不動産オーナー様との通信誌

オリバー通信 11月

賃貸経営に関する情報やオリバーの取り組みなどをお伝えしております。

オリバーは街に笑顔をゾウさんします

2026年11月号（No.513）

オリバー通信ウェブ
https://oliver-owners.jp/



京成バラ園

バラ
バラは11月の誕生花。秋に咲くバラは、気温が下がると花色が濃くなり、香りを長く楽しめます。

今月のトピック

入居者トラブルの内 ソフトクレームが45%

オリバー通信11月号 インデックス

- 入居者トラブルの内 ソフトクレームが45%
- オーナー様 体験談
- お客様 体験談
- 不動産活用 レンタル収納オープン
- 相続・事業承継対策基礎セミナー
- 社員紹介
- 社長コラム

オリバーグループ
相模原市中央区鹿沼台1-9-15
プロミティふちのベビル711区画
042-755-5655（代表）

今月のトピック

入居者トラブルの内 ソフトクレームが４５％

オーナー様が入居者対応をされている場合

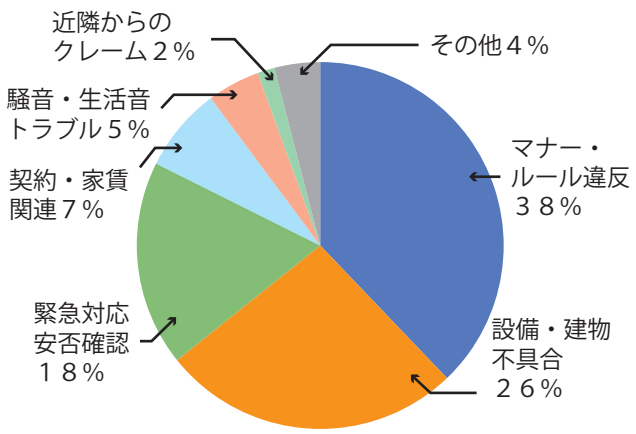
賃貸経営において、オーナー様自らが入居者様からの相談対応やクレーム対応を行われているケースでは、日々のトラブルへの対処に、精神的な苦悩やストレスを感じていらっしゃる方も多いのではないでしょうか。

ソフトクレームの傾向と対応の難しさ

当社の管理物件に寄せられる入居中のご相談でも、設備トラブルだけでなく生活騒音やゴミ出し、共用部の使い方といった入居者間のマナー・近隣トラブルに関するご相談を多くいただいております。年間約３,８００件のご相談・クレームを集計したところ、ゴミ出しや駐輪・駐車などのマナー・ルール違反が３８％を占めました。更に、騒音・生活音トラブルが５％、近隣住民などからのクレームが２％あり、入居者同士・近隣住民との人間関係に起因するソフトクレームやトラブルが全体の４５％を占めています。

オリバー １年間の入居者対応の割合

合計３,８００件



（2025 年 10 月～ 2026 年 9 月集計）

ライフスタイルの多様化に伴い、些細なすれ違いが大きなトラブルへと発展するケースが散見されます。こうしたマナーや迷惑行為に関するトラブルは、設備の故障への対応とは異なり、以下のような理由から対応が難しいケースが少なくありません。

- **客観的な基準が曖昧**
  音の感じ方やマナーの境界線には個人差が大きい。
- **当事者同士の感情対立**
  お互いに自分が被害者だと思い込みやすく、当事者間での直接交渉はこじれやすい。
- **二次トラブルのリスク**
  一歩間違えると人間関係の悪化や法的トラブル、さらには不満による早期退去へ発展する。

明確な対処ができないこうした入居者同士のトラブル対応は、オーナー様にとって大きな苦悩になりやすいものです。

次のページへ続く ▶

お陰様で断トツの募集力を増進中！

アパート・マンション
空室募集



アパマンショップ9店舗！

お陰様で県下トップクラス

賃貸管理・入居者募集・
空室対策、あらゆる
賃貸経営のご相談は...



