

「顧客第二主義」がビル経営をブランド化する

「顧客第二主義」。我々の顧客はテナントさんですが、テナントさんは二番目。簡単に言えば、こういうことなのですが、これを唱えているのは米国のサウスウエスト航空という航空会社です。日本のビル業界も、これまで「顧客第二主義」でした。日本では第一が自分たちオーナーだった。第二がテナント、第三が従業員。次のような話があります。「我々はテナントサービスをしなければならぬ」という言葉に、あるビルオーナーが「なんで敵にサービスしなければならぬのか」と言い放った。テナントは敵だったのです。しかし、この航空会社の「顧客第二主義」というのは第一は「従業員」になるのです。従業員が満足して仕事ができなかったら、顧客であるお客様は満足していただけない、という考え方は、私たちが順番を変えなければなりません。従業員に十分に満足して仕事をできるようにする。そうすることで、顧客であるテナントさんが喜んでビルで仕事をしてくれるようになる。それができれば、オーナーも感無量でしょう。こんな逸話があります。あるおばあさんが飛行機に乗り遅れてしまった。次の便は翌日になってしまう。途方に暮れていると、サウスウエスト航空はふざけすぎている、という声もありました。これに對しても「顧客がいつも正しいと考えるのは顧客に対する最大の背信行為である」と言い、断固としてこのような声を退けています。私はビル経営をブランド化していかねばならないと考えた時、この「顧客第二主義」は応用できるのではないかと思います。今日、当社が本郷に所有しているビルでは、パークリー大会が開かれております。米国の真似なのですが、社員が一緒に遊んで楽しむ、顧客も心地良い気持ちになってくれる。理想は楽しむ社員にテナントさんが「面白いな」と感じていることです。このようにすることでテナント側の考え方にも変化が見られます。我々オーナー側も自由度を高くしていかないと、いけません。たとえ、当社では原状回復をさせません。その代わりに中途解約はできない。中途解約ができないというのは本来借地借家法に抵触するのですが、テナント側に有利な条件が組み込まれている契約書の場合には認められると国も法律家も言っております。そして契約書でそういう条件にならないか」といってテナント側も必死にいう考えが実現できるのです。これを「顧客第二主義」の利点なのです。最本を紹介したいと思っております。福田起夫元首相の娘婿の松谷明彦氏が書いて

特別講演 「ビル経営者が取り組むべきソフト面におけるサービス」

米国発「顧客第二主義」がビル経営をブランド化する



不動産経営者倶楽部 座長 昌平不動産総合研究所 代表取締役 瀬川 昌輝氏

「顧客第二主義」。我々の顧客はテナントさんですが、テナントさんは二番目。簡単に言えば、こういうことなのですが、これを唱えているのは米国のサウスウエスト航空という航空会社です。日本のビル業界も、これまで「顧客第二主義」でした。日本では第一が自分たちオーナーだった。第二がテナント、第三が従業員。次のような話があります。「我々はテナントサービスをしなければならぬ」という言葉に、あるビルオーナーが「なんで敵にサービスしなければならぬのか」と言い放った。テナントは敵だったのです。しかし、この航空会社の「顧客第二主義」というのは第一は「従業員」になるのです。従業員が満足して仕事ができなかったら、顧客であるお客様は満足していただけない、という考え方は、私たちが順番を変えなければなりません。従業員に十分に満足して仕事をできるようにする。そうすることで、顧客であるテナントさんが喜んでビルで仕事をしてくれるようになる。それができれば、オーナーも感無量でしょう。こんな逸話があります。あるおばあさんが飛行機に乗り遅れてしまった。次の便は翌日になってしまう。途方に暮れていると、サウスウエスト航空はふざけすぎている、という声もありました。これに對しても「顧客がいつも正しいと考えるのは顧客に対する最大の背信行為である」と言い、断固としてこのような声を退けています。私はビル経営をブランド化していかねばならないと考えた時、この「顧客第二主義」は応用できるのではないかと思います。今日、当社が本郷に所有しているビルでは、パークリー大会が開かれております。米国の真似なのですが、社員が一緒に遊んで楽しむ、顧客も心地良い気持ちになってくれる。理想は楽しむ社員にテナントさんが「面白いな」と感じていることです。このようにすることでテナント側の考え方にも変化が見られます。我々オーナー側も自由度を高くしていかないと、いけません。たとえ、当社では原状回復をさせません。その代わりに中途解約はできない。中途解約ができないというのは本来借地借家法に抵触するのですが、テナント側に有利な条件が組み込まれている契約書の場合には認められると国も法律家も言っております。そして契約書でそういう条件にならないか」といってテナント側も必死にいう考えが実現できるのです。これを「顧客第二主義」の利点なのです。最本を紹介したいと思っております。福田起夫元首相の娘婿の松谷明彦氏が書いて

