



Vol.35  
2020.7

ニッポンインシュア  
株式会社

発行人：坂本 真也  
〒810-0001  
福岡市中央区天神  
2丁目14番2号  
福岡証券ビル6階  
TEL:0570-05-1080  
FAX:092-726-1082

取材・編集  
株式会社 Hello News

## リモート接客、無人内見って何？

不動産業界にも求められる  
「新しい生活様式」

新型コロナウイルスの感染拡大防止対策として、政府から「新しい生活様式」が提示され、私たちの生活の中様々な場面で非接触が求められるようになった。それは、不動産業界でも同じ。部屋探しをする際には店舗へ来店し、条件のヒアリング、物件見学、契約手続きを対面で行うことが長年常識だったが、今は難しくなってきた。とはいえ、引越しや住み替えは暮らしの上では必要なことだ。今後は、消費者が感染リスクの低い方法を選ぶ動きが強まり、いち早く、新しい生活様式に当ってはめた接客方法を取り入れた会社や店舗が求められる。

このような状況の中、解決策として不動産店舗のキヤッチコピーで目にするようになったのが、「リモート接客」と「無人内見」だ。実際にアフターコロナでは、このような接客スタイルが主流になっていくかもしれない。それぞれ詳しく見ていこう。

### テレビ電話やチャットで接客

リモート接客とは、実店舗に行かずに接客すること。電話での接客はもちろんだが、最近では、電話では顔の表情などが見えづらいため、ビデオ会議システムやテレビ電話などを使用して行うことが多いようだ。「Zoom」や「Skype」、



▲来店せずに話ができるリモート接客

### スタッフの同行なしで内見が可能に

「LINE」のテレビ電話機能など様々なシステムやアプリが出てきているため、それを活用している。そのほか簡単な質問などのやりとりはメールではなくチャットアプリを利用して、接客する方法もある。ようだがリモート接客は不動産業界以外にもアプリや家具メーカーなどで取り入れるなど多くの業種で注目されている。

借りたい部屋を見学する際には、不動産会社スタッフと同行することが一般的だ。しかし、数年前からスタッフの同行なしで、内見希望者が指定した時間に無人で部屋を見学できる無人内見のサービスが出てきた。無人で内見する際に懸念されていた鍵問題は、スマートロックが解決。スマートロックは、玄関扉の鍵穴に取り付け、インターネットを通してスマホやPCで鍵の開け閉め操作ができるもの。内見希望者のスマホを登録し、内見の時間だけ鍵の操作を可能にすることができ、誰がいつ入室したかなどの履歴を残せることから、防犯やトラブル防止にも安心とされている。

この無人内見は、コロナの影響が出る前から、自身の都合の良い時に

### 要望高まる 来店不要や非対面

コロナ騒動より前から、独自に「ウェブ接客」や「オンライン内見」を導入していたのは日本エイジェント（愛媛県松山市）だ。この1〜3月の繁忙期は、非接客を推奨していることが後押ししたのか、前年に比べ来店客も仲介件数も増加したという。



▲日本エイジェントの非接触サービス

同社では、LINEを活用したウェブ接客を行っていた。ビデオ通話やチャットなどでやりとりをし、オンライン内見で物件を紹介するという流れだ。オンライン内見は、スタッフが部屋に行き、カメラを回してキッチンや居室スペースを見せながら、ユーザーと会話する仕組みだ。これらは同社独自のシステムになっている。元々は県外の法人に向けたサービスで、昨年からスタートしたばかりだった。

経営企画推進室 執行役員、樋口孝幸さんは今年、新型コロナウイルスが拡大し、世間で非対面などの意識が高まりました。そこで弊社では、来店不要や非対面接客、内見などをHP上で打ち出したところ、利用率が上がったのではないかと考えています」と話した。

知っておきたい！

新型コロナウイルス関連の

## 3つの支援

要件や対象範囲、申請方法などは、それぞれ異なります。また、必要書類を提出する窓口も異なりますので、事前に十分な知識を持つことがスムーズな手続きを後押しします。もしもの時に備えて、ご自身に当てはまるか確認してみましょう。

### オーナー様向け

#### 納税猶予の特例

収入が大幅に減少している方を対象に、今年の国税・地方税を無担保かつ延滞金なしで1年間先送りできるようになる特例です。

##### <主な対象条件>

- ①2020年2月以降の任意の期間(1カ月以上)において、収入が前年同期比20%以上減少
- ②一時的に納税を行うことが困難なことなど

##### <問い合わせ先>

管轄の国税局猶予相談センター

### 不動産会社向け

#### 働き方改革推進支援助成金 (テレワークコース)

在宅、サテライトオフィスで就業するテレワークに実施する企業に対して、その実施に要した費用の一部(上限300万円)を助成する制度です。

##### <主な対象条件>

- ①労働者災害補償保険の適用事業主
- ②資本・出資額が300億円以下、常時雇用する労働者が300人以下
- ③テレワークを新規導入した事業主など

##### <問い合わせ先>

テレワーク相談センター  
☎ 0120-91-6479

### ご入居者向け

#### 住宅確保給付金

原則3カ月間(最長9カ月)まで、家賃の給付を受けることができます。

##### <主な対象条件>

- ①離職・廃業から2年以内、またはコロナ等によるやむを得ない休業等によって、収入が減少し離職等と同程度の状況にある
- ②申請月に、世帯全員の収入額・預貯金額が、以下の計算式によって算出される収入基準額・金融資産額よりそれぞれ下回っている  
収入額:基準額+家賃上限額=収入基準額  
預貯金額:基準額×6=金融資産額

