

## 演題：「リノベーション事業のフランチャイズ化に挑戦する ジークの現状と課題」

講師：宮下 真 先生（株式会社ジーク代表取締役社長）

### ■講演〈宮下 真氏〉

まずは自己紹介。1970年、東京都府中市生まれ。1993年にエム・エフ・リース（現・三井不動産レジデンシャルサービス）に入社し、サブリースオーナーとの保証賃料の減額交渉などを担当していた。その後、いろいろな仕事を経験し、26歳の時に縁あってハウスクリーニングの職人になった。そして、それをベースにした仕事として、原状回復を事業とする現在の会社「ジーク」を1993年に立ち上げた。1人で始めた会社が25年目を迎えた今は、46人の従業員を抱える規模になった。本社は東京都中野区で、準備室レベルだが初台にも拠点がある。そして昨年、材料の仕入れを担う場として厚木にも拠点を設けた。つまり、中野、初台、厚木の3拠点でビジネスをしている。

業務内容は、「原状回復・賃貸空室対策事業」「リノベーション事業」「不動産事業」「『りの兵衛』フランチャイズ事業」だ。

リノベーション事業は、クロス張替えのみといった小規模のもの、設備更新と合わせてキッチンの位置変更のような中規模、そして、いったんスケルトンにしてから作り直す大規模なもの、3パターンを手掛けている。クロスのみのような表層リノベは賃貸住宅では最も多いが、最近は大規模も増えている。大規模は一般顧客に対して提供することが多く、賃貸では高級賃貸で行うこともある。

不動産事業では、中古マンションの買い取りノベ再販を始めた。ファミリー向け住戸は一般客が対象だが、ワンルームタイプは客付けまで行い、収益不動産として投資家に販売している。販売した後の管理も担う。管理業は伸ばしていきたい。また売買仲介事業も手掛けている。

「りの兵衛」は3年前にスタートした。試行錯誤しながらやっている。業務内容は、管理会社からの委託により、退去立ち会いのほか、原状回復工事、入居中修繕工事、リノベーション工事。現在の店舗数は、独立した元社員や協力業者による計8店舗。6月には独立予定の社員がいるので、計9店舗体制となる予定だ。10店舗体制になったら、世の中にアピールし、東京中心から大都市圏へと広げていきたい。

## 創業当初から手掛けている原状回復について

そもそも原状回復とは何か。定義としては基本的には賃貸住宅の退去時に部屋を元通りにする内装工事のこと。ただ、住宅やオフィス、商業といったアセットによっても違われ、東京や大阪など地域によっても違う。

主な工事内容としては、クロスの貼替えやカーペット・フローリングの張替え、床補修、ハウスクリーニングなど。年間約 4000 件手掛けている。それに加えて、エアコンからの水もれ、鍵故障といった入居中の対応。高級賃貸では建具を替えてほしいなどのリクエストもある。部屋内のことは何でもリクエストに対応する。管理会社もそこを求めている。工事単価（1 物件当たり）は、当社の場合、平均 10 万～25 万円で、工期は 5～14 日。当社が手掛けるのは山手線内側の物件が多いので、一般の会社よりは高めだろう。これまでの最高額としては原状回復で 1,800 万円かかったものもある。高級賃貸だ。そこまでいなくても 300 万～400 万円かかることはある。

そういった入居時工事や原稿回復工事に加えて退室時の立ち会いも行っているのが特徴。

本来は管理会社の人立ち会い、我々は内装工事のプロとして修繕箇所を指摘する。ジークを立ち上げたきっかけになるが、ある管理会社から「どうせ立ち会いに来てくれるなら、立ち会い自体をアウトソーシングできないか」と言われた。つまり退去時立ち会い代行だ。おそらく工事会社でそれを始めたのは我々が初めて。当時は国土交通省の「原状回復ガイドライン」ができたばかり。そしていわゆる「東京ルール」がスタートしたのが 2004 年。そのあたりから、もめるケースは減った。それまでは自分の都合の良いように解釈し、説明しても納得してもらえず、少額訴訟になったこともある。そういう難しい業務であるだけに、信頼がないとアウトソーシングしてもらえないものだ。

余談になるが、退去時立ち会いではいろいろな人に会う。暴力団関係の人が来たときは怖かった。芸能人や有名なスポーツ選手にも会った。また、当時は「ペット不可」の物件が多かったが、内緒で飼っている人もいた。そういうケースは室内に入った瞬間に、においで分かる。それに毛が落ちていることもある。そういう場合の入居者セリフは決まっていて、「1 週間、友達のペットを預かっていた」だ。預かっているも違反は違反。退出立ち会いは交渉でもめることもあるし、ドラマがある。

続いて、なぜフランチャイズ（FC）「りの兵衛」を始めたのか。この業界は課題が多く、管理会社側からすると、安心して頼める会社が少ないのが現状だ。そうであるならば、25 年間培ってきたノウハウをパッケージ化して、加盟店と共有し、当社と同じことができる会社を増やせないかと考えた。業界の課題としては、慢性的な職人不足。倒産も多い一方で、独立も多い。現場モラル

