

## **Residential REITs Adapting to the Future of Housing** - Residential REITs adapt to the evolution of how people live (REIT Magazine, maj 2018)

Camden Property Trust to amerykański REIT, który inwestuje w mieszkania na wynajem. Camden REIT odważnie patrzy w przyszłość. W przypadku ośmiu realizowanych obecnie projektów mieszkaniowych, zapewnia, że miejsca parkingowe będą mogły pomieścić samochody elektryczne i stacje dokujące. W tym samym czasie, Camden doskonale zdaje sobie sprawę, że pojawienie się pojazdów bez kierowcy, które jest na horyzoncie prawdopodobnie zmniejszy popyt na samochód - i na garaże.

W rezultacie, kiedy Camden buduje parkingi, świadomie ponosi wyższe koszty budowy, np. wylewając więcej betonu niż prefabrykowanych płyt, bo dzięki temu będzie można zainstalować więcej instalacji internetowych. Camden projektuje również wyższe sufity, dzięki czemu może ostatecznie przekształcić swoje garaże do innych zastosowań, takich jak centra fitness lub ogrody hydroponiczne. Inwestując w zmieniające się potrzeby najemców już teraz, zaoszczędzi w dłuższej perspektywie.

*"Trzeba budować w ten sposób" - mówi Ric Campo, prezes zarządu i dyrektor generalny Camden Property Trusts. "Musisz inwestować w przyszłość, aby spełniać oczekiwania klientów. Musisz upewnić się, jakie są oczekiwania najemców, jak zmieniają się ich gusta i jak pojawiająca się przełomowa technologia zmieni twój biznes. Musimy to robić"*

W świecie nieruchomości mieszkalnych podejście Camden Trusts podkreśla rosnące zapotrzebowanie społeczeństwa na przestrzeń i sposób zaspokojenia tych potrzeb. Podczas gdy podstawowa potrzeba schronienia nie zmienia się, sposób, w jaki jest dostarczana - i kto ją dostarcza - najprawdopodobniej będzie przedmiotem dużych wstrząsów w nadchodzących latach. W przypadku mieszkalnych REITów, posiadających mieszkania, domy jednorodzinne, domy mobilne lub akademiki, dużym wyzwaniem będzie dostosowanie i zachowanie konkurencyjności niezależnie od nadchodzących zmian.



Obszary wspólne i szybki dostęp do Internetu są podstawą właściwości amerykańskich społeczności kampusów. Na zdjęciu: The Callaway House Austin z University of Texas.

### **Wymagania pokolenia „Millennialsów”**

Amerykańskie REITy mają do czynienia z rosnącą listą oczekiwań najemców, którzy nie tylko chcą, ale

oczekują, że każdy wynajmowany apartament będzie w pełni wyposażony, w taki sposób, aby ułatwić nowoczesny styl życia - czy to szybki internet, paczkomaty, które umożliwiają odbiór paczek z Amazona o dowolnej porze. Obszary wspólne i szybki dostęp do Internetu to podstawowe atrybuty oferty w amerykańskich kampusów.

*"Projektując nieruchomości, musisz myśleć o wszystkich działaniach związanych ze stylem życia konsumentów oraz o tym, jak przekształcić je na stronę internetową, program marketingowy, a następnie w zyskowny projekt mieszkaniowy"* - mówi Bill Bayless, dyrektor generalny American Campus Communities Inc.

Amerykańskie REITs mieszkaniowe koncentrują się na potrzebach pokolenia Millennialsów czyli urodzonych w latach 1980-2000, a które wkrótce stanie się najliczniejszym pokoleniem w Ameryce. Według badań Pew Charitable Trusts (PEW) do 2019 roku pokolenie wyższego demograficznego z przełomu wieków wyprzedzi wyższy demograficzny z lat 60-tych XX w. jako największe żyjące pokolenie dorosłych. PEW klasyfikuje grupę jako osoby w wieku od 22 do 37 lat. Według ostatnich danych ze spisu powszechnego w USA przeprowadzonego w 2016 r. w USA pokolenie to liczyło 71 milionów osób.

