News Release

ニュースリリース
2026年10月15日

ビレッジハウス・マネジメント株式会社

AI活用の“フェーズ２”を開始し、
新規契約者と入居者の利便性向上と業務効率化を推進
入居申込から入居中の各種手続きの自動化を実現

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、新規契約者および入居者へのサービス向上と、社内の業務効率化を目的に AI 活用を積極的に進めています。2026 年 6 月からフェーズ 2 を開始し、入居申込から審査、契約締結、鍵渡しまでの一連の手続きに加え、入居中の各種申請手続きを自動化しました。これにより、新規契約者はより迅速に入居手続きを進めることができ、入居者は時間や場所を問わず、オンラインによる各種申請を行えるようになりました。

入居申込から入居中の各種手続きの自動化で利便性を向上

2026 年 1 月からはフェーズ 1 として、住まい探しの問い合わせ対応や内見予約に AI を導入し、新規契約者の利便性向上と業務効率化を実現しました。

フェーズ 2 では、新規契約者の手続きに AI 活用を拡大するとともに、入居中の各種申請手続きのオンライン化を推進しました。これにより、入居申込から審査、契約までの一連の手続きに加え、入居中の各種申請をオンラインで完結できる環境を整備し、入居前から入居後までスムーズに手続きを行えるようになりました。

新規契約者は、専用の入居申込フォームから 24 時間オンラインで手続きが可能となり、申込時にアップロードされた書類情報は AI（OCR）が即時に読み取り、入力フォームへ自動反映し、書類内容の整合性確認や必要書類の判定をリアルタイムで実施します。申込内容に不備がある場合は AI が即時に検知し警告や修正案内を行うことで、従来発生していた差し戻しや確認対応を大幅に削減します。さらに、複数の提出書類の情報照合や本人確認も AI が自動で検証し、審査プロセスの精度向上と効率化を実現しています。

申込情報は AI により審査工程へ連携され、結果通知や契約開始日確定を自動で実施します。加えて、契約締結後の鍵渡し手続きは、専用フォーム上で希望日時を選択し、確定日時を SMS で受け取れるようになりました。これらの取り組みにより、従来約 10 日を要していた入居までのリードタイムが最大 6 日間短縮され、契約から入居開始までの手続きをより円滑に進められるようになりました。



図 1　AI による自動入力で快適に手続きできるフォームの画面イメージ

また、入居者専用の申請フォームを開設し、入居中の登録情報の変更、設備の修繕申込や保険加入、駐車場の追加契約・解約、各種証明書類のアップロードなど、多岐にわたる申請をオンラインで完結できるようになりました。電話や郵送でのやり取りを削減し、24 時間申請できる環境を整備し、入居者は自身のライフスタイルにあわせて手続きを行えるようになりました。
一方で、一部の機密性の高い申請は自動化の対象外とし、人手による対応を継続することで、安全性を確保しながら適切な運用体制を維持しています。将来的には、フェーズ 1 で導入したチャットボットとの連携も予定しています。問い合わせ内容に応じた申請フォームへの誘導や、電話による問い合わせのフォームへの誘導、ホームページへの入居者専用フォームの設置、メールの自動返信など複数のチャネルを通じて、より利用しやすい手続き環境を整備してまいります。



図 2　入居者専用申請フォームの画像イメージ

定型業務の自動化による生産性向上とサービス品質の向上

申込書類の検証や契約事務プロセスを AI が担うことにより、本業務に従事していたオペレーターの業務量は従来の約 10 分の 1 まで縮小し、大幅な負担軽減につながっています。

AI 導入による業務効率化の効果を業務工数の観点から試算した結果、フェーズ 1 および 2 を通じて、現在[*1] 月間約 5,530 時間の業務時間削減を実現しています。こうした生産性向上により、2026 年 4 月時点では 70 名で担っていた業務を同年 10 月時点では 47 名で同等の業務量とサービス水準を維持しながら遂行できる効率的な運営体制を構築しました。今後、AI 活用を一層拡大することで、最終的には月間約 10,890 時間の業務効率化を見込んでいます。

また、外国人の新規契約者および入居者に対しては、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。フェーズ 2 においても多言語で手続きが行える仕組みを整備し、対応体制を強化しています。AI が定型的な契約事務を担い、従業員が機密性の高い業務を担うことで、AI と人によるハイブリッドなサポート体制を構築しています。これからも、対応品質と対応スピードの両立を実現し、外国人入居者を含むすべてのお客様に安心してご利用いただけるサービスを提供いたします。

テクノロジーと人がつくる、これからの住まいサービス

ビレッジハウスは、事業開始時より電子契約をはじめとする AI 導入・デジタル化を推進しています。今後も AI やデジタル技術を積極的に活用し、申込から入居、退去に至るまでの各種手続きやサービスのさらなる効率化を図ることで、誰もが安心して住まいを選び、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。

[*1] 2026 年 9 月 1 日時点

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）※1 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※2 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 10 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 10 月 1 日現在、1,049 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 559 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：vhm-pr@villagehouse.jp

■ビレッジハウス・マネジメント広報担当 株式会社エイレックス / 山本・今井

Tel：03-3560-1289　Fax：03-3560-1290　E-mail：vhm-pr@arex-corp.com