

アフォーダブル住宅を全国で安定供給 DXで効率化と利便性向上を両立



「Bレッジハウス湯山」

住 所：愛知県高浜市湯山町8-13-21
最 寄 駅：名鉄三河線三河高浜駅から徒歩11～12分
構 造：RC造地上4階建て、6棟112戸
専有面積：45.36㎡（13.72坪）、2DK～3DK
用 途：住宅
竣 工：1962年7月
バリューアップ時期：2017年4月からリーシング開始
事 業 主：Bレッジハウス・マネジメント

全国に物件、信頼ある供給網を構築 システム集約で効率化+利便性向上

全国47都道府県で1064物件・2960棟・10万8409戸のアフォーダブル住宅ポートフォリオを管理・運営するBレッジハウス・マネジメント（VHM）。2017年、親会社であるフォートレスが高齢・障害・求職者雇用支援機構（JEED）から10万戸超の雇用促進住宅を取得した。これをベースとしてさらに、都市再生機構（UR）などから計9物件・155棟・4715戸を追加取得。これまでに計7万5000戸、月平均680戸のリノベーションを行い、既存住宅ストックの有効活用を通じて住まいを再生した。

平均家賃約3万8000円という水準で住宅供給を続ける唯一のアフォーダブル住宅民間事業者として高まるニーズに応え、効率化や利便性向上に注力してきた。同社の岩元龍彦代表取締役社長兼CEOは、「徐々に知見を積み、システムや施工事業者のネットワークなどを構築し、運営機能を内製化してきた。全国に物件があることで、アフォーダブル住宅のブランドとして「ビ

レッジハウス（VH）」は信頼を得ている」と話す。当初、約33.6%だった稼働率は、2026年5月末で83.9%に達した。

コロナ禍で一度は伸びが止まった外国人労働者は、近年再び急速に拡大。VHの新規入居者構成比の外国人比率（個人）は、2022年頃に20.0%だったが足元は34.1%まで高まった。24.1%を占める法人契約にも外国人は含まれ、外国人新規契約割合は46.3%に増加した。1万世帯を超える外国人への対応のため、VHMはサポート体制を強化している。現在は、日本語を含めて7カ国語に対応するインターナショナルサポートチームを構築。近年の特徴として、以前は多かったブラジル人に代わりベトナム人入居者が増加。特定技能をはじめ多くの人々が来日し、彼らの住宅を専門的に仲介する事業者も多い。そのほか、ネパール、フィリピン、インドネシアなどの人々が入居している。

彼らへのフォローは言語対応だけではない。例えば、日本独自のごみ分別ルールは外国人にとって非常にわかりにくい。愛

知県高浜市に立地する「Bレッジハウス湯山」は、112戸中109戸が入居中、そのうち87戸に外国人が暮らす。5月16日の土曜日、「団地deクリーンday ～見て・やって学ぶごみの分別～」と題してイベントを開催した。今回のイベントには自治会長も協力し、6カ国109人が参加した。ごみ分別に関するイベントは4カ所目で、今後も管理物件での開催を広げていく方針だ。あわせて、外国人向けごみ分別教育を担う社内講師の育成も進めている。これまで外部講師に依頼していた講習を内製化し、全国の管理物件へ展開できる体制構築を目指す。さらに、外国人スタッフを伴って全戸訪問を実施する場合もある。大変な労力だが、戸別に分別ルールなどを説明して回る。こうした後は、必ず住宅担当者（現地の管理人）によるフォローアップ期間を確保。ごみ出し時間にごみステーションに立ち、実際に指導しながら分別を促す。地域でトラブルになりやすい課題だからこそ、フォローすることで暮らしをサポートする。

