

ニュースリリース

ビレッジハウス・マネジメント株式会社

2021年9月8日

平均年齢67歳、シニア管理人へ「業務デジタル化」意識調査を実施 約80%がコミュニケーション向上、働き方への良い影響を実感

～敬老の日に先駆け、ビレッジハウス・マネジメントが調査結果を発表～

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、社員の約半数を占めるシニア管理人の働きやすい職場環境作りを目的として、平均年齢 67 歳の管理人 551 人を対象に業務デジタル化がもたらした働き方の変化に関するアンケート調査を実施し、敬老の日に先駆けて発表いたしました。調査の結果から、シニア層へデジタル機器の浸透が進んでいる実態と、機器やツールによる業務効率化、コミュニケーション向上を実感している現状が明らかになりました。

ビレッジハウスでは、本調査結果を公開することで、シニアの雇用や活躍が課題である我が国において、スキルや経験を生かして、安心して長く働き続けられる社会づくりに役立つことを目指しています。

本調査の主な結果 ※調査概要の詳細は文末に掲載

1. シニアの約 90%はスマホ、PC などのデジタル機器をプライベートに保有している
2. 業務のスマホ利用について、約半数は「やってみたい、楽しそう、うれしかった」と意欲的
3. デジタルツール導入によりもっとも感じたことは、「業務の効率化」、ついで「社員とのコミュニケーション活性化」
4. 約 80%は、レスポンス速度の向上や理解の深化などコミュニケーション向上を実感
5. デジタル化が働き方にもたらした変化について、「先進の取り組みが魅力的」、「コロナ禍でも安心だった」など、約 80%は働き方への良い影響を実感



