賃の集金や光熱費の出納管理といった細かいものから、将来の大規模修繕に備えた積立金の設定・徴収まで、オーナー様に代わって、収益管理部が責任を持って厳格に管理しています。

「家賃の集金は、報告を受けるだけだと何ごともなく行われていると思われがちですが、実務上では金額の過不足といった事象は、全体の2割超も発生します。これらの多くは、テナント様の勘違いや単純なミスだったりするのですが、その都度、テナント様へ連絡するなどして調整を行っています。オーナー様が本業の合間にそれを行うのは大変です。

また、組合の出納も項目が多く、変動費や利用者の入れ替わりによる精算も時として煩雑なものになりますので、やはり本業の合間に行うのは大変です。お金に関することなので、小さな処理ミスでも大きなトラブルにつながる恐れがありますし、しっかり監視していないと不

祥事も起こりがちです。我々のような外部の専門性を持った企業が担うことで、こうした問題を避けることができます」

万が一、家賃滞納などのトラブルが起こった場合には、PM部門と連携してすみやかに徴収する体制が整えられています。

「我々が『区分所有オフィス』事業で起こりうるリスクを全社的に共有しており、それをお客様の満足度と安心・安全の確保に活かしていることは、ボルテックスの強みだと思います」

また近年、テナント様は物件を選び好みする傾向にあり、競争力維持のため、以前と比べて大規模修繕の重要性が増しています。

「物件ごとの立地やスペックの見直しにより、どの時期までにどのくらいの規模の修繕積立金を確保しておく必要があるか。そのために月々の積立額をどの程度に設定すべきか——こうしたことを長年の実績から詳細に分析し、提案することができます。金額が大きいだけに、資料等に基づき、オーナー様に納得いただける長期的な修繕計画を作成しています」

「いつでもそばにいてくれる」という安心感こそが顧客満足の根幹

2001年にボルテックスに入社した久保田は、代表取締役社長の宮沢に次いで社歴が長く、黎明期から当社の全事業を支えてきました。そんな久保田が、顧客満足度向上のために意識していることは何でしょうか。

「基本的なことになりますが、オーナー様にできる限り直接お会いして、信頼関係を構築することです。物件の立地や質的な良さ、収益力も当然大切ですが、あくまで不動産管理・コンサルティング会社である我々が常にオーナー様に寄り添い、『どんなときもそばにいてくれるんだな』と安心していただくことが、顧客満足の大切な前提になるからです」

また、信頼関係を築く上では、公平性と誠実さが重要だと久保田は言います。

「ボルテックスにとって、すべてのオーナー様が等しく大切なお客様であり、提供するサービスは公平である

べきです。個人的に気が合うとか、クレームの声が多いなどといったことを理由に、特定のオーナー様だけに便宜を図ることはありません。オーナー様が我々の公平性に少しでも疑問を感じれば、それは信頼を損なう深刻な要因となります」

その意味でも、普段からできるだけ率直な意見交換をして、不信感の芽を取り除いていただくよう心がけていると久保田は説明します。

「お客様に寄り添うといっても、現実には簡単なことではないと認識しています。地道に信頼関係を築き、ご本人も気づいていないような本音の声を聞き出し、それに応えていくには、結局、私たち自身が誠実に接する以外に方法はないと思うんです」

時代の変化とともに、求められるニーズが多様化しています。今後は、提案力の一層の強化を図っていききたいと久保田は語ります。

「個人が住居を探すときもそうですが、不動産について相談できる人、頼れる人が身近におらず、困っているという話をよく耳にします。経営者であれば、会計や法務について悩みがあるとき、公認会計士や弁護士に相談するでしょう。それと同じようにボルテックスは、不動産に関するあらゆる悩みを気軽に相談していただける、アドバイザー的な存在でありたいのです」

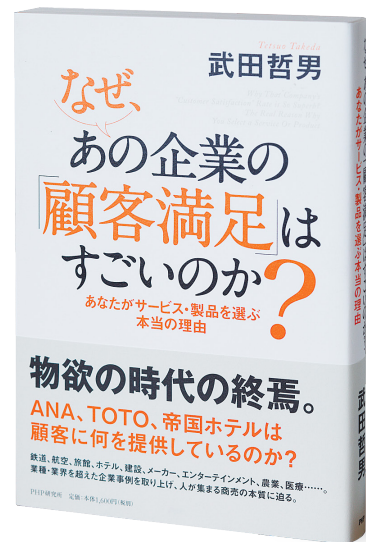
とはいえ、まだ道半ば。もっとお客様に信頼していただけるように精進すべきだと、部下たちに厳しい目を向けています。