*"Istnieje pewien trend makro wokół chęci uzyskania dostępu do rzeczy, a nie do posiadania rzeczy"* - mówi Bob O'Brien, globalny zarządzający nieruchomościami w Deloitte. *"To przenika nasze społeczeństwo, ma wpływ na własność domu i jest korzystne dla biznesu wynajmu mieszkań"*.



Właściciele apartamentów podnoszą czynsze za udogodnienia, które mają przyciągnąć i zatrzymać najemców. Na zdjęciu, zewnętrzna stacja mycia psów w Camden Property's The Camden w Hollywood w Kalifornii.

W odpowiedzi na zmieniające się potrzeby pojawiają się nowe sposoby dostarczania mieszkań na wynajem. Komunalne życie dla profesjonalistów w miastach o wysokich czynszach to jedna z opcji. WeLive, oddział WeWork, wynajmuje pokoje w Waszyngtonie i Nowym

Jorku na jedną lub więcej nocy, próbując przejąć udział w rynku turystów i biznesmenów, ale także długoterminowych najemców. Z kolei Starcity, startup w San Francisco, inwestuje w niszy, kupując i odnawiając budynki, przekształcając je w stylowe akademiki dla młodych wymagających profesjonalistów.

### **Udogodnienia uwodzą**

Jednak niezależnie od tego, w jaki sposób dostarczane są nieruchomości mieszkalne, na dzisiejszym rynku obowiązują nowe reguły oparte na większej liczbie udogodnień dla najemców. W Camden, nowym apartamentowcu otwartym w zeszłym roku przez Camden Property Trusts w Hollywood w Kalifornii znajduje się kilka unikatowych atrybutów dla przyciągnięcia najemców: salon oferuje kuchnię dla smakoszy i podgrzewany basen ze słoną wodą, a park dla psów ma dwie wanny do mycia psów (sic). Jest miejsce do ćwiczeń na świeżym powietrzu i miejsce do medytacji. Lobby, udekorowane nowoczesnymi kanapami i krzesłami z połowy wieku, które zachęca do wspólnych spotkań. Jednocześnie właściciele apartamentów podnoszą czynsz, aby przyciągnąć i zatrzymać najlepszych najemców.



Część wspólna w The Camden

*"Dziś millennialsi chcą więcej doświadczeń, lubią eksperymentować" - mówi Campo. "Musimy przemyśleć, jak żyją, a następnie wprowadzić udogodnienia i systemy, które dostosują się ich wymagań i stylu życia."*

Jedną z kluczowych ofert dla młodych profesjonalistów i pokoleń jest szybka łączność szerokopasmowa, która jest najważniejszym udogodnieniem wprowadzanym powszechnie przez firmy z branży nieruchomości na wynajem.

Im młodszy lokator, tym większy jest popyt na technologię. Tak więc, z racji tego, że „apetyt” na innowacje jest najwyższy na uniwersytetach, to absolwenci oczekują zapewnienia podobnego poziomu usług w wynajmowanych mieszkaniach.

Dla American Campus Communities, zapotrzebowanie na szybki internet przełożyło się na superszybką łączność w niektórych akademikach, takich jak 1000-gigabitowy obwód pasma w nieruchomości w pobliżu kampusu Texas Tech University w Lubbock. *"Nie można przecenić tego, jak duża jest technologia w tym równaniu" - mówi Bayless. "Bez względu na zapotrzebowanie na łącza szerokopasmowe i bezprzewodowe jest niewiarygodne. Większość wielorodzinnych kompleksów mieszkalnych nigdy nie była wcześniej budowana na takim poziomie zaawansowania, bowiem studenci po skończeniu edukacji oczekują najwyższej szybkości łączy, takiego jakie mieli w akademikach"*

Właściciele nieruchomości mieszkalnych na wynajem dostosowują się również do rosnącej popularności e-commerce, instalując paczkomaty i magazyny - samoobsługowe w wynajmowanych budynkach. Pakiety e-commerce`owe typu Concierge, Luxer One, Parcel Pending i Amazon Hub oferowane przez e-sprzedawców oferowane są zarządcom nieruchomości.