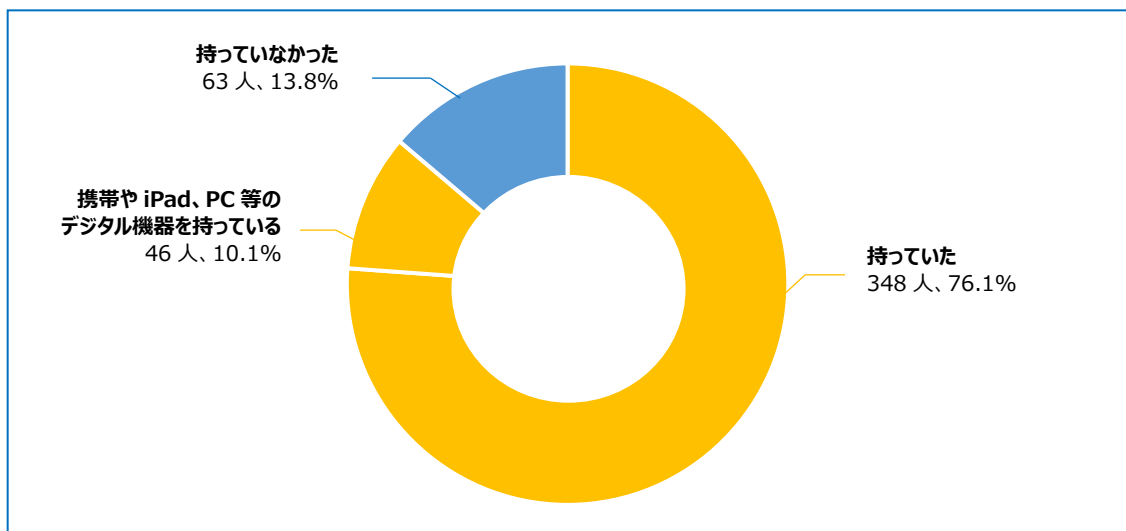
オンラインツールを活用したビデオ会議



報告業務や会議でもスマホを使用

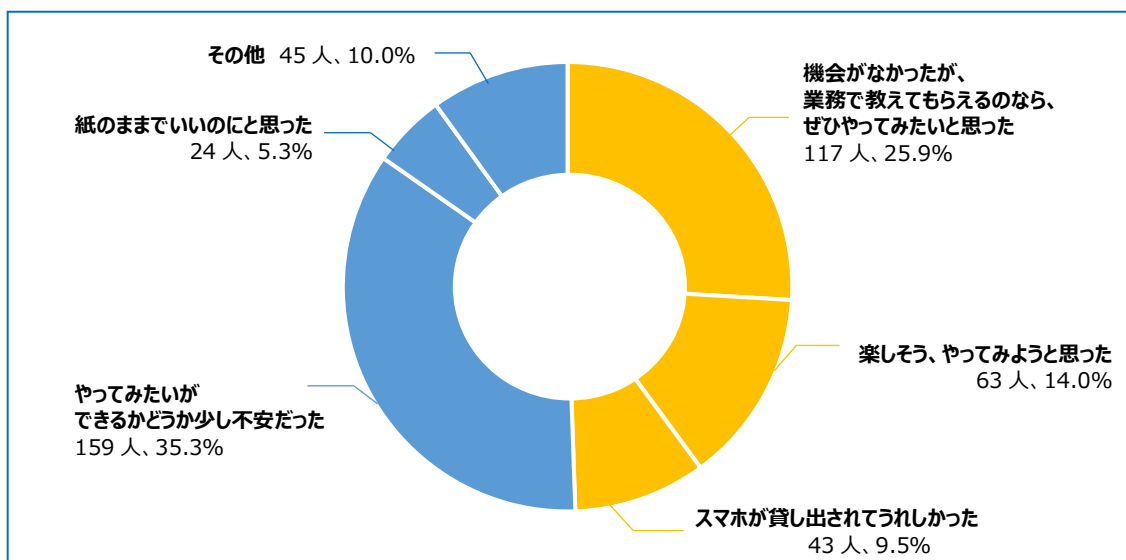
アンケート調査結果の詳細

1. 86.2%のシニアは、プライベートにスマホ、PC などデジタル機器を保有している（単一回答、N = 457）



「業務用に配布される前にスマホは持っていましたか」と聞いたところ、スマホを「持っていた」（76.1%）、「携帯・iPad・PC 等のデジタル機器を持っていた」（10.1%）の合計 86.2%となり、「持っていなかった」（13.8%）を大きく引き離しました。「シニア世代はスマートフォンを使いこなせない」などとよく耳にしますが、実際には思った以上に生活の中へデジタル化が浸透していることが明らかになり、業務での活用への可能性を感じました。

2. 業務のやりとりが紙からスマホへ移行することについて、49.4%のシニアは「やってみたい、楽しそう、うれしかった」と意欲的（単一回答、N = 451）

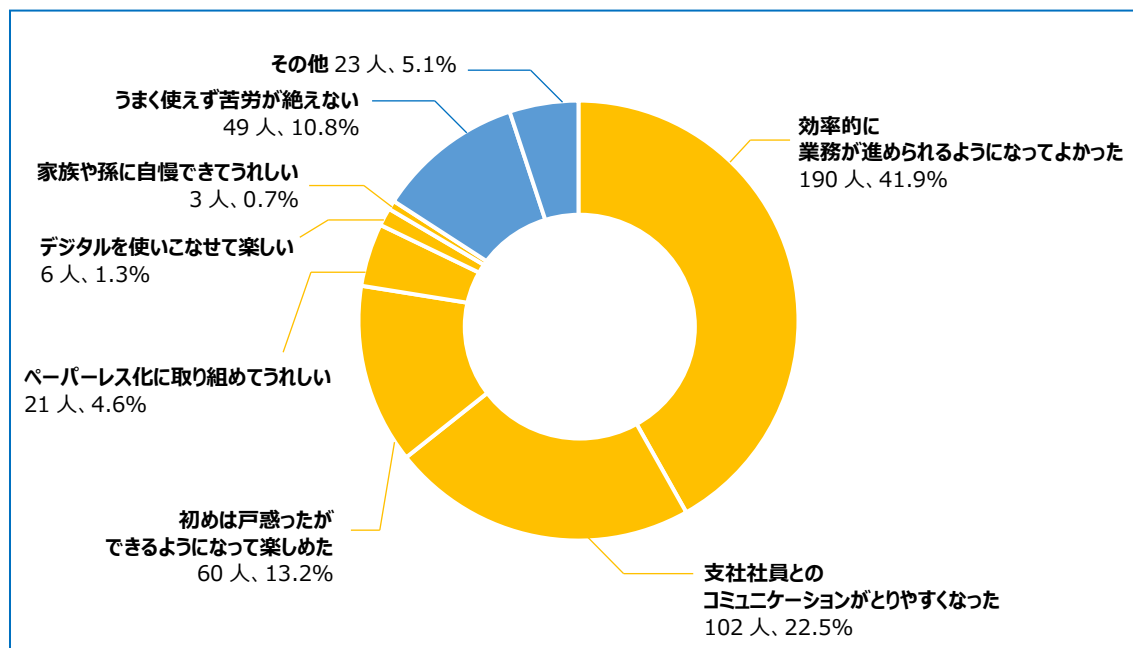


「紙に代わりスマホで報告業務をすると聞いた時どう感じましたか」と聞いたところ、「機会がなかったが業務で教えてもらえるならぜひやってみたいと思った」（25.9%）、「楽しそう、やっ