さんが飛行機に乗り遅れてしまった。次の便は翌日になってしまう。途方に暮れていると、サウスウエスト航空はふざけすぎている、という声もありました。これに對しても「顧客がいつも正しいと考えるのは顧客に対する最大の背信行為である」と言い、断固としてこのような声を退けています。私はビル経営をブランド化していかねばならないと考えた時、この「顧客第二主義」は応用できるのではないかと思います。今日、当社が本郷に所有しているビルでは、パークリー大会が開かれております。米国の真似なのですが、社員が一緒に遊んで楽しむ、顧客も心地良い気持ちになってくれる。理想は楽しむ社員にテナントさんが「面白いな」と感じていることです。このようにすることでテナント側の考え方にも変化が見られます。我々オーナー側も自由度を高くしていかないと、いけません。たとえ、当社では原状回復をさせません。その代わりに中途解約はできない。中途解約ができないというのは本来借地借家法に抵触するのですが、テナント側に有利な条件が組み込まれている契約書の場合には認められると国も法律家も言っております。そして契約書でそういう条件にならないか」といってテナント側も必死にいう考えが実現できるのです。これを「顧客第二主義」の利点なのです。最本を紹介したいと思っております。福田起夫元首相の娘婿の松谷明彦氏が書いて

「顧客第二主義」。我々の顧客はテナントさんですが、テナントさんは二番目。簡単に言えば、こういうことなのですが、これを唱えているのは米国のサウスウエスト航空という航空会社です。日本のビル業界も、これまで「顧客第二主義」でした。日本では第一が自分たちオーナーだった。第二がテナント、第三が従業員。次のような話があります。「我々はテナントサービスをしなければならぬ」という言葉に、あるビルオーナーが「なんで敵にサービスしなければならぬのか」と言い放った。テナントは敵だったのです。しかし、この航空会社の「顧客第二主義」というのは第一は「従業員」になるのです。従業員が満足して仕事ができなかったら、顧客であるお客様は満足していただけない、という考え方は、私たちが順番を変えなければなりません。従業員に十分に満足して仕事をできるようにする。そうすることで、顧客であるテナントさんが喜んでビルで仕事をしてくれるようになる。それができれば、オーナーも感無量でしょう。こんな逸話があります。あるおばあさんが飛行機に乗り遅れてしまった。次の便は翌日になってしまう。途方に暮れていると、サウスウエスト航空はふざけすぎている、という声もありました。これに對しても「顧客がいつも正しいと考えるのは顧客に対する最大の背信行為である」と言い、断固としてこのような声を退けています。私はビル経営をブランド化していかねばならないと考えた時、この「顧客第二主義」は応用できるのではないかと思います。今日、当社が本郷に所有しているビルでは、パークリー大会が開かれております。米国の真似なのですが、社員が一緒に遊んで楽しむ、顧客も心地良い気持ちになってくれる。理想は楽しむ社員にテナントさんが「面白いな」と感じていることです。このようにすることでテナント側の考え方にも変化が見られます。我々オーナー側も自由度を高くしていかないと、いけません。たとえ、当社では原状回復をさせません。その代わりに中途解約はできない。中途解約ができないというのは本来借地借家法に抵触するのですが、テナント側に有利な条件が組み込まれている契約書の場合には認められると国も法律家も言っております。そして契約書でそういう条件にならないか」といってテナント側も必死にいう考えが実現できるのです。これを「顧客第二主義」の利点なのです。最本を紹介したいと思っております。福田起夫元首相の娘婿の松谷明彦氏が書いて



経営手法を再考する機会となった

あなたの納税額は間違っている!?