「顧客ニーズに徹底して寄り添うボルテックスの姿勢を社員により深く浸透させ、提案力のレベルアップを図る意味でも、今後は次世代マネジメント層の育成に一層力を入れていきたいと考えています」

Profile



収益管理部・部長 久保田 功
印刷業界で長く営業経験を積んだのち、2001年にボルテックス入社。黎明期から「区分所有オフィス」のあらゆる業務を最前線で経験。現在は収益管理部のトップとして、顧客満足向上の中核を担う。東日本大震災の際には、わずか3日間ですべての物件の状況を確認、テナント対応や修繕手配などその後の迅速な対応につなげた。



『なぜ、あの企業の「顧客満足」はすごいのか？』 あなたがサービス・製品を選ぶ本当の理由 「不満足度調査」で顧客ニーズが見えてくる

より良い商品やサービスの提供を通して顧客満足を追求することの重要性は、今や誰もが知るところでしょう。しかし、具体的な実践方法が確立されないまま、理念が形骸化している企業も少なくありません。『なぜ、あの企業の「顧客満足」はすごいのか？』（PHP研究所）の著者であり、国内外の企業・機関の発展をアシストしてきた武田哲男氏にお話を伺いました。

CSとは全社を挙げて取り組むべき活動

1980年代にアメリカで広まった顧客満足（CS）の概念が日本でも注目されるようになったのは、90年代初頭のこと。顧客満足マネジメントの第一人者である武田氏がこのテーマと向き合うきっかけは、それよりも前、1964年の東京オリンピックの頃にあったといいます。

「当時、服部時計店（現・セイコーホールディングス株式会社）に勤めており、その研修の一環として、銀座和光で販売業務に携わりました。接客の仕事はとても楽しく、お客様とのやりとりを通してサービスの本質について深く考えるようになり、以来、『顧客満足経営』をライフワークとしてきました」（武田氏）

CSは90年代にちょっとしたブームとなり、その考え方は広く浸透したかに見えました。しかしながら、本来のCSとは違った認識が広まっていたようです。

「企業が実施する『CS研修』の実態が、電話応対や接客マナーであるなど、CS＝ビジネスマナーという勘違いが起きていました。“Customer Satisfaction Management”を『CS』と訳し、『CS』だけが独り歩きしてしまった。

でもCSは本来Management、『CSM』であり、現場の人だけに必要な取り組みではありません。全社を挙げて取り組むべき活動なのです」

もちろん、電話応対や接客マ

ナーもCSの大事な要素ですが、CSといえば顧客接点だけでなく、過去・現在・未来のお客様に対する姿勢であり、かつ、長期スパンでのお客様との関わりを意味するものだと、武田氏は説明します。

「その意味では、自身の任期中の業績のみを考えるサラリーマン経営者よりも、オーナー経営者の方が熱心に取り組む傾向にあります。日本には長寿企業や老舗が多いのですが、代を重ねても企業理念が受け継がれているから長く続くわけです。しかし、代替わりを繰り返す中で理念が伝わらず、本来の方向性から逸れてしまうこともある。そういうときに企業は消えてしまうのです」

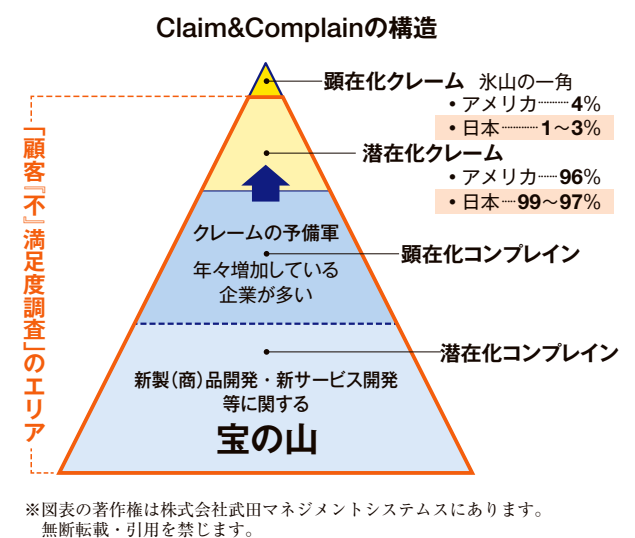
同質競争に陥らずに市場を拡大するには

そもそも、なぜ商品だけでは顧客満足を得ることができないのでしょうか。産業革命以来、ものづくりの現場では、徹底した分業化とモジュール化が行われてきました。その結果、企業はコスト削減や効率化、技術力向上を実現したものの、機能を追求する一方で、顧客の存在や感情は置いてきぼりにされてきたと武田氏は言います。