米国不動産経営管理士
井口
［町田市］



賃貸不動産経営管理士
関口
［相模原市］

【ご相談・お問い合わせ担当】
042-786-1616
contract@oliverg.jp

オンライン相談
ご自宅からスマートフォン等でご相談いただけます。

トラブルに対応する体制

こうした対応が難しい入居マナーや迷惑行為に対しては、当社管理部の専門員が窓口となり、迅速かつ丁寧な初期対応を行っています。

当事者間の感情的なもつれやトラブルの拡大を防ぐため、元警察官などの専門スタッフが、客観的かつ中立なヒアリングなどで当事者双方の主張を冷静に整理し、必要に応じて行政などの関係機関への相談も視野に入れながら、適切な対応も行います。また、時には当事者同士の感情的な対立を防ぐために直接対峙させないようにして間に入るなど、状況の整理と解決に必要な対応を検討し、長期化や深刻化の防止へとつなげております。

トラブルの現場を知る専門家による体制を整えることで、状況に応じた初期対応や関係者間の調整を行っています。

対応軽減への選択肢

管理業務は年々複雑化しています。単なる家賃回収や建物の修繕手配だけでなく、多様化する入居者様のライフスタイルに合わせた適切なコミュニケーションによるクレーム対応や法改正への追従など、オーナー様個人ですべてに対応することは、心身ともに大きな負担になり得ます。特に、入居者同士の対立が生じているケースや、対応が長期化しているケースでは、管理会社など第三者に対応を任せることも選択肢の一つです。


イメージ

今回はソフトクレームの対応に限定してご案内いたしましたが、建物・設備の不具合対応業務、家賃の収納業務、各種支払いなどの会計業務ほか、多岐にわたる対応を行える管理会社は、オーナー様の助けになると思います。オーナー様が本来向き合うべき中長期的な入居率向上につながる修繕計画や資産価値向上に向けた投資判断に時間を使うためにも、現在の管理体制を一度見直してみてはいかがでしょうか。

入居者トラブルの内ソフトクレームが４５％
https://oliver-owners.jp/topics/202611-1 ▶

アパマンショップオリバー 橋本店



相模原市緑区橋本３-２９-６
℡０４２-７７９-１５１５

Dramatic Communication
アパマンショップ NETWORK （賃貸斡旋専門）
株式会社 オリバー365

相模原市・町田市・座間市・大和市の各市に**９店舗で**
年間１万組ご来店の専門店です

Tオーナー様のマンション経営・・・オーナー様体験談（シリーズ）

「親身に対応してくれるので気兼ねなく相談」

オリバーさんに管理をお任せしているマンションは、先々代が相続対策で建てました。当初は順調でしたが、徐々に空室が長引くようになりました。家賃を下げるなどしたそうですが、返済計画に影響するので先々代も悩んだようです。それでオリバーさんにご相談して、空室を解消してくれたことが管理をお任せしたきっかけです。現在、２室が空室になる予定で、オリバーさんと設備の更新や家賃アップを検討しているところです。私には自分の勤めもあり、経営面ではあまり関わってこなかったので素人同然と思っています。そんな私の疑問にも丁寧に答えてくれますし、先代の葬儀に参列してくれるなど義理堅く誠実な人柄で、親身に対応してくれるので気兼ねなく相談できます。長くお任せしたいと思います。



空室対策アドバイザー 江成リーダー（賃貸管理部）

Tオーナー様とは私が店舗に在籍していた頃から長くお世話になっております。ＲＣ造は手入れ次第で１００年持ち、ご所有物件は将来的にも収益を十分見込めます。一方、昨今の建材高騰などを踏まえ賃料を上げる対策も積極的に図ってまいります。高速ネット環境など、現在のニーズに合った設備更新を継続していただくことで、安定した賃貸経営につながるようお手伝いさせていただきます。