の低さも言われる。業界自体古い体質で、人工（にんく）の概念も個人的にはどうかと思う。職人とのコミュニケーションもアナログが主流。FCではそういったところも、できる限りITを活用して効率化し、客のニーズに応えられたい。

### 「りの兵衛」とは

「りの兵衛」の魅力を紹介したい。例えば、「ストックマーケットのため安定的に収益を確保できるビジネスモデル」であるということ。ハウスクリーニングだけではなく、4、5年経てばクロスの貼替え、10年経てば設備機器の交換、もっと経てば間取り自体が時代に合わなくなり大規模リノベーションの仕事が発生する。付き合いが長くなればこうして工事単価が上がる。長期安定的に続けられる事業だ。また、「大手が参入しにくい」ことも特徴だ。品質が求められ細かい仕事である割に、工事単価が1件15万円ほどで小ぶり。つまり単価・手間・人材の掛け方のバランスが問われる業務だ。社内体制を整えるのに大手は時間がかかるように思う。地域密着、地主・オーナー密着ができれば「下請け体質からの脱却」も可能であるし、また、「これからの需要を創造するビジネスモデルを提供できる余地が大いにある」ことも魅力と言える。

例えば昨今、賃貸住宅の中で孤独死が起きるケースが増えている。において気付くことが多い。その場合、特殊清掃が必要になる。現在、そのにおいを落とせる薬剤を試験運用しているところだ。孤独死は一つの例だが、今後出てくると思われるニーズに対して、情報を集めて加盟店に提供していくことを考えている。

一番の課題は人材教育だ。原状回復は、レスポンスが早い、きちんとした受け答えできる、細かく見れる、適切な指示が出せる、といった基本的なところができれば可能。リノベには建築知識が必要になるし、資格もあったほうが客に安心感を与えられる。原状回復とリノベは使う「筋肉」が違うと思っている。人が大切であり、本人の意欲や適正を見ながら育てるので時間はかかる。長期戦で臨む必要がある。加盟店には、最初は原状回復に特化してもらおう。そこができるようになればリノベに進む。もしリノベの案件がくれば、ジーク本体で受けて、場合によっては加盟店も関わって一緒にやる体制にしていく。

### 最後にマーケットについて

ストックビジネスは大きなマーケットだと感じている。例えば東京都でみると賃貸住宅戸数は401万戸あり、1990年以前に建てられたものが4割近くを占める。東京は特殊かもしれないが、政令指定都市ならばそれなりの市場があると思う。リフォーム市場規模の推移と予測（2001～2030年、矢野経済研究所）

を見ると、ほぼ横ばいだ。多少コロナで左右されたが、おおむね6兆～7兆円で推移している。我々としては、これだけのマーケットがあるのでチャンスだと思っている。

首都圏の中古マンション市場動向（2021年、東日本不動産流通機構）を見ると、成約件数、成約価格共に上昇している。当社も買い取り再販を始めているが、中古マンションを買ってリノベして住む、という選択肢が定着してきていることを感じる。

空き家も増えている。国は5年ごとに調査をしている。空き家の中でも「二次的住宅」「賃貸用の住宅」「売却用の住宅」はその後に利用される可能性が高いが、「その他の住宅」に分類される住宅は住み手がみつからず放置される可能性が高い。それらをどう活用するか課題だ。我々も今までは手を付けていない領域だ。ただ、田舎暮らしを望む人がいて、とそれを実現するための自治体の補助金制度もある。「田舎暮らしとリノベ」「インバウンド」これらの動きを考えると、空き家活用を「りの兵衛」の将来像である地域密着のビジネスモデルの中に組み込んでいけるのではないかと考えている。

#### <質問コーナー>

Q. 佐藤一雄氏；人工（にんく）の概念とは？

A. 宮下真氏：大工一人が1日入って3万～4万円という単位。すごくグレーだと思っている。というのも職人の力量によって同じ仕事が、ある職人ならば4時間で終わるところ、違う職人では終わらず1.5人工、2人工かかるからだ。フェアに人工の概念を使うなら、「あなたはいくら」という基準が必要。ただ、厳密にやるのは現実的ではない。旧体質が当たり前になっている業界で、変えようとする、いろいろなしがらみや抵抗があると思う。「りの兵衛」が、100店舗、200店舗になれば、基準を持ってできる。これもFCをやりたかった理由の一つだ。

Q. 佐藤氏；FCの仕組みについて。

A. 宮下氏：加盟金ともろもろの研修費などを合わせて、初期投資は280万円。プラス保証金50万円を預かる。合計330万円だ。加盟店になると開業前研修、立ち会い研修があり、場合によっては職人の教育までやらせてもらう。開業後はスーパーバイザーがつく。月額3万円と売り上げの3%がロイヤリティとして発生する。