「とにかく物がなかった戦後の日本では、物は『ブツ』として存在していました。しかし近年では、ブツとサービスが一体化した『モノ』として存在しています。サービスの内容が満足のいくレベルでなければ、『モノ』として成り立たなくなっているのです。し



武田 哲男氏（たけだ てつお）
株式会社武田マネジメントシステムズ代表取締役。日本における顧客満足マネジメント（CSM）のパイオニア。顧客の潜在的な不満を探り出す独自の手法「不満足度調査®」を、30年以上にわたって展開している。CSMを核にコンサルティング、顧問、研修・セミナー講師などに従事。100冊を超える著書がある。



多々あると武田氏は指摘します。

また、企業はしばしば「顧客満足度」調査を行います。その数字は鵜呑みにはできず、「不満足調査」の方がはるかに大きな情報を企業にもたらします。5段階評価の満足度調査では、8割の人が4（満足・良い）を選ぶので、平均が80点となり、これが世間相場なのです。

「80点以下は『改善』エリア、つまり後追いでお客様の不満を埋めていくレベル。81~90点は『改良』エリアです。すでに十分良いけれどもっと良くしようというレベルで、今、ほとんどの市場はここにあります。

91~100点が、今まだ世の中に存在しない何かの革新エリアであり、目指すべきところとなります」

不満足度調査は、継続して行うことにより、人の嗜好や感覚がわかります。世の中のスタンダードは時代とともに変わるからです。CSは、顧客の潜在ニーズ、人間の特質・性（さが）まで含めた「人間研究」が必要だと武田氏は強調します。

「CSの追求は、確実に会社の発展、業績の向上をもたらします。すなわち『業績＝顧客の支持率達成』。裏返せば、CSを怠れば企業は衰退を免れないということです。表面化していない声も含め、自社の商品やサービスに対するネガティブな意見にしっかりと向き合うことで、企業は真の顧客満足を得ることができるのです」

かも、モノは今や飽和状態で、しかも便利な機能を詰め込んだ優れた商品があふれており、同業他社が存在すれば同質競争に陥ります」

おまけに、市場はどんどん縮小しているのが実情です。では、企業が発展するにはどのような取り組みが必要なのでしょうか。『なぜ、あの企業の「顧客満足」はすごいのか？』ではさまざまな実例が紹介されています。そのうちのひとつ、株式会社アンジュの場合、当初は3人で始めたヘアサロンでした。それが今ではエステ、ネイルのほかフォトスタジオ、保育園など多角的に事業展開しており、業績は右肩上がりに成長しています。顧客の声に耳を傾けてニーズを探り、次々と実現させてきた結果です。

「このサロンに特徴的なことは、髪関係の施術に加えてフェイシャルやネイル、フットケアなどを同時進行で行えるサービスです。セット料金で割安な上、施術時間も節約できるので、お客様にとって都合が良いのです。

昨今では男性向けのサービスも開始し、家族連れに喜ばれています。実に、新規客の90%以上は利用者からの紹介で、店側にとっては宣伝広告費をかけなくとも新規客が来るというメリットが生じているのです」

クレームの97%は埋もれている

他社と一線を画す商品・サービスを提供するためのヒントは、お客様の要望の声だけでなく、クレームの声から見出せると武田氏は言います。

「お客様の抱えている『負・不』の要素は、実は求めている要素に等しい。心の底で求めているから、それが提供されないことに不満を感じるわけです。しかし残念ながら、企業に寄せられるクレームは、全体の1~3%程度。97%以上は表に出てきません。ですから、自分たちの目や耳、五感を使ってヒントをキャッチしたり、『不満足』の内容を調査する必要があります」

経理など、顧客接点以外の職種であっても、自分の仕事の先にいる顧客のことを考えれば、気づけることは



VORT神谷町Ⅱ（仮称）6階

各国の大使館が建ち並ぶ
品格あるビジネス街で
東京タワーを眺める優越感

VORT KAMIYACHO II VALUE UP ※本資料はイメージであり、実際のデザインと異なる場合があります。
物件価値を高めるボルテックスのバリューアッププラン