Equity Residential - jeden z największych REITów mieszkaniowych w USA oferuje paczkomaty w około 80 ze swoich 305 nieruchomości. Independent Realty Trust (NYSE:

IRT) amerykański REIT, który koncentruje się głównie na wynajmie mieszkań klasy B w centrum USA, oferuje usługi Parcel Pending. Scott Schaeffer, dyrektor generalny Independence Realty, zwraca również uwagę, że wiele tysięcy lokatorów prawie nie korzysta z pieców w kuchni, decydując się na jedzenie na zewnątrz lub zamawianie gotowych posiłków. *"Przeżywamy rewolucję w sposobie codziennego życia"* – konstatuje Schaeffer.

### **Inteligentne uczenie się**

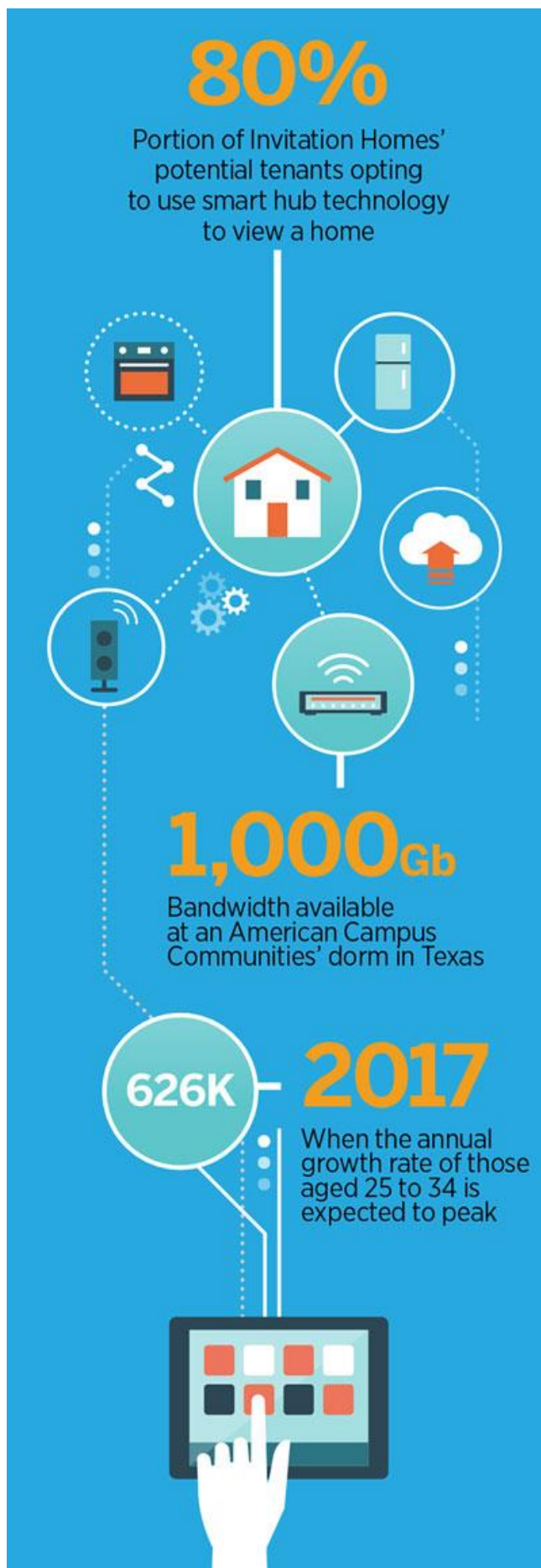
W tym wyścigu na najlepsze zaspokojenie zmieniających się potrzeb mieszkańców, trudno przecenić rolę technologii. Amerykańskie REITy, historycznie starały odróżnić się od konkurencji dzięki stosowanym modelom zarządzania przychodami. W rzeczywistości, po kryzysie finansowym z lata 2007-2009 technologia pomogła wprowadzić nową klasę aktywów REIT - domów jednorodzinnych na wynajem.

Innowacje technologiczne, takie jak systemy informacji geograficznej, smartfony i internet „rzeczy” pozwoliły REIT-owi, takim jak Invitation Homes (NYSE: IVH) i American Homes 4 Rent (NYSE: AMH), na pomyślnie tych innowacji na dużą skalę. *"Innowacje technologiczne sprawiają, że możliwość obsługi domów jednorodzinnych bardzo różni się od tego, co miało miejsce 10 czy 15 lat temu"*, mówi O'Brien z Deloitte.