※基準額、家賃上限額はお住いの自治体により異なります。詳しくは各自治体のHPをご確認ください。

##### <問い合わせ先>

住居確保給付金相談コールセンター  
☎ 0120-23-5572



やまや のりお  
山谷 憲郎 (42)

生年月日	1977年8月12日
入社日	2020年1月1日
出身地	青森県青森市
所属部署	営業事業部 営業推進2課 仙台支店
家族構成	妻、子供2人
趣味・休日の過ごし方	ラーメンの食べ歩き

## Q1

## ニッポンインシュアに入社したきっかけは何ですか？

大学卒業後に就職した不動産会社で賃貸営業を行っていた時、今後は連帯保証人を付けにくい時代がくると感じました。そこでこれから家賃債務保証業界は伸びていくのではないかと考え、この業界への転職を決意し、秋田を中心に活動していた家賃債

務保証会社に入社しました。その後、仕事先で知り合った大阪支店の豊原主任から、ニッポンインシュアはすごく良い会社だと聞き、再度、当社に転職する運びとなりました。実際に働いてみると、社員同士の仲が非常に良く、様々な意見や提案が積極的に出てくることに驚かされました。

## Q2

## 仙台支店ではどのような業務をされていますか？

東北エリアにおいて、当社の知名度はまだ低いために、不動産会社様をくまなく回り、当社の優れた商品をご利用いただけるよう、こまめに顔を出しては営業や提案を積極的に行っています。また、お取引先様のお悩みやお困り事を、素早く解決していくよう心がけています。

## Q3

## どういったところに仕事のやりがいを感じますか？

当社の商品をご利用いただいているお取引先様に、「良い商品を教えてくれてありがとう」と感謝された時、頑張ってきてよかったと仕事のやりがいを感じます。

## トピックス

## 今年4月1日に施行された「配偶者居住権」って？

2020年4月の改正民法では、相続法の分野でも、現代の事情に則して改正が行われました。その一つが、「配偶者居住権の保護」です。配偶者居住権とは、相続が発生した際、配偶者は死亡するまで原則、住み慣れた我が家に無償で住み続けることができるという権利になります。

もう少し詳しく解説しましょう。夫が亡くなり、遺産が自宅のみで、相続人が妻と子供一人だったとします。妻と子供の法定相続分は2分の1ずつですから、もし子供が現金

で相続したいと主張した場合、改正前の民法では自宅を売却して、現金化せざるを得ませんでした。



しかし、今回の改正により、このようなケースであっても妻は配偶者居住権を主張することができる可能性があり

## 知って得する豆知識

## 世界で一番暑い国は？

アフリカ東部にある人口9万人の国ジブチ共和国が世界一暑い国だと言われています。平均気温30℃、最高気温はなんと71.5℃を記録し、夏は50℃超えが日常茶飯事とか。真夏は水が熱湯になってしまったりほとんどプールが閉鎖されるそうです。

## オススメ書籍

## 戦争中の暮しの記録



暮しの手帖社

先の戦争に巻き込まれた庶民が、当時経験したことを自らの手で綴った、暮らしの記録です。応募総数1736編から、入選作135編を掲載しています。「なにを考え、なにを食べ、なにを穿て、どんなふう暮らし、死んでいったか」など、戦時下の庶民の暮らしが、様々な年齢・立場、視点から記されています。

るのです。そして子供の方は、配偶者居住権の負担がついた自宅の所有権、あるいは持ち分を所得することになります。この所有権は第三者に売却することもできません。ただし配偶者が居住していますので、購入者が使用したり、居住中の配偶者から賃料を徴収したりすることはできません。これらは平均寿命が伸びていることや、妻より先に自宅の名義人である夫が亡くなるケースが増えているという現代の状況を鑑み、制定された法律です。なお、配偶者居住権を主張できるのは、婚姻期間が20年以上の夫婦となります。



## 写真で世界一周

～編集部のえみが訪れた112カ国の中から 選りすぐりの場所をお届け～



▲登山口～ベースキャンプ間の山道



▲南米で日常的に飲まれているココア茶



▲山頂(6057m)



▲山頂の一步手前付近



▲ベースキャンプ(5200m)