エレベーターホール



エントランス



ソリューション部
デューデリジェンス課
道下 直明

物件仕入ストーリー&アピールポイント

以前よりご提案をいただいていた仲介会社から、弊社を優先的に紹介いただき成約した物件になります。本物件は、2002年11月竣工の桜田大通りに面したカーテンウォールの店舗・事務所物件となっております。地下鉄日比谷線「神谷町」駅徒歩3分とアクセスが良く、本物件近接の地下鉄入口は虎ノ門・麻布台再開発エリアに含まれています。再開発により、付近の地下鉄南北線「六本木一丁目」駅まで地下通路ができ、利便性が向上される物件です。また、虎ノ門・麻布台再開発の他に東京ワールドゲート、ホテルオークラ等の開発で国際ビジネスの拠点として周辺環境が変化し、本物件としてのポテンシャルの向上が見込めます。「VORT神谷町Ⅱ」をぜひご検討ください。

専有面積	販売価格（税込）
6階 177.49m ² (53.69坪)	4億6,880万円

アクセス

*日比谷線 「神谷町」駅 徒歩3分 *都営大江戸線 「赤羽橋」駅 徒歩10分



■名称/VORT神谷町Ⅱ（仮称）●所在地/東京都港区麻布台一丁目●構造/鉄骨鉄筋コンクリート造陸屋根9階建●用途地域/①商業地域 ②第二種住居地域●敷地面積/409.32㎡（123.81坪）●延床面積/1,718.53㎡（519.85坪）●土地権利/所有権●総戸数/9戸（事務所8戸・店舗1戸）●販売戸数/2戸●専有面積/177.49㎡（53.69坪）●築年月/1992年10月（平成4年）新耐震基準適合●施工/大成建設（株）●管理/〔全部委託〕〔巡回〕森ビルエステートサービス（株）から変更予定●管理費（月額）/104,010円●修繕積立金（月額）/67,624円●設備/エレベーター2基●駐車場/無●引渡し/相談●取引態様/売主

※他のフロアに関しては順次商品化を進めてまいります。詳細情報は、お手数ですがお問い合わせください。

※坪表示は1㎡=0.3025坪で換算した表示です。
※徒歩分数は1分=80mとして換算したものです。
※掲載の情報は平成30年10月10日現在のものです。掲載情報は予告なく変更される場合があります。また万一ご成約済みの際は、ご容赦ください。
※広告有効期限：平成30年11月10日

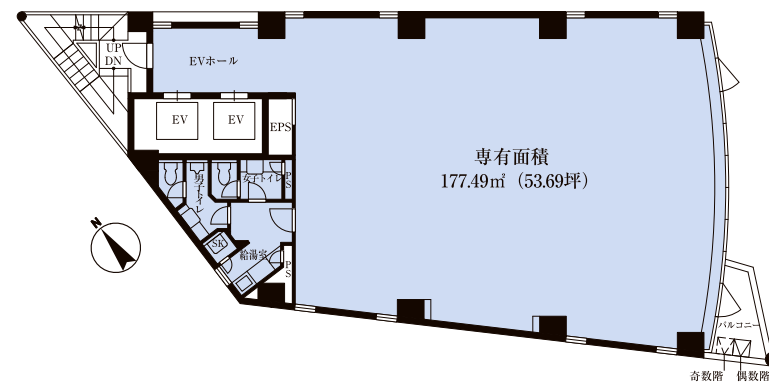
VORT 神谷町Ⅱ（仮称）

VORT神谷町Ⅱ（仮称）5階

オフィスは「借りる」より「買う」時代へ。

実需販売物件のご案内

※5階・6階共通



専有面積	販売価格（税込）
5階 177.49m ² (53.69坪)	4億7,340万円

■名称/VORT神谷町Ⅱ（仮称）●所在地/東京都港区麻布台一丁目●構造/鉄骨鉄筋コンクリート造陸屋根9階建●用途地域/①商業地域 ②第二種住居地域●敷地面積/409.32㎡（123.81坪）●延床面積/1,718.53㎡（519.85坪）●土地権利/所有権●総戸数/9戸（事務所8戸・店舗1戸）●販売戸数/2戸●専有面積/177.49㎡（53.69坪）●築年月/1992年10月（平成4年）新耐震基準適合●施工/大成建設（株）●管理/〔全部委託〕〔巡回〕森ビルエステートサービス（株）から変更予定●管理費（月額）/104,010円●修繕積立金（月額）/67,624円●現況/空室 ※新しくテナントが入居した場合は価格変更の可能性があります●引渡し/相談●取引態様/売主