Co raz większego znaczenia nabiera technologia inteligentnego domu. O'Brien zauważa, że *umożliwi to firmom zarządzanie obsługą i administracją domów w znacznie bardziej opłacalny sposób.* "

REIT - Invitation Homes, największa w USA firma zajmująca się wynajmem domów jednorodzinnych posiadająca w swoim portfelu ponad 80 000 domów na wynajem w całym kraju, instaluje obecnie inteligentne instalacje w każdej niewynajmowanej nieruchomości. Dzięki temu potencjalni najemcy mogą samodzielnie zobaczyć nieruchomości na wynajem, bez natrętnego sprzedawcy. Co ciekawe, po wdrożeniu usługi w 2016 r. firma szybko odkryła, że około 80% potencjalnych klientów wybierało samodzielną, interaktywną selekcję nieruchomości zamiast obsługi przez sprzedawcę. Teraz większość klientów przegląda portal internetowy, wypełnia aplikację i komunikuje się z administracją i działem sprzedaży za pomocą swoich telefonów. Firma dostarcza jednorazowy kod dostępu, następnie zamek w drzwiach łączy się z inteligentnym hubem wewnątrz domu, który z kolei jest połączony z naszymi biurami za pośrednictwem sieci komórkowej.

*"Od razu przekonaliśmy się, że klienci nie tylko chcą się samemu wybrać, ale też chcą sami wprowadzać się i cieszyć się wynajętym domem"* - mówi Fred Tuomi, prezes i dyrektor generalny Invitation Homes. *"To nie było coś co narzuciliśmy najemcom, to raczej oni*



wymusili na nas ten sposób komunikowania się i obsługi. Ludzie nie lubią, gdy są nagabywani i atakowani przez sprzedawcę. Lubią wybierać samodzielnie.”

**Szukanie sposobów na odróżnianie się**  
Invitation Homes używają inteligentnych hubów do monitorowania termostatów w domach i zapewniając w ten sposób dostęp do pracowników obsługi technicznej. Wkrótce, planuje się dodać kamery monitorujące, które będą łączyć się z systemem bezpieczeństwa i pętlą w inteligentnych urządzeniach, aby serwisanci mogli proaktywnie odwiedzać dom, w którym lodówka lub zmywarka nie pracują poprawnie.

"Daje nam to zróżnicowanie na rynku" - mówi Tuomi. "Daje ludziom coś, czego chcą, a dzięki czemu jesteśmy bardziej zyskowni".

Właściciele nieruchomości mieszkalnych z chęcią zainwestują we wdrożeniach nowoczesnych technologii, mówią eksperci. Na przykład w środowisku wielorodzinnych domów na wynajem zastosowanie technologii w celu spełnienia wymagań dotyczących nowego stylu życia pozwoli właścicielowi obiektów na wyróżnienie się na zatłoczonym, konkurencyjnym rynku.

"W tej klasie aktywów jest wielki tłok" - mówi Rick Haughey, wiceprezes ds. Technologii przemysłowych w National Multifamily Housing Council. "Innowacje mają znaczenie, ponieważ mogą mieć wpływ na twoją konkurencyjność na rynku."

Technologia i nowi gracze mają także duży wpływ na REITy mieszkaniowe. Airbnb, którego innowacyjny model biznesowy przyjął się na rynku wynajmów, wciąż zmienia sposób, w jakim właściciele nieruchomości radzą sobie z rosnącą liczbą podnajmowanych lokali przez wynajmujących lokale. Lider na rynku mieszkań na wynajem - Equity Residential REIT stara się zmienić potencjalne zagrożenie rynkowe w szansę, uruchamiając testowo usługę, która pozwala najemcom lokali, których właścicielem jest Equity do udziału w Airbnb. *"Daje ci przejrzystość, jakiej potrzebujesz jako właściciel, aby podjąć decyzję, co, jeśli w ogóle, musisz zrobić inaczej"* - mówi Michael Manelis, wiceprezes ds. Operacyjnych Equity Residential.

