

「在留外国人の居住実態と日本人の意識に関する調査」

る。そこで次に主に地方で多くの外国人居住者を受け入れているビレッジハウス・マネジメント株式会社の話を聞いてみよう。

同社が管理する物件の中心となっているのは厚生労働省所管の独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構（以下雇用支援機構）から2017年にフォートレス・インベストメント・グループ・ジャパンが取得した雇用促進住宅。公的主体が運営する住宅が民間に移行し、アフォーダブル住宅として提供されたのである。それ以外にもURから追加で取得、現在は全国47都道府県で1064物件（2960棟、10万8409戸）、平均築年数51年という物件を保全管理・運営している。

売却前の雇用支援機構が入居者募集を中止していたこともあり、当時の入居率は33.6%と低迷していたが、現在は約84.1%まで上昇し、約9万世帯以上が入居している。その中でも増えているのが外国人である。

「2022年には新規契約者の約2割が個人契約の外国人でしたが、2026年3月には34%ほどに。技能実習生として来日する時点では雇用する法人との契約で入居しますが、3年間働いて特定技能に移行したあとでも、個人として住み続ける人が増えています」と同社代表取締役社長兼CEOの岩元龍彦さん。

外国人労働者向けの社宅需要にもきめ細かく対応していることを考えると、今後も外国人入居者数の増加が見込まれる。となると文化の違いによるトラブルを気にする人もいよう。

そもそも、アフォーダブル住宅という時点で滞納などを心配する人もいるだろうが、同社ではそうしたトラブルには先回りして対応していると聞く。その理由のひとつに管理体制などの内製化がある。

「従前は管理人業務を全国5社の管理会社に外注していましたが、自社で運用したほうがコストを下げられる上にガバナンスも利きます。そこで現在は全国568人の住宅担当者（管理人）が物件を巡回管理。平均年齢69歳のシニア社員が入居者と顔が見える関係を築いています」。

洋の東西を問わず、顔の見える関係がトラブル防止に効力があるのは周知の通り。その上、管理会社に外注すると依頼が伝言ゲームになることを考えると、自社の社員として擁することの意義は大きい。

外国人に対しても3年前にインターナショナルサポートチームを設置、現在では日本語のほか、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、ミャンマー語の7カ国語で対応している。新規問い合わせから申込、契約、入居後、解約時のサポートを手厚く行っており、さらにブラジル人入居者の多いエリアにはブラジル出身の住宅担当者を配置するなどしている。

物件内の掲示、看板はもちろん、契約時の電子申込マニュアル、入居マナーを紹介する動画の多言語化に加え、特に外国人には分かりにくいゴミ出しのマナーや地域の防災情報を啓発するイベントなどを開催している。

「ゴミ出しは自治体によってルールが異なり内容も複雑で日本人でも分かりにくく、外国人にはなおさら。入居時の説明、掲示だけではなかなか徹底できない。そこで例えばベトナム人入居者の多い物件ではベトナム料理のフードトラックを呼んでランチを提供し、あわせてゴミ出しルールを解説。食事で出たゴミを分別する体験型イベントを通じて、楽しみながらルールへの理解を深めてもらい、誰もが地域社会の一員として安心して暮らせる環境づくりに取り組んでいます」

#03

管理の内製化で顔の見える関係を構築、

多言語対応で多くの外国人が居住

ビレッジハウス・マネジメント株式会社

10年前と現在の違いのひとつに地方での外国人労働者の増加があ



ビレッジハウスでは外国人居住者と地元の人の交流を意識したイベントやゴミ出しを学んでもらうイベントなどを開催している

日本の不動産会社はここ何十年も分業化と、それによるコストカットを推進。管理、問い合わせなどを外注してきたが、どうやら、同社の動きはいささか異なる。

といっても全部を内製化しているわけではなく、消防の法定点検などは外部の有資格者に依頼する。人手、コストをかけるべきところとそうでないところを切り分け、かけるべきところに人手をかけているからトラブルを抱えずに済む、そう考えると分かりやすいのではなかろうか。

もうひとつ、面白いのは内製化と同時にテクノロジーの活用も進んでいること。これまでは月間5000件の問い合わせを12人のオペレーターで対応していたが、2026年1月からはAIによる自動応答を導入。内見のスケジュール調整まで行えるようになり、外国語対応も可。12人で担っていた仕事が3人でできるようになり、さらに24時間対応になった。

といってもその人員を減らすのではなく、これまで外注していた小修繕工事を自前で速やかに行うなどでサービス向上を考えているとか。しかも「こうしたAI化はそれまで自分たちで情報を一元管理していたからできることでもある」と岩元さん。今後、もっと幅広い分野でAIが使えるようになると考えると、外国人対応に限らず、社内にノウハウを蓄積してきた意味は大きい。

また、受け入れ側が体制を整え、トラブルを防ぎに行っているという岩元さんの言葉にも感銘を受けた。

「子どもの頃、ロサンゼルスにいたのですが、多文化で本当にいろいろな国の人がいました。そこでは新たに来た人々を受け入れる姿勢があり、私も小中学生の間、英語を学ぶ時間がありました。最近では日本の小学校でも外国人問題があるようですが、受け入れる側が動かなければ何も変わりません」

文化が違えば何がトラブルの種になるかは分からない。理由を説明せずにトラブルを起こすのではなく、理解を求め、防ぎに行く。そのほうが互いに平和に暮らせるのではなかろうか。



日本語だけでなくベトナム語でも作成された注意喚起シール。
住んでいる人の層に配慮して、多言語で用意されている

レポート全文ダウンロードはこちら <https://www.homes.co.jp/souken/report/202609/>

この記事は LIFULL HOME'S 総研の転載許諾を受けています