

2020年6月17日

入居者サポートの向上や管理人の働き方改革促進にIT化を活用

## グループウェアを活用し、管理人の日常業務を効率化

全国521人の管理人がスマートフォンを活用しスピーディーなコミュニケーションを実現

ビレッジハウス・マネジメント株式会社（本社：東京都港区、共同最高経営責任者：岩元 龍彦、工藤 健亮、以下ビレッジハウス）は、管理人業務の標準化・効率化、スピーディーなコミュニケーションによる入居者サポートの向上、管理人の働き方改革を目的として、2020年4月1日より管理人へスマートフォンを使ったIT活用を開始いたしました。

ビレッジハウスは、2017年の事業開始時よりITを活用した業務の効率化、生産性の向上を意識し、不動産管理システムやCRMの導入などによる業務プロセスの改善ならびに顧客サービスの向上に取り組んでおります。

本年4月1日に全国の現地管理人492人を外部委託から直接雇用に切り替えた機会を捉え、全管理人にスマートフォンを支給し、入居者サービス業務へのIT活用推進を開始しました。管理人の平均年齢は66歳とITには馴染みの薄いシニア層ではありましたが、導入前にデジタルツールの使用方法など詳細なマニュアルを作成し、丁寧なトレーニングを実施することでスムーズな導入に繋げることができました。



写真：6月に行われたテレビ電話を使用したデジタルツール研修の様子。デジタルツールの使い方について社員（左上、中央上）から丁寧な説明があり、共通認識を持つことができた。

今回の IT 活用により、従来紙で行っていた日報などの報告を廃止し、グループウェアのアンケート機能や情報共有機能を使用した巡回時の設備点検報告や、修繕箇所写真の共有、カレンダー機能を使用した入退去や内見案内の管理、入居者からの問い合わせ内容の報告などの共有がスピーディーに効率よくできるようになりました。入居者にとってもサービス対応のスピードがさらに向上したことで満足度向上に寄与しています。チャット機能を使用し気軽にコミュニケーションが図れるようになったことで、社内コミュニケーションの活性化にも繋がっています。また、これまで対面で実施していた会議にもテレビ電話を取り入れたことで、移動時間の削減や時間配分の効率化に繋がり、管理人の働き方改革にも生かされています。

これら IT への取り組みを進めたことにより、コロナ禍においてもスムーズに連携をはかり、安全な業務遂行が実現しています。今後も IT 活用による業務プロセスの改善に取り組み、さらなる社員の新しい働き方の推進、入居者のサービス向上に取り組んでまいります。

#### **管理人について**<sup>※</sup>

人数：521 人

平均年齢：66 歳

※2020 年 5 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・マネジメントは、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しています。全国47都道府県で1,067物件（2,863棟、105,758戸）※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。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での提供を実現しています。簡単な手続きと低賃料で安心安全な賃貸住宅を、低所得者層を含む全ての人へ積極的に供給することで、よりよい日本の住宅環境を築くことを目指しています。※2020年6月1日時点の戸数

2020年6月1日現在、1,010名の従業員を擁し、東京本社のほか全国7支社、住まい相談センター、契約事務センターを展開し自社一貫のサポート体制を整えています。

### ■ビレッジハウス・マネジメント株式会社

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

本 社：東京都港区虎ノ門 4-3-13 ヒューリック神谷町ビル 4 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 コミュニケーション本部 / 平田・若林

Tel：03-6775-9353 Fax：03-6775-9335 E-mail：[vhm-PR@villagehouse.jp](mailto:vhm-PR@villagehouse.jp)