▲眼下に広がる雲海

## #011

## ペルー・アレキパ



## 雲の上の世界

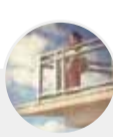
南米大陸ではラパスやクスコのよう10万人以上の人口を抱えながら標高が3000mを超える高山都市がいくつも存在する。それゆえ日本ではまずお目にかかれな6000m級の山も珍しい存在ではない。そんな南米に滞在し、宿で出会った登山フリークの日本人女性の薦めがきっかけで2回ほど高所登山に挑戦することになった。

ちょうどハイシーズンだったこともあり、登山ガイド同行のトレッキングツアーはすぐに見つかった。登山経路は不問で、靴やウェア、周辺装備に至るまでフルレンタルできるため、身一つで参加できし、もう気軽さがあった。とはいえず、参加できることと登頂に成功することとはまた別の話である。現に最初に挑戦したポリビアのワイナボトシ山(6088m)は高山病が悪化して途中で棄権せざるをえなかったからだ。ちなみに、それまで富士山以上に高い山には登ったことがなく、6000mなんてそれこそ未知の領域だった。だからなにかはわからないが、この失敗がまた見聞世界への好奇心をより一層くぐらませることに、その後のリベンジへとつながった。

そしてリベンジ先として選んだのが、ペルーのチャチャニ山(6057m)だ。登山前の1カ月半は標高2000以下の都市を転々としており、高所には慣れていたはずなのに、1000m以上の高所を歩くと、息が上がり、吐き気、めまい、頭痛、吐き気、目覚めがめまいになった。高山病予防薬のタイアモックスや高山病に良いとされるココア茶を1日中飲んでいても、あまり効いていない。かすら不明だった。

深夜1時半にベースキャンプを出発してからは、ガイドや仲間からは「おれはいいよ、必死で後に続いた。6000m付近に差しかかるとスローモーション映像の中を歩くのと同じ感覚で歩いても、肩で息をしなければいられない状態、なかなか前に進むことができなかった。そんな状況でも大きな救いが2つあった。ひとつ目は登山道が緩やかな傾斜で歩きやすく、無風かつ快晴と登山道が緩やかな傾斜で歩きやすかった。2つ目は山頂付近を除き残雪がほとんどなかった。プラスチック製のつづきつづき歩行スノーシューズを履かずに済んだことだ。

「こは酸素が薄いから15分しかいれないから」というガイドの一声が響いた。ベースキャンプ出発から約7時間後、ついに私たちが山頂に到達した。酸素濃度は地上0mの半分以下という環境で、束の間の休息と頂上からの景色を味わった。そこから一転、来た道を戻らなければならないという現実に向き合った瞬間、しんどさがどと身に染みてきた。しかし精神的な疲れよりも身体が先に悲鳴をあげてきた。異常にきつくなった。手袋を外すと指が2倍の太さに膨れ上がった。尋常では無いそのむくみにぶりに思わず、えつて声を出してしまった。高度が下がるにつれて呼吸は落ち着きを取り戻し、高山病の症状も徐々に和らいだ。下界にいたときは、今よりもよく覚えていた。2014年4月訪問。



## えみ

1987年生まれ、東京都出身。10代の頃からアジアやヨーロッパを中心とした放浪旅に専念すべく、大学卒業後に約5年間の放浪旅を過ごし、退職後の資金を元手に約3年かけて90ヶ国を巡る「通国通信」編集部に入社。10年9ヶ月の編集経験を経て、不動産業界の取材活動に従事。現在は特許事務所勤務。

## ニッポンインシュアよりお取引会社各位へ

この度、新型コロナウイルス感染症に罹患された皆さま、および感染拡大により生活に影響を受けている皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

また、医療関係者をはじめ社会活動を支えてくださっている皆さまに感謝と敬意を表します。

弊社では、新型コロナウイルス感染症拡大の動向を注視し、お客様、弊社サービスをご利用いただく皆様、および従業員・パートナー様の安全・健康確保を考慮し、引き続き予防対策を強化してまいります。

ご入居者様におかれましては、お一人ずつの状況を把握して、住宅確保給付金や緊急小口融資等、その方にあった支援策を紹介し、伴走しながら正常化させていく所存です。

また、当社ウェブサイトより家賃債務保証・入院費債務保証・介護施設利用費債務保証に関し商品説明ページと共に、専用問い合わせページを開設しております。保証サービス内容をご覧いただき、ご相談などございましたら専用ページにてお問い合わせください。至らぬ点も多々あるかと思いますが、お客様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

## NIPPON INSURE &amp; CO

ニッポンインシュア(株) 営業事業部

TEL:0570-05-1080

FAX:092-726-1082

担当 有馬(ありま)／細井(ほそい)

インシュア通信の送付をご希望される方は、お届け先のご住所、会社名、ご担当者名、電話番号をご記入の上、送信してください。