オフィスフロア

※詳細情報は、お手数ですが、弊社担当営業までお問い合わせください。

※坪表示は1㎡=0.3025坪で換算した表示です。 ※徒歩分数は1分=80mとして換算したものです。
※掲載の情報は平成30年10月10日現在のものです。掲載情報は予告なく変更される場合があります。また万一ご成約済みの際は、ご容赦ください。
※広告有効期限：平成30年11月10日

経営者様のためのボルテックスセミナー

企業基盤を強化する経営戦略セミナー

11月7日水/11月21日水

●開催時間 各開催日とも 17:00~18:30 (16:30開場)

登壇者 株式会社ボルテックス 実需部 実需課 前川 明久

会場 株式会社ボルテックス 東京本社
〒102-0071 東京都千代田区富士見2-10-2 飯田橋グラン・ブルーム22F
●JR中央・総武線「飯田橋」駅 西口より徒歩1分
●東京メトロ有楽町線・東西線・南北線、都営大江戸線「飯田橋」駅 B2a出口より徒歩2分

お申し込み先 株式会社ボルテックス
☎0120-530-700 受付時間 9:00~18:00（平日）
✉kariruyorikau@vortex-net.com

定員（先着順）
10名
参加費 無料

最新のセミナー開催情報についてはボルテックス公式サイトにございます。

借りるより買う 区分所有 検索

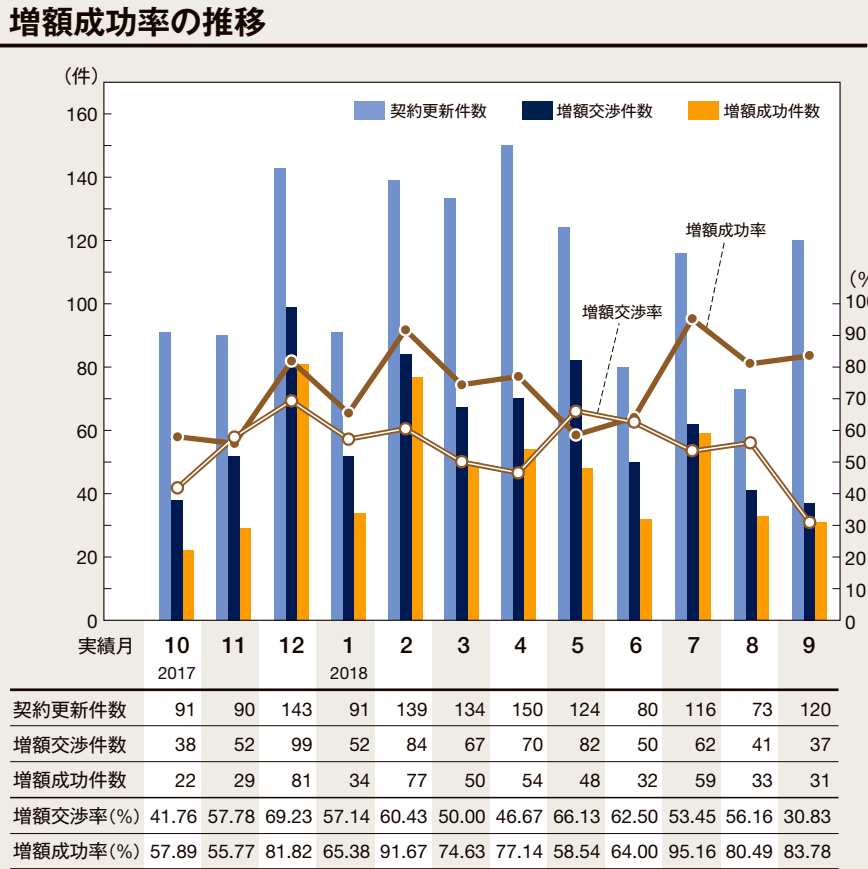
管理実績／運用実績 2018年9月度		
預り資産時価総額	267,385,438,827 円	※お客様が取得された物件のうち、弊社管理物件の時価合計
総収入（年額）	9,938,181,228 円	
総稼働率	96.93 %	※全管理物件の総受託期間に占めるテナント入居期間の割合
リーシング実績 (2017.10.1～2018.9.30)	総件数	165 件
	平均所要期間	2.05 か月

m ²	総貸室面積	182,300.07 m ²
	空室面積	2,623.57 m ²
	空室率（賃貸面積ベース）	1.44 %
室	管理総数	1,477 室
	空室数	15 室
	空室率（室数ベース）	1.02 %