てみようと思った」(14.0%)、「スマホが貸し出されてうれしかった」(9.5%) など、約半数が意欲的でしたが、35.3%は「やってみたいが、できるかどうか少し不安だった」ことが分かりました。

「紙のままでいいのに」(5.3%) がわずかであることから、不安に感じる要因はペーパーレス化されることではなく、スマホの活用そのものにあることが推察されます。ビレッジハウスでは、スマホを導入にするにあたってはオリジナルのマニュアルの配布や説明会などを行いました。今後もしめ細かく適切なサポートを進める必要を認識しました。

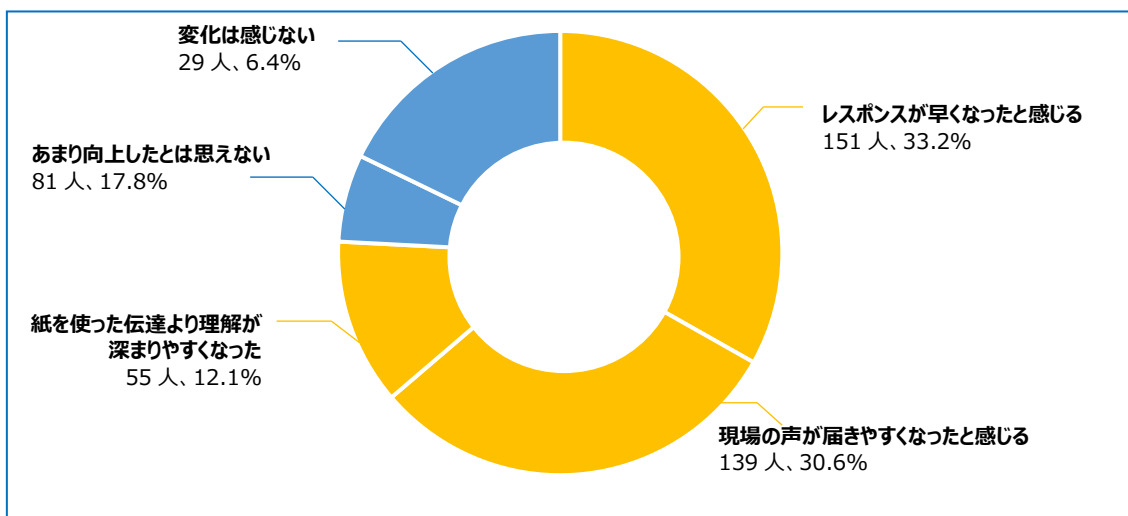
3. デジタルツール導入によりもっとも感じたことは、「業務の効率化」41.9%、ついで「社員とのコミュニケーション活性化」22.5% (単一回答、N=454)



「デジタルツールを使ってみて、もっとも強く感じたことを教えてください」と聞いたところ、「効率的に業務が進められるようになってよかった」(41.9%) が最も多く、次いで、「支社社員とのコミュニケーションがとりやすくなった」(22.5%)、「ペーパーレス化に取り組めてうれしい」(4.6%)、「デジタルを使いこなせて楽しい」(1.3%) と続きましたが、「うまく使えず苦勞が絶えない」(10.8%) 層がいることは今後のデジタル推進を進めるにあたり取り組まなくてはならない課題です。

一方 13.2%は、「初めは戸惑ったが出来るようになって楽しめた」と回答しており、適切なサポートが成果につながったことが明らかになりました。今後も個人の経験やスキルに合わせたサポートを継続する必要があることが分かりました。

