

ビレッジハウス、報告も簡単に

賃貸住宅契約の9割 電子化

賃貸住宅管理のビレッジハウス・マネジメント（東京・港）がデジタルトランスフォーメーション（DX）で業務の効率化を進めている。電子署名ソリューション「ドキュサイン」を使って賃貸借契約の電子化を始めた。管理人の報告業務をスマートフォンでできるようにし、同社の作業時間はほぼ半減した。DXで顧客満足度を高め、入居率の上昇にもつなげる。

賃貸借契約の電子化は1月中旬、自社のコールセンターに相談した入居希望者から始めた。同社は全国約8千店舗の仲介会社を経由した入居手続きも行っている。全体で月1千人以上が新たに入居し、電子化は月約500人が対象となる。岩元龍彦・共同最高経営責任者（CEO）は「現状で9割以上が電子化を選んでいる」と説明する。

これまで入居希望者は紙の書類に個人情報を入力し、押し印をした上で契約事務セン

ターに郵送していた。ただ、記入漏れや内容の間違いなどがあるとその都度送り返す必要があり、時間や手間がかかっていた。

「ドキュサイン」はパソコンやスマホに対応し、入居希望者はメールに添付されたウェブページに必要な項目を記入する。実印もその場でスタンプのような形で押すだけで良く、全体の作業は数分で終わるといふ。

不動産業界はIT（情報技術）技術を使った取り組みが他業界と比べ遅れていた。家族で営む街の不動産仲介会社も多く、FAXや紙文化が残る。ビレッジハウスは賃貸借契約に加え、解約手続きや駐車場の契約も電子化を取り入れる。従業員の業務効率化や入居者の利便性向上につながるため、一段のデジタル化を進める。

スーを全国で運営・管理し、約540人の管理人を社員として直接雇用する。平均年齢は67歳。デジタル化対応が難しいと思われたが、業務効率化のため20年4月からスマホを本格的に導入した。

従来、116カ所ある管理人が常駐する事務所のパソコンでしていた報告業務を各自のスマホに変更した。物件の修繕や連絡事項を明記するが、スマホで可能にすると作業時間が約50%減った。対面で月1回（2時間）していた各地域の管理人による会議も見直し、現在は対面やオンラインで計10時間開く。岩元氏は「管理人のやりがいは確実に高まっている」と強調する。

ビレッジハウス・マネジメントは米投資ファンドのフォートレス・インベストメント・グループのグループ会社。フォートレスが買い取り改装した公営の賃貸住宅、雇用促進住宅を管理・運営する。

（原欣宏）



シニアの管理人にもデジタル技術を導入する

入居者の利便性を高める（都内の賃貸物件）