

2025年11月28日 Housing Tribune

「ビレッジハウス・マネジメント 岩元 龍彦 代表取締役社長兼CEO

10万8409戸のアフオーダブル住宅を管理運営

集中管理やDXでオペレーションを効率化し低家賃を実現」



ビレッジハウス・マネジメント 岩元 龍彦 代表取締役社長兼CEO

# 10万8409戸のアフオーダブル住宅を運営管理

## 集中管理やDXでオペレーションを効率化し低家賃を実現

全国47都道府県で2960棟・10万8409戸のアフオーダブル住宅「ビレッジハウス」を運営・管理するビレッジハウス・マネジメント。なぜアフオーダブル住宅なのか、どうして低賃料を実現しているのか。同社の取り組みを岩元社長に聞いた。

—2017年に雇用促進住宅を取得、「ビレッジハウス」のブランドで、全国でアフオーダブル住宅を展開しています。

岩元 雇用促進住宅は厚生労働省管轄の(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構が開発・管理していましたが、15年に民間への売却が決まり、16年に入札がありました。公営住宅の供給はピークを過ぎて緩やかな減少局面を迎えていましたが、これから日本にとって手頃な家賃の賃貸住宅は必要だと考えると同時に、古い建物を長期的に活用し家賃を低く設定できることはビジネスチャンスになると思

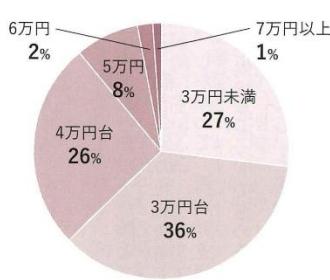
いました。

17年にフォートレス・インベストメント・グループが雇用促進住宅10万5000室を取得、私たちが「ビレッジハウス」として運営・管理することになりました。最新の住宅へフルリノベーションするのではなく、一定のリノベーションを行うことで低家賃を実現しました。これだけの規模の戸数を一度に取得できるチャンスはそうそうあるものではなく、また、物件が全国に存在するということもリスクを分散できるという点で大きなポイントと考えました。

取得時点での入居率は33・6%でした。取

平均賃料:3万7,477円(2,938円/坪)  
2025年3月末時点

VHM契約者賃料:3万9,166円(3,052円/坪)  
JEED契約者賃料:3万1,840円(2,548円/坪)



JEED:(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構  
VHM:ビレッジハウス・マネジメント

得以前は限られたチャネルでしか入居者募集が行われていませんでしたが、ポータルサイトやウェブなど募集チャネルを広げることで

稼働率を上げられると考えていました。また、

早い段階から多言語化に対応するためコールセンターを設置し、対応言語も広げてきました。日本人だけでなく外国人にもしっかりと発信できるように、デジタル広告を打ち、ウェブサイトを整備するなど募集の間口を広げたことで、稼働率は取得から1年で42・7%、

2年目に55・9%と急激に高まり、現在は83・6%になっています。

—当初から低所得者、高齢者単身、外国人などのニーズがあると考え、アフオーダブル住宅の提供を推進したのですか。

**岩元** 公営住宅の稼働率は高く、人気のある

エリアでは抽選待ちとなっていましたので、一定の需要はあると思っていました。来日する外国人労働者は基本的に賃貸需要層です。技能実習生であれば受け入れる企業が社宅を用意しなければなりませんから法人需要としての賃貸ニーズがあります。特定技能外国人ならば法人需要と個人需要の2つのパターンがありますが、いずれにせよ手頃な家賃の住宅へのニーズがあります。現在、外国人入居者の契約割合は18・1%にまで高まっています。ただ、外国人に限らず、どんな時代でも必ずアフオーダブル住宅の需要はあると考えています。