オーナー様体験談 バックナンバー▶https://oliver-owners.jp/voice

Y様のお住み替え・・・お客様体験談（シリーズ）

「売却も賃貸も購入もオリバーで」

今回、オリバーさんで住み替えをしました。私が病気をして仕事量を制限せざるを得なくなり、還暦を過ぎて住宅ローンの返済が心配でした。それで自宅を売却してローンを精算しようと考えました。元々夫婦二人暮らしで部屋も余っていました。家財は一旦トランクルームにしまおうと思いオリバーさんを訪ねたところ、話の流れで売買の担当者を紹介してくれました。オリバーさんに早速売却活動を始めてもらい賃貸物件も紹介してもらいました。自宅が成約となりローンを完済でき、引っ越して落ち着いたところで、手持ち資金で購入できる住まいがないかとオリバーさんに相談したところ、すぐに申し分ない物件を見つけてくれました。立地が良く人気物件だったのですが購入することができ、オリバーさんには本当に感謝しています。



売買アドバイザー 栗原チーフ（オリバーの売買）

お住み替えのお役に立てましたこと、嬉しく思います。６０代のお住み替えは、将来に向けての生活環境を整える大きなタイミングです。ご希望や家族構成に合わせたコンパクトで利便性の高いエリアへの転居などがおすすめです。今回は、コンパクトかつ駅近くで利便性の高い立地という理想的で人気のマンションへのお住み替えをお手伝いできました。



オリバーマイホームページ▶https://www.oliver-sumai.net/

オリバーの土地活用 ・・・レンタル収納 新規オープン

相模原市中央区青葉３丁目にレンタル収納「相模原青葉１号」を新規オープンいたしました。
オリバーの土地活用は、ご所有地の特性を分析して最適な総合活用プランをご提案させていただいております。オリバーが土地をお借りして、オーナー様の収益を最大化し、地域の皆様に喜ばれるサービスを展開します。
今回も、２４時間出し入れ可能で、全室１階部分・場内照明も完備しているため安心してお荷物を保管いただけるレンタル収納となっております。現場メンテナンスも定期的に実施し綺麗な状態を維持し続け、オーナー様が



地域に誇れる土地活用になることをお約束いたします。

【お問い合わせ】
オリバー不動産活用部　042-756-2266
パーキング３６５　042-562-0365

私達が不動産の有効活用をコンサルティングさせていただきます

トランクルーム 用地募集



お陰様で110拠点 5,062室 稼働中!

30坪～500坪 募集中

042-756-2266　str@oliverg.jp

複合型駐車場 用地募集



お陰様で142拠点 1,198車室 稼働中!

パーキング365

042-562-0365　parking365@oliverg.jp

大好評！ 土地活用のご提案と運営はお任せください

トランクルーム 土地活用窓口　／　駐車場 土地活用窓口



加藤［相模原市］／土地活用プランナー 後藤［宮城県］／中村［鎌倉市］／土地活用プランナー 樋川［相模原市］／山崎［相模原市］／西依［相模原市］／山下［伊勢原市］／北億［北区］／清原［大阪府］／山下［入間市］／髙山［東村山市］

トランクルームの運営と管理員（巡回点検・清掃）



浅原［海老名市］／大山［千葉県］／玉井［町田市］／名取［横浜市］／山口［川口市］／糸井［相模原市］／角田［横浜市］／依田［長野県］／関谷［新宿区］

※［ ］内は出身地です

未利用地・空き家・空きビルの収益化をお手伝い

求めています 売却不動産

アパート　マンション　土　地　戸建て

無料査定・相談、秘密厳守

無料査定 ご相談は こちら

- 同封はがき　オリバー通信同封ハガキを投函（切手不要）
- 電　話　「売却無料査定・相談」とお申し付け下さい
- FAX　オリバー通信同封ハガキをそのまま送信
- メールフォーム　ホームページからメールフォームで送信

