FAQ
【 Frequently Asked Questions 】よくある質問

Questions	質　　問	answer	ご　説　明
q1	LIREKI(履歴)と賃貸管理サポート2012の違いは何ですか。 また、以前の賃貸管理サポート2012の関連する商品ですか。	a1	賃貸管理サポート2012(全宅管理推奨)のリクエスト履歴情報をシステムの変更に伴い単独にして、複数の物件を一括管理できるようにカスタマイズしてバージョンアップされたものです。 以前と違い、入力したデータを1つのレコードとして管理することになりますので、入力フォーム画面を無くし、直接シートのセル内へ入力が可能になりました。
q2	なぜ、バージョンアップまで時間がかかったのでしょうか。	a2	本フォームソフトは現管理業者が実際に使用しているものをベースとしてリリースしているものであり、日々の作業で問題のあったものや、工夫、改善の必要なものをカスタマイズしています。また、ご利用いただいている利用者様の声や希望もいただき、システムの変更やスマートでシンプルに徹して改善した結果、一定の時間をいただきました。 今後も改良を重ねより使いやすいものにしてゆきたいと思います。
q3	なぜ、エクセル(Excel)を利用するのですか。	a3	Excelは一般的にスタンダードなソフトであり、法人、個人問わず多くの方が利用されています。 このソフトの特徴は、汎用されているものですのです。 よって、使いやすいものを利用することがメリットであり、今回提供するものも、Excelを利用しますが関数などの計算式を入れることは無く、利用できますのでWordの入力が可能な方であれば十分利用が可能です。

q4	Excel以外でプログラムしないのでしょうか。	**a4**	Excel以外でのプログラムは可能です。独自のものやAccessやFM(ファイルメーカー)といった商品でのプログラムでの対応も可能です。独自のもので行った場合は入力に慣れる時間を要したりしますし、一般的でないため、新たにソフトを購入しなくてはなりません。 本来は提供する側からするとオリジナルのプログラムの提供の方がメリットですが、一番の問題はお客様に提供するコストが高いと使いたくても利用ができないことになりますので、誰でも利用できることが一番です。
q5	今までの機能は使えるのでしょうか。	**a5**	今までの機能は極力維持しながらさらに新たな機能を増やしています。 一般的に、システムの変更の際には、入力形式や方法、表示なども変わりますが、原則として今ご使用されている書式が慣れているものでもありますので、その点を考慮し最小限の入力形式の変更に留めていますので、最初から使い方を学習する必要はありません。 今まで同様にご利用いただけます。
q6	今回の特徴はどんなものですか。	**a6**	大きな特徴としては、今まで一つの管理物件をフォルダー単位で管理するという考え方であり、そのフォルダーごとに収納や履歴など様々なデータを蓄積していくというものでした。 しかし、管理物件の数や、戸数等がまちまちで、作業の際に各物件のデータを開きながら入力しなければならないという問題があり、実際にデータを入力される方が負担になるものでもありました。よって、1つのエクセルBookで履歴を管理、編集ができるようにしました。
q7	現在使用しているバージョンの移行は可能ですか。	**a7**	移行作業は手間はかかりますが移行は可能です。 移行ツールを作成中ですので、それを使って移行していただければ、元のデータを現在のバージョンでも使用は可能です。 但し、元データーの紛失する可能性もありますので注意が必要です。その際に、こちらでの責任は持てません。 よって、キャンペーン等で弊社でリクエスト情報(履歴)については移行サービスを検討しています。
q8	ちなみに移行作業をそちらで対応はしてもらえないでしょうか。	**a8**	今回のリリースに併せて、希望される方も多いと思いますので、期間限定にはなりますが、データを送っていただければバージョンアップして戻すことは可能です。

q9	有償ですか。	**a9**	基本的には有償でお願いしますが、お使いをいただいているお客様はキャンペーン期間中無償対応いたします。
q10	リクエストの履歴とは何ですか。	**a10**	リクエストの履歴は、借主や貸主様からの要望をまとめたものです。この中には、クレームというカテゴリーも含みます。 ベースは善意の希望もありますが悪意の希望もあります。 よって、それらを逐次まとめることは、その後に経緯がどうであったのか、どう対応したのか、そもそもの問題はなんであるかが時系列のデータとして管理されます。 ある部分は、今後の対策であり、傾向を示すこともできます。悪意に基づくものはその後に訴訟等に発展した場合の資料としても役に立つものです。 現業者として言えば、問題のない人は1データもなく、要望の多い方は大変なデーターの蓄積になり、傾向と対策が比較的容易に判断が可能です。
q11	地道な作業でメリットはないのではないか。	**a11**	確かに地道な作業ですし、入力には時間や手間が必要です。 しかし、何もしないで、担当者任せや、記憶、その場対応だけで作業をしていた場合に実際に問題が生じても、上司は判断もできずに、そのことを信じるしかありませんし、オーナーも同様です。 少しでもヒューマンエラーや思い込みを無くすには、地道な作業はとても重要なテーマだと思います。
q12	Excelの利用できるバージョンは。	**a12**	Excelのバージョンは2016以降を推奨します。 ただし、2010や2013で利用ができないものではありませんが、一部の機能が利用できない可能性もあります。 その場合、当方では責任が持てませんので、2016以降を利用されることをお勧めいたします。