—それでは、なぜ、アフオーダブル住宅の取り組みが民間市場で少ないのでしょうか。

**岩元** 最も大きな理由は、新築で建てるとき安い家賃で提供することが難しいということです。特に近年は建築費が高騰しており、家賃を抑えて提供することは非常に難しいのが現

実です。

「ビレッジハウス」のビジネスモデルは、雇用促進住宅という全国のポートフォリオを、比較的低価格で取得できたことが大きなポイントです。

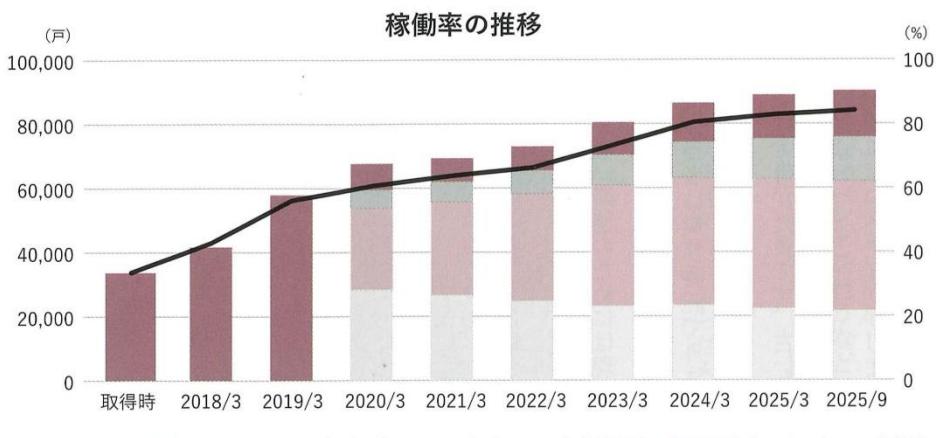
もう一点は、これまで古い建物が残されてこなったということもあります。高度成長期の賃貸住宅市場では、公営住宅やUR都市

機構が供給役割を担っており、民間で残していくような物件が多くはありませんでした。さらにスクラップ＆ビルの流れの中でそれらの住宅も取り壊されてきました。

これから90年代、2000年代に建てられた住宅が残され、維持・活用されていけば、それが将来のアフオーダブル住宅になっていくはずです。

築30年、40年といった古い団地、集合住宅であれば管理上の効率も見込めることがから、アフオーダブル住宅のポートフォリオとして活用していくことを常に考えています。実際、これまでにUR都市機構から計5回の入札で約4700室を取得し、稼働率も上げられています。昨今、ニュータウンの再生が大きな課題として浮上していますが、この領域も期待できます。

民間事業者として築古の住宅を管理するという点においては、私たちは誰よりも知識と経験を豊富に持っていると思っていますので、その強みを発揮していきたいと考えています。



JEED: (独)高齢・障害・求職者雇用支援機構、VHM: ビレッジハウス・マネジメント

全国550人の

一実際に運用していく過程ではどのような取り組みを行ってきたのですか。

岩元効率の良いオペレーションを実現するためには、組織体制を築いてきたことが大きなポイントです。

全国に10つ支社があり、支社の先に51カ所の集中管理事務所を置き、住宅担当者が約550人ほどいます。現場で対応しなくてはならない業務のためには現場近くに人を配置し、建物を管理する体制を整えたのであります。住宅担当者は業務委託で外注でしたが、私たちが取得して2年後に直接雇用に切り替え、今では全員が社員です。古い建物だからこそ定期的に人が見守る重要性があります。人員の配置にはコストがかかりますが、コストをかけることによって物件で起きる異常や問題をすぐに把握し対策を取ることができまます。このような体制は外注ではできないことで、住宅担当者を内製化しているからこそと考えていきます。

また、オペレーション本部を設置、福岡と名古屋の2カ所に「住まい相談センター」、いわゆるコールセンターを開設しています。約60人が入居者の対応や、部屋探しの問い合わせ

に応じています。さらに「インターナショナルサポートチーム」も設置し、27人が英語、ベトナム語、ポルトガル語、ネパール語、インドネシア語、ミャンマー語という6カ国語に対応、それぞれ母国語でサポートしています。

建物の維持管理面では、原状回復費用や大規模改修費用などのコストをコントロールしています。原状回復では、2K、2DK、3DKなどの間取り別にパターン分けし、統一したテープレートを用いて約400項目での見積書を作成、一つひとつの工事をそれに合わせて行っています。破れた襖をきれいに張り替える、床はクッションヨンフロアに替える、エアコンを設置する、バランス釜を給湯器に交換と、おおよそ一部屋に120万～130万円をかけてリフォームをします。

古い建物ですからトイレの水が流れない、水漏れがするといった修繕依頼が多く寄せられます。現在は支社ごとに小修繕に対応するチームを設けていますが、今後は2つのコールセンターで修繕依頼を受け全国の業者に発注する体制に集約しようとしています。このようないくつかの効率化を繰り返し行っています。

20年に顧客管理システム「セールスフォース」を導入したことも効率化に貢献しています。問い合わせを受けた段階で顧客情報を登録、すべての電話のやり取りなどコミュニケーションのログが記録されます。コールセンターが相談を受けた時に、過去の修繕依頼や家賃の滞