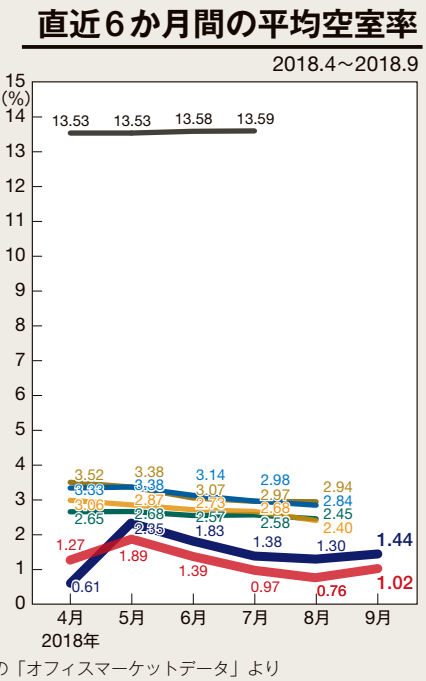
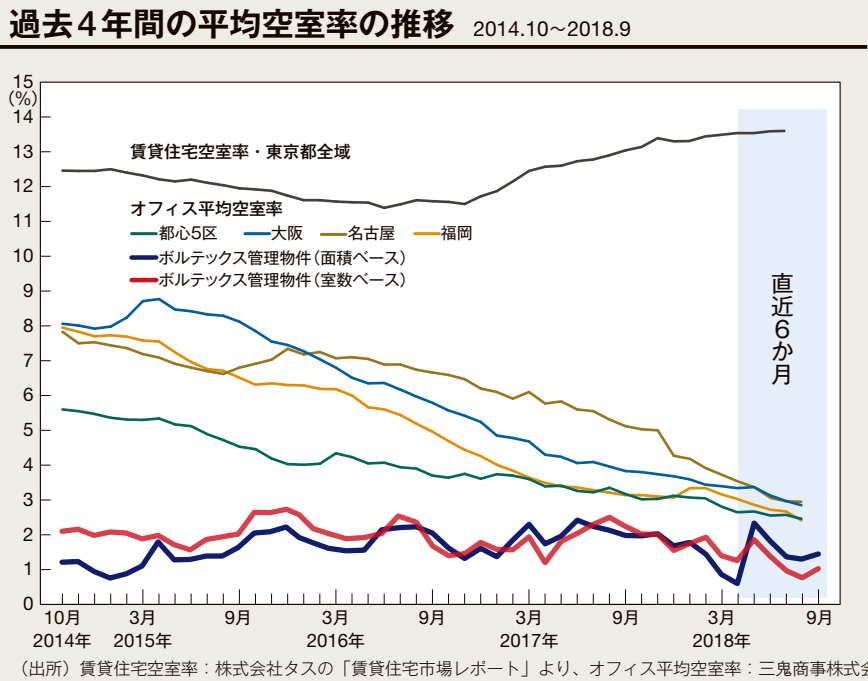
管理実績／販売実績 2018年9月度		
販売顧客数	個人のうち 実需販売	法人のうち 実需販売
個人 319 名	30 名	法人 458 社
法人のうち不動産業者 22 社		