q13	今回のバージョンで入居者(契約前)の交渉記録が追加されていますが、何でしょうか。	**a13**	現業者が利用している中で、退去の際に問題になる場合に、比較的確率が高い状態で、契約前の状態にポイントになるワードが含まれていることが多く、退去時に問題になったり、リクエストの多い方のほとんどが、該当されることが多い状況のため、契約までの時間の間の交渉は重要なものとして、今回のバージョンに追加しました。ちなみに、現業者の例ですが、契約日の設定がされた以降に様々な要望がくる。約束した後に振り替える。時間を守らない。連帯保証人に連絡が取りづらい。契約者本人の都合が多い。原状回復の考え方や希望が一方的。等々で、退去の際にやっぱりということが多いために、追加した機能です。 また、実際には、細かなワードについて、その時に気にはしていなかったけど、確かに希望していたよねということもあります。
q14	最大で何行までの入力が可能でしょうか。	**a14**	理論値で言えばExcel2016・2013のバージョンでは、最大行数は1,048,576行で最大列数は16,384列まで可能ですが、容量が重くなることも想定されますので、例えば、2012年から2018年の数年単位、もしくは各年度で保存するとファイルの容量を制限することも可能です。
q15	現在まで物件名の記載がなかったものですが今回のバージョンでは物件名の記載がありますがどういうことですか。	**a15**	物件名を記載するようになったのは、今までのバージョンでは1物件に1トラックレコードということで物件単位での利用でしたが、今回のものは1トラックに対して複数物件を1トラックとして管理するようにしました。 また、物件名をリストに入力することによりリストからの選択入力が可能で、リストにないときはリストの入力を省き、直接入力も可能です。
q16	リクエスト・原因・事故・トラブル内容には、どのようなものを入力することが望ましいですか。	**a16**	借主様や貸主様からの要望(リクエスト)は多岐に亘りますので、入力は自由ですが問題は簡潔に入れることが重要です。 例えばレポートのように箇条書きに入力することも有効です。また、事故の報告やトラブルになった理由。クレームなどについても要望のあったものを記載することです。
q17	対応状況についてはどうですか。	**a17**	対応についてもリクエストを受けた際に、その場で対応できるものはその場で対応いただいた事項の記載になりますし、関係先(ベンダー)との調整の必要がある場合や上司の判断を必要とした場合には何時までに連絡する旨を伝えたのか、 その後はどうかなども記載することが望ましい状況です。

q18	今回のバージョンではリストが多用されていますがどういうことですか	**a18**	リスト機能の多様により毎回の入力を極力省き、時短できるように工夫しています。 もちろん、直接入力も可能な状況にもなっています。
q19	以前のものでは、行内に入力したものが全部表示されなかったり、プリント時に行が勝手に調整されて、切れてしまうことがありましたが、今回のものは改善されたのでしょうか	**a19**	以前の場合に、エクセルの行数が勝手に調整されてしまうことがありましたが、今回のバージョンからはその部分についても改善し全体を表示できるようにしています。
q20	物件を複数入れることができるようになりましたが、プリントの際に全部が表示され困りませんか	**a20**	物件を複数入れられますが、各物件での集計はもちろん。期間での集計、相手先の集計を含めて、様々な形で集計して絞り込むことで、プリントするページ数の制限も可能です。 よって、毎月オーナーに報告としているものであれば、指定する月のリクエストなどを集計してプリントすることにより、オーナーがどのようなリクエストがあったかの「見える化」や管理会社との情報共有を図ることができます。
q21	ソフト購入は1クライアント方式ですか	**a21**	多くの方に利用していただくため、ソフトの利用は1クライアントという考え方での提供は行っていません。 本店が1社で支店がないような法人は会社単位で、支店を有しているような法人様であれば、1営業所での単位で考えています。
q22	リクエストの中に負担の項目がありますが、負担は何を指しますか。	**a22**	要望に対して、負担の発生があるかどうかです。負担のないものもあれば、負担を生じるものも要望によってはあります。また、その際に誰が負担したのかも重要なものとなります。
q23	対応結果はどう使いますか。	**a23**	基本的には、未了か終了ですが、保留や繰り延べ、判断待ちなんて言うこともあります。
q24	リクエストの右側の上部に件数が表示されていますが何ですか。	**a24**	集計をしていない場合には、全体(全物件)の取り扱い件数になります。また、物件単位や、年単位などにした場合はその物件でのリクエスト数、年間であればその年のリクエスト数という考えです。