一単身高齢者や外国人などへの賃貸を不安視する声があります。住宅弱者の入居にともなうリスクをどのように捉えていますか。

岩元 私たちは決してリスクだとは考えていて誰も入居しなくなるわけではなく、適切な告知や家賃調整などの対応により、リスクを

たテンプレートを用いて約400項目での見積書を作成、一つひとつの工事をそれに合わせて行っています。破れた襖をきれいに張り替える、床はクッションフロアに替える、エアコンを設置する、バランス釜を給湯器に交換と、おおよそ一部屋に120万～130万円をかけてリフォームをします。

古い建物ですからトイレの水が流れない、水漏れがするといった修繕依頼が多く寄せられます。現在は支社ごとに小修繕に対応するチームを設けていますが、今後は2つのコールセンターで修繕依頼を受け全国の業者に発注する体制に集約しようとしています。このようないい効率化を繰り返し行っています。

古い建物ですからトイレの水が流れない、水漏れがするといった修繕依頼が多く寄せられます。現在は支社ごとに小修繕に対応するチームを設けていますが、今後は2つのコールセンターで修繕依頼を受け全国の業者に発注する体制に集約しようとしています。このようないくつかの効率化を繰り返し行っています。

20年に顧客管理システム「セールスフォース」を導入したことも効率化に貢献しています。

20年に顧客管理システム「セールスフォース」を導入したことでも効率化に貢献しています。問い合わせを受けた段階で顧客情報を登録、

外国人ならではの問題は、主に生活上のルールの違いによる問題です。まずは賃貸借契約をしつかりと理解していただく必要がありま

す。そのため多言語化も必要ですし、コールセンターでしっかりと説明できる体制が欠かせません。この体制を整えたことで外国人を受け入れることが叶い、外国人の方にとつても安心して暮らしていただいている。

## コミュニティ醸成をめざし

### イベントを開催

—さまざまなイベントを行うなどコミュニティ醸成に力を入れていますが、その理由は？

**若元** 雇用促進住宅の頃から住んでいる、あるいはJRW賃貸の頃から住んでいる方々のコ

ミュニティがあります。そこに新たな入居者が入ることで新しいコミュニティができます。

例えば、ベトナム人が多く入居すると近所にベトナム人向けの商店がたりもする。イベントなど、さまざまな人たちが同時に集まる

機会があれば、互いの文化への理解が深まります。昔から住んでいる人からすると急に外国人が増えると治安が悪くなるのではといった不安を抱きますが、それは単なるイメージ

でしかありません。例えば、ブラジル人が日本人の高齢者や子どもたちに母国の料理をふるまい互いの文化を理解し合おうというイベントでは、団地内だけでなく周辺地域の方々も参加いただいています。

集合住宅や団地にさまざまな属性の人が住んでいることは当然のことです。入居者募集がストップしていた雇用促進住宅では住民の高齢化が進んでいますが、20～30年前には多くの家族が暮らし、子どもたちが遊ぶ姿があつたはずです。私たちが今、間口を広げて募集をかけているビレッジハウスでは、新たな入居者が入ることで元々あつた姿に戻していくこともあります。年齢や国籍を問わず、さまざまな属性の人々が暮らす新しいコミュニティが育まれるのが本来の団地での姿です。

—今後の計画について教えてください。

**若元** 「ビレッジハウス」は全国で物件の管理・

運営を行っています。このノウハウを生かし、今後は保有していない物件の管理も行いたいと準備を進めています。公営住宅の指定管理にも参入していきたい。私たちは築年数の経過した建物のことをよくわかっていますので、特に公営住宅の再生、管理・運営については大きな強みになると考えています。

オペレーションについては、集約化を段階的に進めながらさらに効率化を進めていきます。課題は、築古物件を長く使っているがゆえのリフォームの進め方です。特に傷みやすい内装をどのように入れ替えていくか。お金をかけてフルリニューアルすれば家賃を上げざるを得ません。スペックを変えコスト効率のよい建材を探すことでの家賃を跳ね上げることなく、段階的に今時の設備に変えていかなければなりません。とはいっても人件費も上昇し、コストも上がってきてます。平均家賃を上げていくことに取り組む一方で、稼働率をしっかりと維持していくことが重要だと考えています。

今後も古い建物を長期的に活かしアーバンドブル住宅の提供に取り組んでいきたいと考えています。建物を建て替えずに長期的に有効活用することは環境にも優しい取り組みであり、多様な人々が暮らすコミュニティの再生を促し、地域に活気をもたらします。地域再生への貢献にもつながる重要な施策であると捉え、その実現に向けて尽力していく考えです。

(聞き手：平澤和弘)