オリバーの売買
投資物件・マイホーム
不動産の売却はお任せください

042-755-1515
FAX 042-707-9626
https://oliver-toshi.net/

［ ］内は出身地です



不動産コンサルタント 早川［相模原市］／長岡［三浦郡］／花輪［山梨県］／田中［山口県］／栗原［相模原市］／毛利［相模原市］／臼杵［相模原市］

※［ ］内は出身地です

相続の診断･報告･提案・・・相続専門家チームにご相談ください

相続対策は？
遺言は？　賃貸継続は？
相続税評価額は？　相続税額は？
お客様



一つの窓口で相続全般を

業務別専門家：弁護士／税理士／不動産鑑定士／司法書士／土地家屋調査士



相続支援コンサルタント･
ＦＰなど有資格者 11 名

弊社の使命

オーナー様にお世話になっている不動産管理会社として不動産など『**相続のお手伝いも不動産管理会社の使命**』と心得　取り組んでおります。

オリバー 賃貸管理部
ウェルスマネジメントチーム　042-866-9193
（受付時間 9:30 ～ 17:00）

第31期 相続･事業承継対策基礎セミナー

オーナー様の対策に特化した相続の基礎と事業承継に役立つ情報をお届けします。セミナー後は講師や弊社コンサルタントがご相談を承ります。



会　場　町田パリオ ５階まちなか会議室
小田急線「町田」駅 西口徒歩１分
ＪＲ横浜線「町田」駅 北口徒歩２分

参加費　無料　　**定　員**　各回20名

11/26（木）13：00~15：30

① 相続財産の把握とその評価
相続対策の基礎となる財産把握と評価について分かりやすく解説します。遺産分割の前提となる重要なポイントです。

② 不動産売買の基本
相続財産に占める不動産の割合が大きいオーナー様にとってポイントとなる不動産売買の基本をご紹介します。

12/24（木）13：00~15：30

① 遺言書の作り方
② 賃貸経営と家族信託の活用
遺言書の種類や具体的な作成手順と遺言内容を実行するためのポイントに加えて、事業承継の準備として家族信託の基礎と活用法をご紹介します。

セミナーの詳細とお申込みはこちら
https://oliver-owners.jp/event/souzoku/31 ▶



不動産売買の基礎知識は、相続財産に占める不動産の割合が大きいオーナー様にとって重要な知識です。

名児耶
（上級相続支援コンサルタント）

自主管理のオーナー様やお取引のないオーナー様も大歓迎！

オリバーのスタッフ紹介



酒井（さかい）　紘基（ひろき）　オリバービルコム

保有資格：賃貸住宅メンテナンス主任者

「皆様と共に速やかに解決に向けて取り組みます」

オリバービルコムは、１３人体制で賃貸物件の維持推進に欠かせないメンテナンス業務に取り組んでおります。この業務は、水回り・電気・ガス設備のトラブル対応から共用部の清掃・消防設備や給水設備などの点検や植栽の管理など多岐にわたり、私は月１３０件ほどご相談を受けています。この対応には、現場確認をはじめ入居者様とオーナー様へのご説明やご調整などを経て施工し、更に保険の申請手続きなども必要となります。こうした状況下で一番大事にしていることは、とにかく早く連絡をお返しすることです。迅速にご連絡し、丁寧にヒアリングして、時には現状の写真などを送っていただくようご協力をお願いするとともに、今後どのような手順で対応するかを分かりやすくご説明することで、信頼関係の構築と情報の収集に努めます。得られた情報を基にオーナー様や施工者に現状を素早くお伝えすることで、関係者全員で可能な限り速やかに解決に向けて動けるようにしております。私は入社して半年のため、先輩方のサポートと任せていただいた自身の案件を進める日々ですが、一本の連絡でも迅速に対応して、入居者様、オーナー様に一日でも早く安心していただけるよう取り組んでおります。