q25	西暦が年、月、日になっていますがなぜですか。	**a25**	集計する場合に、1つにまとめることは可能です、例えば1列で日付を入力する場合、エクセル入力では年/月/日というように入力します。その年で考えれば月/日だけでも入力は可能ですが、実際には入力ミスも多く散見されます。 集計の際にその年、その月という集計方法を使用した方が、入力ミスを起こさないことが、現業側で確認されていますし、極論ですが日にちは入力を省いても、年と月が記入されていれば、集計が可能です。
q26	左の西暦と右の西暦の違いは何ですか。	**a26**	左の西暦はスタートもしくは受付日です。右は終了もしくは未了日になります。面倒な場合は左の西暦のみで、右側は省いてもかまいません。
q27	時、分まで入力は必要ですか。	**a27**	そのリクエストが訴訟等に発展した場合。何日の何時にどういう対応をしたかなどが重要になります。管理会社の受け答えが影響する場合もありますので、極力入力していただくことで、時系列に集計した場合にどのように対応したかも明確になりますので、記入項目としては必要です。
q28	受付者や応対者が毎回変わっても良いのでしょうか。	**a28**	かまいません。リクエスト情報などをPCに出しておけば、誰がどう対応したのかなどが一目で確認できますので、別の担当者がそれを確認しながら、お客様に適切な応対をできるようにするためのものです。
q29	入力する場合に相手方は変えることは可能ですか。	**a29**	物件、部屋番号、日付で管理していますので、相手先が賃借人だけでなく、保証人であったり、貸主になったり、相手の指定業者など様々と考えてください。(入力は自由)
q30	行内の高さの調整のボタンはどう使いますか。	**a30**	これまでにも問題が多く寄せられているものですが、エクセル自体は最小での行の高さを自動で調整するため、調整を繰り返すうちに最小固定されて行内の文字がすべて表示されない不具合が生じるため、行内調整ボタンをつけて最適な表示が可能な状態にするものです。
q31	工事履歴はどのように使いますか。	**a31**	工事の履歴については、メンテナンス、設備の更新や大規模修繕や模様替えその他消防設備点検等々工事やメンテナンス他保険対応の事故など、物件から発生したものを記載します。また、発注先や支払い金額。負担割合なども記載しておくとよいと思います。
q32	発注先が自社でリフォーム等を施工している場合はどうしますか。	**a32**	発注の形態はさまざまです。もし不動産管理だけでなく工事の請負を行っている場合に自社でメンテナンス等行っている場合の発注先は自社になります。

q33	今までの賃貸管理サポート2012は利用可能でしょうか。	**a33**	利用は可能です。2012は原則的に①家賃収納、②履歴情報、③月次報告の3部構成で提供しています。 これは、当初単体では何をどのように使うかがわからないことも想定され、3部構成にしました。 現在では、利用されている方にはほぼ周知されたこと。ならびに、エクセルのバージョンアップや日々システムが改善されていますので、今後も同様にご利用いただくために現状に合わせたシステムに徐々に移行する予定です。
q34	管理サポート2012は今後どのようになりますか。	**a34**	今後賃貸管理サポート2012は、①YACHIN(家賃収納)、②LIREKI(履歴)、③GETUJI(月次報告)に各単体として新システムへ移行します。
q35	管理サポート2012のサポートはどうなりますか。	**a35**	a34でお答えしたように、新システムの移行に伴い、今後徐々にサポートは終了を予定します。
q36	管理サポート2012との互換性はありますか。	**a36**	基本システムがデータベースを主体としており互換はありません。
q37	セル内の改行はどうするのですか。	**a37**	セル内の改行は、ALTキー＋Enterキーを押していただければ改行が可能です。
q38	データーの入力に見本的な入れ方はありますか。	**a38**	データーの入力方法として、見やすいものは要点を簡素にまとめて、箇条書きにすることが見やすいし理解しやすいと思います。例としては ・********* ・********* もしくは、 ①******* ②******* とかで記載するとよいと思います。
q39	Excelがなくても利用できますか。	**a39**	Excel以外の表計算ソフトの利用はできません。
q40	すべて手入力しないとなりませんか。	**a40**	事前に必要と思われる重要項目はリストとして登録しておくことが可能です。 また、登録した物件情報の選択等も可能ですが、直接入力も可能です。
q41	選択したリストに入力した場合に反映はどうなりますか。	**a41**	事前に登録したリストには反映しませんが、シート内には反映しますので、単発で物件や相手先を入力してもその部分を選択して、集計することも可能です
q42	集計はどのように使いますか。	**a42**	集計は、日付（年、月、日）や物件名、担当者他様々な列で集計が可能です。 基本の設定は日付順に自動で集計しており、最新の状態は一番下に表示されます。

