

# 管理業務の在宅化進む

緊急事態宣言が発令され、21日で2週間が経過する。だが出社人数の7割減の要請に配慮する上で、管理会社が乗り越えるべきハードルは多い。入居者への緊急対応や建物管理など、現場対応が多いからだ。そのような中でも、感染拡大防止のため知恵を絞って在宅化に尽力する各社の事例を紹介する。

「急に在宅ワークと言われても紙の書類の電子化をしないと不可能だ。このように戸惑いを隠せないのは約5万戸を管理する会社の社員。ネットインフラ環境が整っておらず、それ故、社員のITリテラシーも低い。今は時短営業でしのいでいる。同様の声は多くの会社から聞こえてきている。」

「17日までに社員の7割を在宅業務に切り替えたのは、管理戸数約2万3000戸の日本財託管理サービス(東京都新宿区)だ。以前から更新契約の電子署名対応やウェアサイト上で仲介会社向けの内見予約、入居申込書のウェア化を進めていた。「入居申込書はファクス

## 対面接客最小限に鍵・書面は郵送対応

このような企業にとっても管理業務の在宅化は一筋縄ではいかない。例えば、重要事項説明をビデオ通話で行っても賃貸借契約書は書面で交付しなければならぬため、発送業務が必要となる。現地へ訪問する建物管理や、入居者からの問い合わせ

「17日までに社員の7割を在宅業務に切り替えたのは、管理戸数約2万3000戸の日本財託管理サービス(東京都新宿区)だ。以前から更新契約の電子署名対応やウェアサイト上で仲介会社向けの内見予約、入居申込書のウェア化を進めていた。「入居申込書はファクスで受け付けていない。手書きの場合はPDF化した。当社のサイト上にアップロードしてもらっている」と日本財託(同)広報室の横尾幸則課長代理は話す。同社のようにサイトへのアップロードはできなくとも、仲介会社に対し、申込書をファクスでなくメールで送るよう

依頼することは可能だ。業務のIT化を進めてきた同社でも、鍵の受け渡しや退去立ち会いの非対面化が今回ネックになった。だが、鍵は原則郵送、退去立ち会いは電話で行うよう段階的に実施し、4月上旬には在宅化を実現した。管理戸数2250戸のマルヨシ(埼玉県越谷市)ではこれまでIT化を進めていなかった。だが、できることから始めようとして、入居者からの修繕依頼は原則非対面化。現地には社員が訪問し協力会社に修繕箇所の手配を依頼して来たが、入居者に修繕箇所の写真を送ってもらう、修繕手配の判断を行う。また、オ

テレワークの障壁と解決策		問題点	対策
業務内容			
入居申込書のFAX受付	自宅でのFAX受け取り不可	PDF化しメール送付を仲介会社へ依頼	メールでFAXを受信できるツールの導入
更新・契約業務	重要事項説明	対面	ビデオ通話を活用しIT重説の比率を上げる
	契約書発行	情報漏えい	会社でPCを支給・VPN回線の整備や閲覧制限機能を作る(短期間では困難)
		紙の印刷	紙の契約書の印刷は避けられないが、セキュリティを担保すれば作成業務は在宅可能
新規入居者への鍵渡し	対面	原則郵送	
入居者からの問い合わせ	対面・緊急性・現地訪問	不要不急でない場合は5/7以降に対応と案内	修繕箇所を入居者に写真を送ってもらう。電話で解決できるものについては電話で案内
退去立ち合い	対面	ビデオ通話や電話	
外注先からの請求書受け取り	自宅での受け取り不可	原則メールでと案内	

**国交省 「契約書面の電子化」法整備、前倒しならず**

賃貸借契約を非対面で行う上で、ハードルの一つになっているのが書面のオンライン化だ。IT重説は正式運用を開始しているが、賃貸借契約書に関しては、宅地建物取引士が記名・押印した紙の書面交付が法律で義務付けられているからだ。書面電子化は現在、2019年末まで実施した社会実験結果を踏

「2年前から管理業務の在宅化を進めてきた管理戸数約3000戸のウチダレック(鳥取県米子市)は、在宅スタッフが基幹システムにアクセスする場合、IPアドレスごとに閲覧制限をかける情報漏えいを防止。賃貸借契約書の印刷は会社で行うものの、書類作成は自宅で行っている。内田光治専務は、「初めて在宅化する場合、従業員同士のやりとりがうまくいかなかったり、業務の理解不足などが表面化する」と注意点を語る。同社では、コミュニケーション不足防止のため、チャットによる小まめなやりとりや週1〜2回のウェア会議を行っている。管理会社の在宅ワークの課題は紙・現物・現地訪問だ。だが、「本当に対面ではなくてはならないのか、本当に郵送しなくてはならないものなのかを疑うことが重要」と日本財託の横尾課長代理は話す。全ての業務では不可能だが、これまでの常識を疑えば、在宅化できる業務は少なくない。