お客様実績（委託資産上位 30 傑）					取引開始年月
1 位	個人	食料品製造業役員	7 件	7,072,600,000 円	2015年7月
2 位	法人	厨房機器製造業	12 件	4,339,743,334 円	2013年2月
3 位	法人	娯楽業	6 件	3,495,800,000 円	2016年9月
4 位	法人	食料品製造業	10 件	3,279,100,000 円 *	2014年7月
5 位	法人	金属加工業	14 件	3,087,100,000 円 *	2009年4月
6 位	法人	燃料小売業	6 件	3,071,800,000 円	2017年5月
7 位	法人	縫製機械製造業	5 件	2,811,800,000 円	2018年9月
8 位	法人	金属切削部品加工業	14 件	2,607,730,000 円 *	2012年7月
9 位	法人	紙製品卸売業	6 件	2,503,390,000 円 *	2014年6月
10 位	法人	電気機械器具製造業	3 件	2,493,494,100 円	2016年5月
11 位	法人	建築金物製造業	4 件	2,290,100,000 円 *	2017年2月
12 位	個人	不動産賃貸業役員	6 件	2,144,090,000 円	2014年8月
13 位	法人	医薬品製造販売業	2 件	2,077,300,000 円 *	2017年3月
14 位	法人	繊維衣類卸業	6 件	1,907,400,000 円	2016年10月
15 位	法人	娯楽業	16 件	1,890,690,000 円 *	2010年12月
16 位	法人	ホテル業	10 件	1,848,800,000 円 *	2013年12月
17 位	個人	元上場企業役員	9 件	1,823,400,000 円	2001年4月
18 位	法人	建設業	4 件	1,813,750,000 円	2017年4月
19 位	法人	インターネット販売業	9 件	1,795,100,000 円	2012年3月
20 位	法人	牛乳・乳製品卸売業	6 件	1,729,900,000 円	2012年5月
21 位	法人	自動車部品製造業	6 件	1,726,300,000 円 *	2012年10月
22 位	個人	外資系金融機関役員	10 件	1,654,260,000 円	2006年1月
23 位	法人	ソフト受託開発業	12 件	1,629,400,000 円	2004年3月
24 位	法人	金物卸売業	2 件	1,545,000,000 円	2018年6月
25 位	法人	厨房機器製造業	1 件	1,530,000,000 円	2018年9月
26 位	法人	一般製材業	4 件	1,523,500,000 円 *	2016年10月
27 位	法人	スポーツ・娯楽用品・玩具卸売業	16 件	1,522,600,000 円	2009年1月
28 位	法人	食料品製造業	4 件	1,510,300,000 円	2015年4月
29 位	法人	中古品小売業	2 件	1,381,000,000 円	2017年7月
30 位	法人	自動車部品製造業	2 件	1,370,300,000 円	2018年3月

* 個人取得分を含む



増額改定交渉（直近1年間の実績値）	
2017.10.1～2018.9.30	
契約更新総数	1,351 件
増額交渉総数	734 件
増額成功総数	550 件
※上記総数には弊社保有物件を含みます。	
増額成功率（期間平均値）	74.93 %
平均増額率（期間平均値）	6.00 %
最高増額率	38.46 %
※期間中において減額は2テナントございました。	
平均事務所入居期間	
2001.9.1～2018.9.30	
100坪以上	8.97 年
50坪以上	6.96 年
30坪以上	6.60 年
全坪数平均	5.91 年
※坪数は賃貸面積による ※住居は平均3.58年 ※入居中のテナントに関しては、 賃貸契約期間を以て入居期間とする	



9月の取り扱い金融機関（順不同）		
☐ 三井住友銀行	☐ 栃木銀行	☐ 山陰合同銀行
☐ みずほ銀行	☐ 千葉銀行	☐ 阿波銀行
☐ りそな銀行	☐ 八十二銀行	☐ 伊予銀行
☐ SMBC 信託銀行	☐ 北國銀行	☐ 佐賀銀行
☐ 埼玉りそな銀行	☐ 福井銀行	☐ 福岡銀行
☐ 青森銀行	☐ 第三銀行	
☐ 群馬銀行	☐ 滋賀銀行	

東洋経済新報社主催 出版記念セミナーのお知らせ

100年企業戦略

「持たざる」から「持つ」経営へ

特別ゲストとして竹中平蔵氏、市川宏雄氏が登壇

弊社代表取締役社長・宮沢文彦の著書『東京一極集中時代の100年企業戦略』刊行にあたり、2018年7月に東京、名古屋、大阪、福岡の4都市にて出版記念セミナーを開催いたしました。各都市で盛況のうちに終了し、多くのお客様のご要望により東京での追加開催が決定。最終回となる今回は、特別ゲストとして新たに竹中平蔵氏にご登壇いただきます。

全国的な少子高齢化、グローバル化の進展、大都市圏と地方との経済・社会格差が広がる中で、企業は今後どのような成長戦略を描くべきか。東京一極集中時代がもたらすビジネスモデルの変化をチャンスとして捉え、「持たざる」から「持つ」経営へシフトチェンジすることで、さらなる成長への道筋が見えてくるはずです。

開催日時 **2018年11月5日(月) 13:30~16:20(13:00開場)**
 会場 **日本橋三井ホール COREDO室町1 5F (エントランス4F)**
 参加費 **無料(事前登録制)**
 定員 **300名** ※応募者多数の場合は抽選とさせていただきます