q43	プリントする際にオーナーや他の方に見せたくない部分がある場合にはどうできますか。	**a43**	わざわざ、報告しなくてもよいものについては、集計行を使うことで、その部分を表示しないことでプリントはされません。
q44	不必要なレコード(行)は削除が可能ですか。	**a44**	レコード(行)は削除が可能です。ただし一旦削除した場合は復元することはできませんので注意が必要です。また、リストの削除も可能です。
q45	列の削除は可能ですか。	**a45**	列については、削除は制限していますので行うことができません。
q46	列の移動はどのように行いますか。	**a46**	矢印のキーで移動するかTabキーを押していただければ次の列に移動します。
q47	印刷の機能は。	**a47**	現在、印刷の設定は、見づらいなどのご指摘もあり、A3での設定になっていますが、縮小印刷は可能です。また、PDF形式での印刷も可能です。 印刷については取説に詳細を記入していますので参照ください
q48	保存はどのように行いますか。	**a48**	基本的には、保存は上書き保存という形での利用になります。また、容量が増え動作が重い場合は、ある一定の時期で新規に新たな名前で保存していただき。元データーとして残すことは可能です。
q49	毎月の履歴の報告書を残したい場合はどのようにしますか。	**a49**	毎月の報告や、一定期の報告を集計して報告する場合。プリントしたものを保存というやり方もありますが、PDFで保存して特定のフォルダーに入れておくとよいと思います。
q50	よく税理士や、オーナーさんから確定申告の時期になると報告資料を提出しているのに、工事やメンテナンスにいくらかかったとの質問があるが対応は可能か。	**a50**	そのようなときに、工事やメンテナンスの履歴が活躍します。適宜入力されていれば、指定した月、年での集計が可能で、発注された合計金額も表示されますので、十分活用してください。
q51	なぜソフト専門会社を利用しないのですか	**a51**	プログラミングの単体で考えれば、一般的にSEが作るのが良いのですが、一番の問題は現業(宅建業社)で日々賃貸管理や案内、お客様の受付などを行っている業者だから何が必要で、何をオーナーへ説明しなくてはならないのか。何に問題や改善する必要があるのかなどを理解しています。 これは、言葉ではSEは理解しますが、重要な部分を橋負ってしまうなど、何が大事なのかは日頃から業務として行っていないと理解できないことが多く、現業者が実際必要な機能を選別して、使いやすいものを構築しています。

q52	履歴は不動産の価値とは無関係ではないのか	**a52**	履歴が不動産の価値に影響がないというのは間違いです。 不動産の価値には、場所や築年数、構造や間取り、設備等に伴うハードとしての価値を考える方が多いです。 しかし、実際は管理(management)によるソフト面の価値もあります。 Managementが悪く、空室や賃借人との関係や賃貸環境(満足度等のサービス)により収益が変わるためです。 よくレントロールということを聞かれると思いますが、レントロールは家賃収納と契約条件、入居者台帳と思われている方も多いですが、実際のPM業務では、お客の要望(リクエスト)、処理、メンテナンスの記録や工事の内容金額についてまで含まれています。 ※専門の外資系PM会社などでは、コピー1枚から金額を経費記載をしたり、お客様の引き合い(反響)情報や、キャンペーンやイベント、フリーレント等についても詳しく記載しています。 よって、日々の履歴の蓄積により、契約や入居環境の維持や履歴がソフト面の対応は重要な業務で、不動産の価値に影響を与えるものであると理解するべきです。 本来オーナーは物件を購入する前に自分の代理人である信頼できるPMを買(雇う)わないと、適切な投資の運用ができないということです。
q53	アドインとは	**a53**	エクセル アドインとは、エクセルをパワーアップしてくれるツールのことです。 アドインには様々なものがありますが、元々エクセルに付属しているアドインだけでなく、Microsoftのサイトから必要に応じてダウンロードできるアドインもありますが、使いたい機能(命令)を付属することで、動く機能を拡張しています。 使いたいアドインを有効にすると、その機能を使えるようになります。