

ニュースリリース  
2026年4月23日

ビレッジハウス・マネジメント株式会社

ビレッジハウス、入居希望者の利便性向上・業務効率化の両立を加速

## AI・デジタル活用による住まい探しを実現

ビレッジハウス・マネジメント株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長兼 CEO：岩元 龍彦、以下ビレッジハウス）は、入居希望者の利便性向上と業務効率化を目的に、AI やデジタルの活用を積極的に進めています。AI 技術の導入フェーズ 1 として、問い合わせメールへの自動返信、物件内見予約の 24 時間受付、入居時の初期費用算出シミュレーション、ホームページ上でのチャットボット対応を開始し、住まい探しに関するご相談を 24 時間 365 日利用できる環境を整備したことをお知らせします。現在はフェーズ 2 の開発に着手しており、申込書類の確認業務に加え、入居中の変更届など、入居後も発生する各種手続きの自動化を進めることで、さらなる業務効率化に向けた取り組みを進めています。

### 顧客メリット 入居希望者の利便性向上

住まい探しにおいて多くの方が感じやすい「夜間や休日に相談したい」「聞きづらいけど初期費用がいくらかかるのか不安」といったニーズに対し、AI が時間を問わず迅速にお応えします。これにより、入居希望者は自身のライフスタイルや都合に合わせて住まい探しを進めることが可能となります。

### メール問い合わせへの自動返信について

ホームページ、不動産ポータルサイト経由の問い合わせや Facebook のダイレクトメッセージへ AI が迅速に自動返信します。定型的な質問以外の AI だけでは対応しきれない問い合わせは、自社コールセンターのオペレーターにエスカレーションされ、人による対応へスムーズにつながる体制を整えています。そのため、AI での対応のみで十分なお案内に至らない場合も、人による対応へと引き継がれ、対応が継続される仕組みとしています。2026 年 1 月 27 日の開始以来、AI での回答は順調に進み、短期間で一定の成果が見られており、今後は対応範囲の拡大や精度向上を通じて、さらなる利用拡大が期待されます。

### チャットボットについて

2026 年 2 月 13 日にホームページにチャットボットを実装しました。「電子申込の方法を知りたい」「空き部屋の状況を教えてほしい」「具体的な入居条件を知りたい」といった住まい探しに関

する問い合わせに対応するほか、「初期費用」の質問には、回答に合わせ初期費用算出シミュレーターへ誘導、「内見希望」の方には内見予約フォームへと案内します。多言語に対応したチャットボットを通じて情報を確認できるため、外国人の入居希望者を含む全ての方が、自身のライフスタイルや言語に合わせて、分かりやすく住まい探しを進められる環境を整えました。



ホームページに実装した多言語対応も可能なチャットボットの画面イメージ

## ビレッジハウスのメリット AI・デジタル活用推進の狙い

AI やデジタルの活用は入居希望者の利便性を高めるばかりでなく、ビレッジハウスの業務効率化を推進します。定型的な問い合わせ対応や事務処理をAI やシステムが担うことで、スタッフは、人にしか提供できない付加価値の高いサービスへ注力できるようになります。

### サービス品質の向上

担当者による対応漏れや情報伝達のばらつきを防ぎ、常に一定のサービス品質を維持することで、問い合わせ時における対応の安定化を図っています。

また、空室確認や内見日の調整など入居希望者からの問い合わせに対して、24 時間 365 日いつでも対応できる体制を構築することで、営業時間外や繁忙期においても、入居希望者からの問い合わせや内見につながる機会を取りこぼさない対応を実現します。これにより、問い合わせ対応の質を安定的に保つとともに、顧客接点における機会損失の最小化につながっています。

### 多言語対応によるきめ細かなサポートの高度化

外国人の入居希望者に対しては、これまでも言語ごとにスタッフを配置し、言葉の壁の解消に取り組んできました。現在はAI を活用した多言語での自動返信・チャット対応を実装し、対応を強化しています。AI が定型的な問い合わせに対応し、スタッフが個別性の高い相談のフォローを担うことで、AI と人による二重のサポート体制を構築し、外国人入居希望者を含むすべてのお客様の安心につなげています。

## **テクノロジーと人がつくる、これからの住まいサービス**

AI やデジタルなどのテクノロジー活用は、顧客満足度向上や業務効率化に向けた取り組みであると同時に、人にしか担えない業務の価値や人そのものの価値を高めることにつながります。ビレッジハウスは、事業開始時よりテクノロジーを活用した高度なオペレーションの推進を通じて、不動産管理システムや CRM の導入、申込から契約までの完全電子化などを進め、顧客の利便性向上と業務効率化、生産性向上を追求してまいりました。テクノロジーと人の担う役割を分けることで、人は高度な判断力を要する業務や、心を通わせるきめ細かなサービスに注力できる体制を整えてまいります。

これからも、ビレッジハウスは AI やデジタル技術を積極的に導入・活用し、住まいを探す皆さまのニーズに沿ったサービスを提供し、誰もが安心できる住まい選び、長く快適に暮らせる環境づくりの実現に尽力してまいります。

## ビレッジハウス・マネジメント株式会社について

ビレッジハウス・マネジメント株式会社は、全国 47 都道府県で 1,064 物件（2,960 棟、108,409 戸）<sup>※1</sup> の賃貸住宅「ビレッジハウス」を運営、管理する国内最大級の賃貸住宅サービス会社です。独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が雇用促進住宅を民間に売却した際に、フォートレス・インベストメント・グループが一括取得し「ビレッジハウス」へリブランディング、リノベーションして賃貸住宅として提供を開始しました。住宅を建て替えるのではなく、既存の建物を有効活用、長く使用することで低賃料を実現し、民間会社で唯一、大規模にアフォーダブル住宅<sup>※2</sup>を提供しています。簡単な事務手続きで、あらゆる世代の単身者、ファミリーの他、外国人や法人の社宅としてもご利用いただけるよう、今後も継続的な供給を維持しながら、よりよい日本の住宅環境を築くことを目指します。

※1 2026 年 4 月 1 日時点の戸数

※2 誰もが生活の質を保ち、手頃な家賃で安心して長く住み続けられる住宅

2026 年 4 月 1 日現在、1,071 名の従業員を擁し、東京本社に加え全国 7 支社を展開、入居にかかる募集から受付、審査、物件管理まで自社一貫のサポート体制を整え、法人向けサービスの拡充にも取り組んでいます。また、多言語対応の強化や 535 名の住宅担当者による物件の巡回で、入居後も安心してお住まいいただけるよう住宅環境の整備も行っていきます。

■ビレッジハウス・マネジメント株式会社

<https://www.villagehouse.jp/>

本 社：東京都港区六本木 6-10-1 六本木ヒルズ森タワー44 階

設 立：2016 年 12 月 21 日

### 本件に関するお問い合わせ

---

■ビレッジハウス・マネジメント株式会社 事業戦略グループ 広報部

E-mail：[yhm-PR@villagehouse.jp](mailto:yhm-PR@villagehouse.jp)