プログラム

基調講演

13:30~14:25



世界都市東京の
抜きんてた
特徴と存在意義

都市政策専門家、
明治大学名誉教授

市川 宏雄氏

(休憩) 14:25~14:30

出版記念講演

14:30~15:20



100年企業戦略
「持たざる」から
「持つ」経営へ

株式会社ボルテックス
代表取締役社長

宮沢 文彦

(休憩) 15:20~15:40

特別講演

15:40~16:20



日本経済の先に
ある道

都市戦略の視点からみた
大都市東京の役割と可能性

慶應義塾大学名誉教授、
東洋大学教授

竹中 平蔵氏

終了/個別相談(希望者)

16:20

お申し込みはこちらまで ▶ <http://toyokeizai.net/sp/vortex201811/>

パラアーチェリー

小野寺朝子選手がJPAF杯で優勝

2018年9月9日(日)に行われた第4回 JPAF杯パラアーチェリートーナメント大会で、ボルテックス所属の小野寺朝子選手が優勝しました。アーチェリーは、障害のある人となない人がほぼ同じルールで競技できるスポーツです。パラアーチェリーでは、障害のある人が用具やフォームをそれぞれ工夫して試合に参加し、腕を競い合います。2020年パラリンピックのアーチェリー強化選手を目指して邁進する小野寺選手を、ぜひ応援ください。

小野寺朝子(おのでら あさこ)

プロフィール

東京藝術大学音楽学部邦楽科卒業。大学卒業後に事故により障害を負い、リハビリとして始めたのがアーチェリーとの出会い。現在は邦楽器演奏家、音楽講師としても活動しており、民謡、歌謡曲などを中心に、ジャンルを問わずアートとのセッションも行っている。2016年に株式会社ボルテックスに入社。社員として、スポーツを通じての広報業務を担っている。



株式会社ボルテックス

オフィシャルサイト <https://www.vortex-net.com>

宅地建物取引業 国土交通大臣(1)第8509号(更新中)
 マンション管理業 国土交通大臣(1)第034052号
 不動産特定共同事業 東京都知事 第99号
 (公社)全国宅地建物取引業保証協会加盟
 (公社)首都圏不動産公正取引協議会加盟
 (公社)東京都宅地建物取引業協会加盟

〈東京本社〉 〒102-0071 東京都千代田区富士見 2-10-2 飯田橋グラン・ブルーム22F
 〈仙台支店〉 〒980-0021 宮城県仙台市青葉区中央 2-9-16 朝日生命仙台中央ビル6F
 〈新潟支店〉 〒950-0087 新潟県新潟市中央区東大通 1-7-10 新潟セントラルビル4F
 〈金沢支店〉 〒920-0031 石川県金沢市広岡 3-1-1 金沢パークビル8F
 〈名古屋支店〉 〒450-0003 愛知県名古屋市中村区名駅南 2-14-19 住友生命名古屋ビル6F
 〈大阪支店〉 〒530-0001 大阪府大阪市北区梅田 2-6-20 パシフィックマークス西梅田 16F
 〈広島支店〉 〒732-0827 広島県広島市南区福荷町 4-1 広島福荷町NKビル9F
 〈福岡支店〉 〒810-0042 福岡県福岡市中央区赤坂 1-15-33 ダイアビル福岡赤坂5F

TEL.03-6893-5550(代) FAX.03-6893-5470
 TEL.022-209-5110 FAX.022-209-5066
 TEL.025-365-1750 FAX.025-365-1751
 TEL.076-293-3311 FAX.076-293-3312
 TEL.052-533-5506 FAX.052-533-5509
 TEL.06-6341-3721 FAX.06-6341-3720
 TEL.082-535-8811 FAX.082-535-8812
 TEL.092-738-0830 FAX.092-738-0865

2018年10月22日発行 [発行・編集]株式会社ボルテックス ブランドマネジメント課 [TEL]03-6893-5661 [FAX]03-6893-5470 [制作協力]株式会社東洋経済新報社

※「区分所有オフィス」「VORT」は株式会社ボルテックスの登録商標です。※本誌は弊社の著作物であり、著作権法により保護されております。お客様が弊社取扱商品をご検討になる際に内部的に利用される場合を除き、弊社の事前の承諾なく、本誌掲載情報の全部もしくは一部を引用または複製、転送等により使用することを禁じます。

※掲載の物件情報は平成30年10月10日現在のものです。※掲載情報は予告なく変更される場合があります。