

## News Release



ニュースリリース  
2021年6月15日

ビレッジハウス・マネジメント株式会社

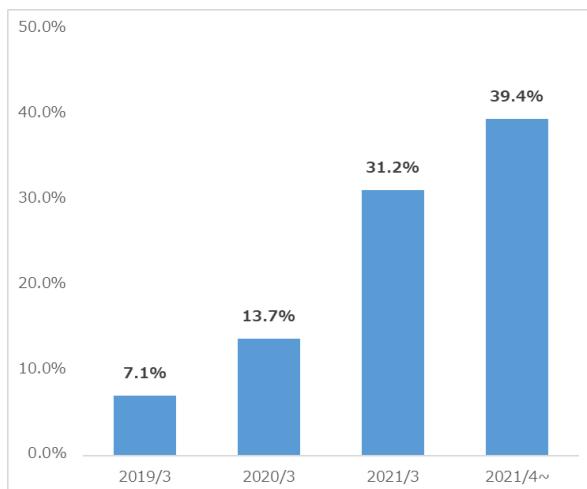
### 日本で暮らすベトナム人の賃貸住宅入居を母国語でサポート

### 多言語対応として4か国語目となるベトナム語サポートを開設

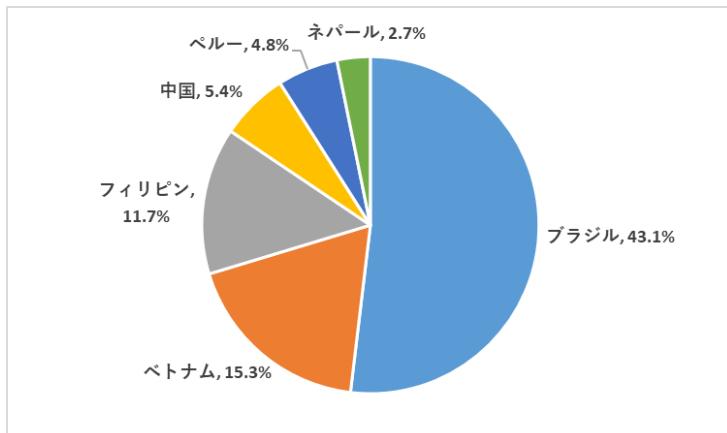
～ベトナム人の新規契約者数20%増加を受けて、さらなるサービスを拡充～

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、ベトナム人に母国語で入居サポートすることを目的に、母国語対応に特化した多言語サービスデスクにて、2021年6月1日より4か国語目となるベトナム語サポートを開設しました。ベトナム人のビレッジハウスへの入居が増加していることから、より安心して住まい探しができるようサービスを拡充します。

2017年より賃貸住宅の提供を開始したビレッジハウスは、敷金、礼金などの初期費用がなく低賃料で提供できる点が特徴のひとつで、特に近年は外国人からのニーズも高く、2021年3月時点ではブラジル、フィリピン、ベトナムなどの外国人が新規入居者全体の約20%を占めています。外国人へのサービス向上を目的に、2019年6月から多言語サービスデスクを設置、現在までにポルトガル語、英語、中国語でのサービス体制を整えています。これまでではブラジル人が外国人入居者の約半数を占めていましたが、2021年3月時点のベトナム人新規契約者数が前年に比べ20%増加したことを受け、ベトナム語での対応を整えるべく、開設しました。



ビレッジハウスの外国人新規契約者に占めるベトナム人割合



ビレッジハウスの外国人新規契約者数の国籍分布（個人、累計）

現在、ビレッジハウスでは空室の問い合わせ、申し込み、契約、入居後の各種問い合わせについて、それぞれ専門のコールセンターを自社に設け、新規の問い合わせから物件管理までを一貫体制で運営しています。多言語サービスデスクは、母国語でコールセンターと同様の役割を担い、加えて契約書や入居時の注意事項の説明書、生活マナー啓発動画も多言語で対応しています。外国人に対しても手厚いサポートを行うことで、安心安全で住みやすい住居の提供に努めています。今後さらにベトナム語サービスを拡充させるべく、7月より2名体制へ増員し、全国の入居を希望するベトナム人へ安心、安全な住まいの提供および既に入居頂いているベトナム人からの各種問い合わせの対応を行ってまいります。

#### 拡充の背景

2021年3月末時点での在留ベトナム人数は約44万人と過去最高を更新しました。在留外国人のうち、ベトナム人のみ前年末より8.8%増加しました※。さらに改正出入国管理法の施行が重なったことで国内に居住する外国人は今後も増加すると見込まれ、日本では地域を問わず、外国人との共生が大きなテーマとなっています。ビレッジハウスでは多言語サービスデスクの拡充に力を入れることで、外国人が母国語で安心してサービスを受けられる体制を整えています。

※ 2021年3月31日 出入国在留管理庁『令和2年末現在における在留外国人数について』より

## 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」ヘリブランディング、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1,066物件（2,856棟、105,478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。※2021年6月1日時点の戸数

2021年6月1日現在、1,028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

E-mail：[vhm-PR@villagehouse.jp](mailto:vhm-PR@villagehouse.jp)