社長コラム

「未来を創る、未来に挑む」

小川 彩奈
オリバーグループ 代表取締役社長



１０月より当社の新しい事業年度がスタートいたしました。今期のテーマは、

「未来を創る、未来に挑む」
―お客様・地域社会・社員、
関わるすべての人の人生を豊かに―

現在、不動産業界を取り巻く環境は激変しています。生成ＡＩ技術の進化、金利政策の変化、物価高、人口動向など、これまでにない大きな変化の波が押し寄せています。しかし私たちは、この変化を恐れるのではなく、新たな未来を創造する好機と捉え、果敢に挑んでまいります。会社全体はもちろん、各部門、そして社員一人ひとりが課題を自分ごととして捉え、真摯に向き合っていく所存です。私たちが目指すのは、１００年先までオーナー様に信頼していただけるパートナーであり続けること、そしてこの街や社会の一員として必要としていただける存在になることです。変化の激しい時代だからこそ、一歩一歩着実に歩んでまいります。今期も変わらぬご指導、ご鞭撻を賜りますよう、何卒宜しくお願い申し上げます。

バースデイカード10月　ラッキーナンバー発表

1等 商品券3万円分 または ディナークルーズペアチケット（3名様）
26100276・26100526・26100939



2等 商品券1万円分（5名様）
26100116・26100280・26100525
26100916・26100937



3等 商品券5千円分（10名様）
26100078・26100118・26100237・26100388・26100544
26100573・26100643・26100671・26100825・26100965

4等 Amazonギフトカード1千円分（10名様）
26100047・26100124・26100126・26100205・26100355
26100364・26100552・26100650・26100862・26100905

バースデイカードをご確認の上、当選者の方は係までお知らせください。　℡042-755-5655　有効期限2027.1

Dramatic Communication
アパマンショップ NETWORK

全国1,100店舗網で

お困り事の解決には

地域に類の無い

総合体制の管理です

オーナー様の収益最大化とリスクヘッジが業務です



建築士5名・施工管理技士4名・メンテナンス主任者20名

おかげさまで地域密着43年の実績です

オリバーは街に笑顔をゾウさんします

神奈川県央・神奈川県北・多摩南部エリア

仲介 エリア 件数 No.1

アパマンショップ9店舗(相模原・町田・大和・座間)を展開。県下屈指の集客体制。



年間実績 **3,463件**

※同エリア仲介件数次順位は1,000件台

※2026年1月発行全国賃貸住宅新聞調べ

管理 エリア 戸数 No.1

お蔭様でアパート・マンションの管理は地域No.1の実績で進んでいます。



年間実績 **11,298戸**

※同エリア管理戸数次順位は5,000戸台

※2025年8月発行全国賃貸住宅新聞調べ

入居率 98.08%

管理員70名が日々賃貸管理・建物管理の品質向上と入居率向上に繋げています。



総合体制で入居者様の暮らしをサポート

※相模原市平均入居率89.6%

※2025年2月末実績 (住宅・土地統計調査より)

オリバーの宅地建物取引士67名・賃貸不動産経営管理士29名・建築士5名・建築施工管理技士4名

更に、賃貸住宅メンテナンス主任者20名・米国不動産経営管理士(CPM)4名・相続支援コンサルタント14名 が対応

私達の誇りは、オーナー様の良質な賃貸住宅の供給をもってオーナー様の事業と社会貢献を代行できること。

これが私達の誇りです



アパート・マンション・貸家 1室からお任せください

株式会社オリバー 株式会社オリバー365
株式会社オリバー建設 株式会社オリバービルコム
株式会社パーキング365 株式会社オリバーインシュア



[プロミティふちのべ]

社内見学も歓迎です

担当者がオリバーの社内をご案内させていただきます。



ご相談お待ちしております

042-786-1616

(受付時間9:30~17:00)