Q. 石井裕子氏（大成有楽不動産株）；工事費が上昇している。どう対応してい

るのか？

A. 宮下氏：原状回復工事はある程度単価が決まっている。そうしたなか、3か月ごとにいろいろな値上げ告知がファクスで入ってきているのが現状。クライアントにその値上げ分の転嫁の交渉をしているが、相手もなかなかOKと言えないのはわかるので、こちらで吸収しながらやっているところだ。リノベーション工事は、相手に説明した上で価格に転嫁している。1か月後に価格がどうなっているかわからない怖さある。早く収まってほしい。先がみえない。

Q. 本多信博氏（㈱住宅新報）；原状回復をめぐる入居者とのトラブルは減っているのか？

A. 宮下氏：「東京ルール」ができ、もめるケースは減った。当社としては以前に比べると楽になった。

Q. 本多氏；オーナーから「原状回復しても入居者が決まらないではないか」と言われることはあるか？

A. 宮下氏：オーナーと当社の間には管理会社に入っていることが多いので、当社のほうまでオーナーの声は届かない。リーシング状況は把握していないことが多い。

Q. 北井義久氏（日鉄総研㈱）；「りの兵衛」では、加盟店数を1000、2000店舗にするという壮大な計画はあるか？

A. 宮下氏：やるからには、それくらいを目指さなければとは思っている。地道な積み上げになると思う。

Q. 北井氏；住むコストの低い家をつくってほしい。例えば掃除しやすい、年とっても動きやすい、そういう方向のリノベーションをしてほしい。もしくは建築当初から、それを想定した住まいにしてほしいと思う。

A. 宮下氏：貴重なご意見だ。3Dプリンタで家が建てられる時代。ローコスト、老夫婦が細々と暮らす、これらも一つの企画商品となる。

Q. 北井氏；資材高騰対策として厚木に拠点設けたというが、具体的にどういうことか？

A. 宮下氏：私の趣味のサッカーを通じて知り合った人が、卸問屋のような仕事の経験者だった。エアコン一つとっても、どこのルートから仕入れるかで価格が変わることがわかった。その人は、今は八百屋で青果卸しているが、自

分のノウハウ生かしたいと、共同で厚木で事業を立ち上げた。例えば 1,500 円で買っていた備品を 900 円で仕入れることができれば、一つひとつは小さな差額だが、年間 1000 個仕入れるものであれば大きく違う。F C を推進するにあたり、厚木を資材センターのようにしていく。自社の協力工事会社にも、厚木から備品が出ていく仕組みにしたい。

これまで、この領域に足を踏み入れたことがなかった。メーカーから直接仕入れたほうが安いと思っていたが、そうでもない。不思議なことにメーカーが懇意にしている問屋を通したほうが安いことがある。

**Q. 北井氏** ; F C 化していく上で、何を共通レベルにしていくのか。例えば寿司屋ならば同じ米を使い、天ぷら屋ならば油の質を管理する。

**A. 宮下氏** : 重要視しているのは人のクオリティだ。立ち会い、接客、テナント・入居者対応、工事の品質。そして、クロスの糊はこのメーカーの商品で、ハウスクリーニングにはこの洗剤で何分漬けるなど、設計標準みたいなものを作成している。

**Q. 小島哲氏 (旬わたや)** ; 私は大家業をやっており、最近のリノベ工事費用高騰に悩んでいる。この前、知り合いから紹介されたリノベーション会社に依頼してみたところ、ある大手管理会社の指定工事会社で、「直接仕事を受けるのは難しい」と言われてしまった。工事会社に直接依頼できなかつたり、反対に大手管理会社を通したほうが安かつたりする。

**A. 宮下氏** : 相手を見て金額を変えたりはしないと思う。大手は単価が決まっております、変えるのは難しい。本音を言うと、我々サイドからすると、大手管理会社とつきあうのはよいことでもあるが、オーナーと直接取引したいというもの本音ではある。今後、仕組みや業界のあり方は変わるだろうし、「りの兵衛」で変えていきたいと思う。

**Q 喜多秀正氏 (喜多金属株)** : 個人的な印象だが、「りの兵衛」というロゴと名前は今の時代に合っていないのではないか。江戸時代の飛脚が登場し、時代に逆行しているような印象だが。

**A. 宮下氏** : 各個人の受け取り方にもよると思うが、実はあえてそこを狙っている。貴重な意見をありがとうございます。

**〈参加者の声〉 アンケート(印象に残った点)より**

★フランチャイズによる工事費・品質の均一化への工夫がよくわからなかった。  
(大成有楽不動産(株)不動産事業統括本部)

★東急の北川顧問の言葉「仲介は翌月ゼロからのスタートだが、賃貸業はストックビジネスで継続性がある」。リノベの今後の需要は、ますます増えていくだろうと思います(矢野経済研究所の予測よりも)。  
(大成有楽不動産(株)ソリューション企画部)

★自分のビジネス(賃貸家主)と直接関連するテーマのご講演でしたので、興味深くお聞きしました。

★原状回復とリノベーションの差(必要な人材の資質能力の差)(レスポンス)」「別の筋肉(人材の育成)が必要である」(同感です)  
(有わたや)

以上