入居時からのきめ細かなサポートを支え

るのが、コールセンターなどオペレーショングループ。現在、これらの機能がDXにより大幅に進化している。さまざまな独自システムを一元管理したことにより、入居者対応、契約事務、修繕管理まで情報を集約して正確な把握を可能とした。また、2026年からはAI導入を実行。各種問合せフォームやEメールに対して、上述の集約システム内情報からAIが回答する。答えきれないものは人が対応するが、AI回答率は約6割に上り、人員はおよそ6分の1に縮小した。さらにAIを整備中なのが契約事務である。年間1万2000件に及ぶ新規契約、退去、変更などの書類チェックをAIが担う。これまでは人がチェックし、不足やエラーがあれば契約者とやり取りするという業務が削減され、AIのアラートによりすでに整えられた完成版の書類が人のもとに上がってくる。岩元氏は、「すべては情報の一元管理が可能にしたことで、今後はコールセンター機能のチャットボット化を考えている」と方針を示す。業務効率化に対する貢献はもちろんだが、入居者にとって24時間対応が可能なこと、細かな問合せも苦にならないなど利便性向上の効果も高い。

高額リノベではなく確かな生活の質を 地方の新規供給難しく高まる需要

賃貸レジデンス市場は、インフレの到来とともにバリューアップによる賃料増額が狙える市場となっている。VHMも周辺賃料との見合いで賃料を細かく調整はするが、「最近みられる団地を再生して、新築並みの賃料を取れる物件に仕立てるようなビジネスモデルではない」（岩元氏）。そのため大掛かりなリノベーション工事は施さないのが基本であり、あくまで安心・安全な生活の質を担保する目的が強い。

最も多い間取りは2K（28.98～33.51㎡）。リノベーション前は、和室が中心で、浴室はバランス釜式という状態の場合もある。



「ビレッジハウス草部」内装（左）、「ビレッジハウス湯山」ゴミ分別イベント（右）

基本プランは、和室は活かせる場合は表替えで対応し、浴室は給湯器・シャワー付き設備に入れ替える。また、物件ごとの特性や地域ニーズを踏まえ、和室をクッションフロア仕様の洋室へ改修している。さらに上位プランでは、居室とキッチンを一体化し、LDKに間取り変更するなど検討している。だが、使用できるものは既存の設備を使用することがあくまで基本。建具の塗り替えなど綺麗にできる部分に手は入れるが、キッチン設備の入替えなど大掛かりかつ生活上に障りがない設備をあえてアップグレードすることはない。エアコンの2台目、キッチン給湯、ガスコンロ、洗面化粧台、温水洗浄便座、TVドアホンは、月額賃料に600～1100円をプラスするオプションとしている。

原則、敷金・礼金・手数料・更新料が不要で、負担が少なく長く住める一方、多くの物件は4～5階建てでエレベーターが無い。そのため新規入居者は20～30代が約6割を占める。外国人労働者を受け入れる法人の契約に加え、近年は物件エリアの大学、通信制高校などからの需要もある。地方都市は、建設費の高騰もあり新規の供給は非常に難しい。まとまった戸数の住宅を確保したい法人にとって、契約やオペレーションがシステム化されて利便性が高く、賃料が比較的抑えられるVHは有効な選択肢とみられる。

日本のアフォーダブル住宅は、公営住宅

が基本的な役割を担っている。だが2005年度をピークに減少傾向で、足元は同時点から減少した。一方で、東京都は2025年から子育て世帯等を対象に、市場賃料の80%程度で賃貸する住宅の供給を後押しし始めた。先進国で供給されているエッセンシャルワーカー向けのアフォーダブル住宅をイメージした政策だが、低廉な家賃とまでは言えず、住宅価格高騰に伴い新たに生じたターゲット層の需要と言える。

2024年の民間平均給与は478万円。年収階層の中で最も割合が多いのは、300万円超400万円以下で16.1%を占める。VHMはここにフォーカスしてビジネスモデルを構築した。岩元氏は、「仮に新築の2～3割をアフォーダブルにするという制度を作ったとしても、需要には追い付かない。既存物件を活かした供給が極めて重要である」と見解を述べた。当然だが、これは簡単ではない。2023年から募集を開始した三重県四日市市の「ビレッジハウス笹川」は、総敷地面積約15万㎡、61棟・1726戸という規模を持つ。取得能力だけでなく、管理システムや人材体制を構築した同社だからこそ可能な案件であろう。とはいえ、既存不動産の活用と安定的なアフォーダブル住宅の供給という2つの課題は、個社に任せられたものではない。URの流動化促進など官の政策、および民間の工夫による安定的な市場の発展を望みたい。