## Rewolucja danych

Firmy szukają również narzędzi analitycznych, aby lepiej wykorzystać wszystkie dane jakie gromadzą. W pewnym sensie - system zarządzania nieruchomościami - kiedyś nie wykorzystywane - stając się powszechnym dostawcą cennych informacji. Kolejna faza zmian obejmuje sztuczną inteligencję, która będzie odgrywać rolę z chatbotami, wyszukiwaniem i modelami poszukiwania najemców, mówią eksperci.

Equity Residential analizuje, w jaki sposób może wykorzystywać analitykę w końcowej fazie sprzedaży, na przykład do wdrażania chatbotów na swojej stronie internetowej i interfejsów mobilnych, aby zautomatyzować podstawowe funkcje obsługi klienta, podobnie jak zrobiły to Amazon i inne firmy. Udostępniony profil z Facebooka lub Instagrama może pomóc w informowaniu o rodzajach udogodnień, które można sprzedać, lub rodzaju oferowanego apartamentu.

Equity Residential przygląda się także produktom, które pomogą lepiej analizować wspólną przestrzeń, takie jak kamery, które mogą pomóc w generowaniu map ciepła na basenie i bieżni. Wszystko to może pomóc operatorom w bardziej rozważnych inwestycjach, mówi Manelis. *"Chodzi o to, aby spróbować zrozumieć, w jaki sposób wykorzystać tę technologię danych, aby upewnić się, że podejmujesz właściwą decyzję projektową i optymalizować koszty inwestycji."*

Invitation Homes, podobnie jak wiele mieszkaniowych REITów, już śledzi i analizuje ruch generowany przez odwiedzających ich strony internetowe, w tym czas spędzony na stron, oglądane zdjęcia, liczbę oglądanych domów, przeglądanie ocen wystawianych przez wynajmujących i ogólną sekwencję przeglądania. Wykorzystanie go może poprawić jakość najmu przy niższych kosztach, zauważa Tuomi. *"Mamy ważne dane"* - mówi. *"Następny cel, to wykorzystuje niektórych z tych danych do analizowania, a następnie podejmowania decyzji biznesowych."*

## Uwaga na trendy w demografii

Zmieniające się trendy demograficzne będą również odgrywać ważną rolę w stosowaniu innowacji przez właścicieli nieruchomości mieszkalnych i procesach dostosowawczych. Prognozowane spowolnienie liczebności populacji osób w wieku 25-34 lat w USA może

spowodować kolejne potencjalne zakłócenia rynkowe. Amerykańskie Biuro ds. Spisu Ludności (Census Bureau), szacuje, że roczny wzrost liczby ludności w tym segmencie osiągnął najwyższy poziom w 2017 r. (626 000). Oczekuje się, że tempo tego wzrostu spadnie o 16 procent w 2018, do 528 000 osób, a następnie spadnie do 166,000 do 2023 roku, zauważa Green Street Advisors. Do roku 2025 liczba osób w tej grupie powinna maleć.

Starzejąca się populacja, to jednak szansa dla REITów działających w innych segmentach rynku mieszkaniowego np. oferujących wynajem domów mobilnych (*manufacturing housing*). UMH Properties Inc. REIT oferuje wynajem lub prawo własności w jednym ze swoich 112 osiedli mieszkaniowych w ośmiu stanach na północnym-wschodzie, środkowym zachodzie i Tennessee. *"Jeśli mamy osiedla mieszkaniowe wysokiej jakości, które są przystępne cenowo i w dobrym stanie, to dokładnie jest to, czego szukają najemcy"* - mówi Sam Landy, prezes i dyrektor generalny UMH Properties.

Zdolność do adaptacji będzie kluczowa, niezależnie od tego, czy jest to dom, akademik czy apartament, zauważa Haughey z NMFC. *"Im więcej elastyczności można wbudować w ofertę, tak aby w jakiś sposób przekształcić nieruchomość pod różnych najemców i pod kątem nowych potrzeb i oczekiwań wynikających z postępu technologicznego lub zmian demograficznych to tym lepiej, "*, mówi. *"Czy istnieje jakikolwiek sposób na zbudowanie nieruchomości o większej elastyczności? To wyzwanie stojące przed wszystkim – dodaje.*

5/11/2018 | By Charles Kennan, REIT Magazine (NAREIT)

Opracowanie i tłumaczenie Omega Capital ([www.omegacapital.pl](http://www.omegacapital.pl))