オーナーが知っておくべき 相続税・固定資産税の基礎知識



相続税・固定資産税を考える会 副会長 税理士 前東京都議会議員 神野 吉弘氏

「道路に接していない土地は、利用が制限され価値も下がります。そういった土地の個性を評価して反映させるために調整されるわけですが、上記のようにその根拠となるのが公図です。公図がその土地の実態を正確に把握していないケースは数多いため、評価を行えるのですが、固定資産税は賦課課税。行政当局が他人様の土地の評価を行います。個人の所有地に勝手に入るわけにもいきません。ですから、固定資産税の評価を計算する画地計算の信憑性は低くならざるを得ない、その計算過程の検証を、実態を知っている所有者が行えないのは大きな問題です。今回は、この画地計算がどのように行われているのかを、説明することに、問題点を指摘させていただきます。

今月、固定資産税の審査申し出をされたあるビルオーナーの元に、都税事務所から電話がかかってきたそうです。「審査申し出を受けて土地の評価を見直していたら、計算に誤りがあったことがわかりました。今期分の税額を減額させて欲しいので、減額した税額の納税通知書を送ります。」減額は5千円だったそうですが、毎年の負担減になるわけですか、とオーナーさんも喜んでいました。減額の原因は、土地の画地計算において、採用すべき路線価を取り違えてしまったという単純ミス。でもこのミスは、今回審査申し出を受け、この地域は全部残るといふわけですが、東京でいえば、丸の内は全部残りますよ。でも、どこか無くなる場所がある。だから、我々はその時代に備えていかないとダメです。最後にそのことを指摘したいと思っております。清聴ありがとうございます。

1. 地形の把握
原則として公図により判断します。最近では、毎年1月1日に撮る航空写真を落とし込む作業も併せて行い精度を高めているとのことですが、やはり原則は公図です。

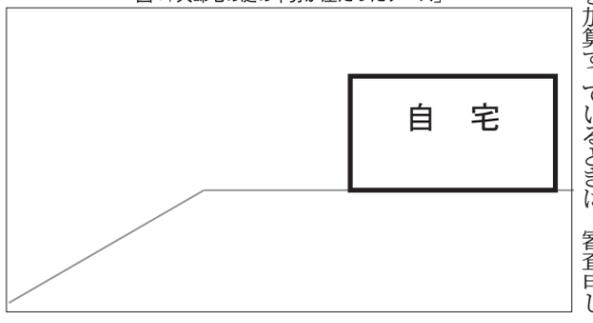
2. 各調整率の適用
画地計算にあたっては、以下の調整率が適用されます。間口が狭く、奥行が長い所謂「寝の寝床」の土地や、地形が悪

① 奥行価格補正率 土地の奥行距離に応じて評価を補正する。
② 間口狭小補正率 間口の狭い土地に対する減額補正。
③ 奥行長大補正率 奥行距離/間口距離に応じた減額補正。
④ 側方路線影響加算率 角地の場合、側方の路線にも接する利点を加算する。
⑤ 二方路線影響加算率 正面と裏面で接道する土地の、裏面路線の影響を加算する。
⑥ 不整形地補正率 不整形の程度によって減額する。
⑦ 無道路地補正率 文字通り道路に接していない土地に対する減額補正。
⑧ 広大地補正率

「大邸宅の庭の半分が崖だったケース」
出に限りず当局に申し出て、実際のどのような画地計算がされているのかを確認してみたい。以下に、これまでの実例を挙げてご説明します。

「大邸宅の庭の半分が崖だったケース」
世田谷の深谷沿いの大邸宅。敷地300坪は深谷の法下までだったため、自宅正面から見ると広大な庭が広がっているように見えます。でも実際はその半分が崖。これまで何度も指摘してきましたが、都税事務所の職員は例え現地調査に来たとしても、門の前からしか現況確認をしません。確認をしてみると、案の定崖地補正が適用されていませんでした。土地の取得が10年前だったため、交渉によって過去10年分のとられ過ぎた固定資産税を返還させることができました。

・固定資産税を減額させることができたなら、必ず過去にさかのぼって過誤納金を返還させる交渉をしてください。過誤納金の返付については大部分の自治体が還付条例を定めています。対象額は10年から20年と自治体ごとで違いますが、自治体側のミスが明らかにれば過誤納金を返還してもらえます。因みに東京都は最大20年まで還付してくれます。



「大邸宅の庭の半分が崖だったケース」
世田谷の深谷沿いの大邸宅。敷地300坪は深谷の法下までだったため、自宅正面から見ると広大な庭が広がっているように見えます。でも実際はその半分が崖。これまで何度も指摘してきましたが、都税事務所の職員は例え現地調査に来たとしても、門の前からしか現況確認をしません。確認をしてみると、案の定崖地補正が適用されていませんでした。土地の取得が10年前だったため、交渉によって過去10年分のとられ過ぎた固定資産税を返還させることができました。

次号につづく