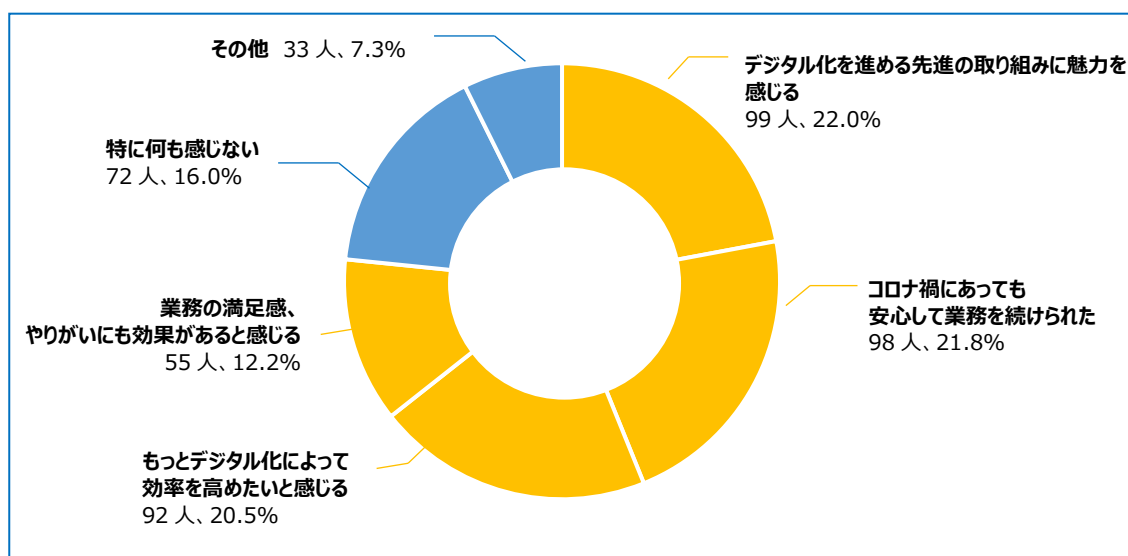
4. レスpons速度の向上や理解の深化など、デジタルツール導入によるコミュニケーション向上を 75.9%が実感（単一回答、N = 455）



「デジタルツールの導入によりコミュニケーションは向上したと感じますか」と聞いたところ、「レスポンスが早くなったと感じる」（33.2%）が最も多く、次いで、「現場の声が届きやすくなったと感じる」（30.6%）、「紙を使った伝達より理解が深まりやすくなった」（12.1%）と、75.9%がコミュニケーションの向上を実感していることが分かりました。

ビレッジハウスは、全国で勤務する管理人が全社員の約半数を占めているなど、働く地域、経歴、年齢もさまざまであることから、社員同士のコミュニケーションは取り組むべき重要な課題でした。調査結果から、デジタルツールの活用により情報共有、伝達スピード、正確性も向上し、勤務地や世代を超えたコミュニケーションにプラスの効果があることが分かりました。

5. デジタル化が働き方にもたらした変化について、「先進の取り組みが魅力的」22.0%、「コロナ禍でも安心して業務を続けられた」21.8%など、76.5%が働き方への良い影響を実感（単一回答、N = 449）



「スマホやデジタルツールの活用のほか、ペーパーレス化や WEB 会議など、働き方に変化があったことについてどう感じますか」と聞いたところ、「デジタル化を進める先進の取り組みに魅力を感じる」(22.0%)、「コロナ禍にあっても安心して業務を続けられた」(21.8%)、「もっとデジタル化によって効率を高めたいと感じる」(20.5%)などと、64.3%が働き方に生じた変化を前向きに受け取っており、「特に何も感じない」(16.0%)を大きく引き離しました。

これから始まるニューノーマルな働き方にとっても、さらなるデジタル活用が世代を超え働きやすさにつながる事が予測されます。

ビレッジハウス・マネジメントのコメント

今回の調査結果から、当社で勤務するシニア管理人はおおむねデジタル化へ肯定的な意見を有しており、デジタルを介したコミュニケーションにも手応えを感じている実態が明らかになりました。これは、生産性を高める上で大変重要な成果であり、デジタルを取り入れることで場所や年齢に関わらず安心して働ける環境への可能性を感じる結果です。一方、約 1 割は、デジタルツール使用の苦勞が絶えないと感じていることも明らかになりました。デジタルとは切っても切れない時代に突入していく中、個人にあったサポート体制を整えることで苦手意識を持たずに楽しく業務が進められるように支援し、ますます多くのシニアが生き生きと働ける場にしていきます。

調査実施の背景

ビレッジハウスでは 2020 年 4 月に外部委託先で勤務していた管理人 492 人を直接雇用に切り替え、その機会に全管理人にスマホを支給、日常業務にデジタルツール（ビジネス版の共有アプリ）を導入しました。業務効率化、生産性向上を図り、入居者へのサービス向上につなげることを目的に導入したデジタル化の成果について、調査を通して管理人側から確認、検証することで、今後のよりよい DX 戦略や、より働きがいのある働き方につなげていくことを目指しています。

調査概要

調査対象 ビレッジハウス管理人 全国の 30 代～70 代 551 人 平均年齢 67 歳
調査期間 2021 年 5 月 11～17 日
調査方法 インターネット調査
有効回答数 472

本調査では設問ごとに未回答者をのぞいて算出し、少数点第 2 位を四捨五入しています。

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1,066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