2023年3月22日　　高齢者住宅新聞

「低所得者住宅　整備　古い物件活用　ESGで評価
管理人が見守り機能　CRMで迅速な支援」

低所得者住宅　整備

古い物件活用　ESGで評価

不動産と福祉

ビレッジハウス・マネジメント（東京都港区）は、かつての雇用促進住宅を「ビレッジハウス」にリブランディングし、同住宅を運営、管理する。築年数の長い物件を活用し、高齢者や障害者、求職者などを含む低所得者向け住居の提供をミッションとした事業が、ESG（企業経営における環境・社会・統治の視点）の観点で高い評価を受けている。岩元龍彦社長兼CEOに独自の運営体制や今後について聞いた。

ビレッジハウス・マネジメント
岩元龍彦　社長兼CEO

―ビレッジハウスの概要

岩元　当社が属する米投資会社フォートレス・インベストメント・グループが2017年、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構から雇用促進住宅を一括で取得。以来、当社が全国47都道府県で1060物件、計10万5150戸の賃貸住宅「ビレッジハウス」を管理、運営している。取得時より、総額約1000億円を投資し各物件の改装を進め、住環境の整備を行ってきた。

住宅セーフティネット制度の登録も18年より開始しており、現在関西圏を中心に215件、全2万118戸を登録している。制度への登録に加え、当社では自社のウェブサイトも整備。最新の空き室情報の発信や入居申し込みをサイト上で受け付けることで、低価格の住居を探す人が容易にビレッジハウスにアクセスできるよう取り組んできた。

―入居者について

岩元　全物件の入居率は取得時の約33%から75%まで上がった。新規入居者の年齢層は、20・30代が約半数。40・50代が約35%で、65歳以上の割合は約10%。入居世帯の年収は、300万円以下が約7割。外国人居住者の割合も徐々に増えており、現在約22%を占める。今後も、特定技能や技能実習による入国が進むにつれ、外国人のニーズも増えると見込んでいる。

―入居費用などは

岩元　グレード別に居室を用意しており、家賃は3万円から。敷金、礼金、手数料などの初期費用はなく、保証会社との契約も不要。入居の間口はできる限り広げるべく、入居条件は個々の入居者の事情に配慮し柔軟に対応している。

管理人が見守り機能
CRMで迅速な支援

―入居者のサポートや管理、運営上の特徴は

岩元　入居者募集から入居審査、物件管理に至るまで当社が一貫して行う。入居条件などの対応に幅を持たせられるのも、こうした体制だからできることだ。

多言語に対応できる総勢100名ほどのスタッフが揃うコールセンターで、新規問い合わせから契約、家賃支払い、トラブル対応、解約に至るまで、あらゆる問い合わせを受け付ける。ここで受け付けた問い合わせ内容は、顧客関係管理（CRM）システム「Salesforce」に集約し、情報を一元化。社内の全部署で顧客情報の共有ができ、迅速で的確なサポートに繋げている。

―管理人が住民の「相談窓口」としての機能も

岩元　管理人も直接雇用しており、全国に148の管理センターを設置する。各拠点に5～6名の管理人が勤務し、各物件を定期的に巡回。高齢者の見守りといった役割も担い、緊急時には先述のコールセンターと連動し駆けつける。さらに、入居者の体調不良などの生活上の相談、家賃の支払いに関わる相談にも広く対応するため、管理人の役割は非常に大きい。シニア層を積極的に雇用し、シニアの活躍の場を創出する試みも行う。

当社ではCRMシステムを始めとするシステム導入で徹底した効率化を図る一方、「人」だからこそできるサポートを重要視している。

―地域の活性化も

岩元　例えば北海道の物件では、地域住民向け体力測定・福祉相談会を開催した。そのほかにも、各地で当社がスポンサーとなり敷地内で防災イベントやBBQパーティーなども行ってきた。今後もビレッジハウスを起点とした地域コミュニティの活性化には力を入れていきたい。自治体から提携の申し出も増えている。

―今後について

岩元　古い物件を中心にポートフォリオを増やしていきたい。現在、グループのフォートレスでは、ビレッジハウスの長期保有の受け皿として不動産投資信託（REIT）組成も検討中だ。古い物件を未来へ活用し、あらゆるバックグラウンドを持つ人に住まいを提供する事業のニーズや、社会的意義は大きい。20年には不動産会社、ファンドのESGへの配慮をベンチマーク評価するGRESBから1スターの評価を受けた。資金調達の規模を広げながら、低所得者向け住居を整備すべく、邁進していく。

◀ビレッジハウス芝浦タワー

◀管理人も自社で直接雇用する