

「コロナ」で不動産業はどう変わる？

管理

「有事でも継続できる体制」へ。
業務のIT化が進む

マンション管理

区分所有者の意識に変化。
ウェブ会議での理事会も

マンション管理業や賃貸管理業は、居住者の日常生活に直結する業務であるだけに、コロナ禍においてはBCP対策が最大の課題になった。

マンション管理大手の大和ライフネクス（株）は自粛要請が長期化すると想定し、緊急事態宣言下における管理業務の継続を全社のミッションと位置付けた。それ以前から、高齢者の多い現場管理員の安全の確保と、人材不足への対応として、現場業務のIT化を進

めていたが、コロナ禍でその動きを加速させた。

同社では、各種設備の作動状況を遠隔でモニタリングするシステムの実証実験を進めている。今後、多くのマンション設備への実装が広がれば、作業員が訪問して点検を実施する必要がなくなり、人の業務負担の削減を図りつつ、精度の高いサービスの実現が進むことになる。7月からはマンション管理員が行なっている共用施設等の受け付けやカギの管理業務をシステム化する実証実験にも協力、同社が管理受託しているマンションで開始する予定だ。

また、管理組合の総会や理事会につ

いてもコロナ禍を機にIT化の機運が高まっているという。高齢者でITに不慣れなど、変化を望まなかった管理組合役員や区分所有者の意識が変わり、管理組合運営のIT化に関する問い合わせ・申し込みが増えているようだ。同社は18年7月にサービスを開始した、都合の良い時間にウェブで参加できる「Web理事会サービス」の申し込みが3月頃から増えてきたという。

野村不動産パートナーズ（株）も、4月以降、マンションの管理組合からオンラインでの理事会の開催要望が相次いでおり、管理規約の改正を前提として、ウェブ会議システムにより実施しているという。

両社共にこうした流れを受け、管理業務のIT・AI化はさらに加速すると予測。「PCやスマホを持たない高齢者など、ITに馴染みの薄い居住者、管理員にも使いやすい仕組みを考えていきたい」（大和ライフネクス執行役員・鈴木理文氏）。

賃貸管理

単純作業はITに置き換え。
家賃の出入金もテレワーク

賃貸管理会社の間では、コロナ禍を機に業務のIT化やアウトソーシング化の機運が高まりそうだ。以前から管理業務のIT化を推進していたユミイ（株）は、ほぼすべての顧客へIT重視、電子書面を使った非対面の契約を勧め、騒音・ゴミに関するクレーム等に対応する外注のコールセンターが稼働したことで、コロナ禍中の賃貸管理業務も問題なく対応できたという。

グループ会社である（株）湘南らいふ管理取締役の廣瀬一寛氏は、「クレームや設備修繕への迅速な対応は、管理会

社にとっては当たり前の仕事だとユーザーは認識していることもあり、単純な作業はITを駆使してスピード重視で対応する。代わりに、オーナーに対する時宜に応じた適切なメンテナンスの提案など、人ならではの管理会社としてあるべき姿ではないでしょうか」（廣瀬氏）。

これまで、多くの賃貸管理会社が個人情報漏洩のリスクを避けるために社外での業務を禁じてきた家賃の出入金情報などの入居者情報管理についても、リモート化に踏み切る事業者が出てきた。

（株）日本財託管理サービスは4月1日、社員のコロナ感染防止を目的に、スタッフに貸与したPCから社内でのデ



ウェブ会議ツール「Zoom」を使って在宅スタッフとの打ち合わせを行なうことで、顧客への対応を滞らせることがなかった（写真提供：（株）日本財託管理サービス）

ータベースへアクセスでき、社内システムを操作・閲覧できる外部サービスを導入。これまで書面とデータの突き合わせが必要だった作業を、自宅に持ち帰ったPCのみで行なえるようにし、必要な打ち合わせ等もウェブ会議を活用するようにした。

「非常時ということで、待ったなし。リモート化を進めることになりましたが、有事の際にも対応できる体制づくりにつながったのではないかと思います」（同社執行役員、運営管理本部部長・横島隆行氏）。

開始当初は、リモートワークにとまどっていたスタッフも少なくなかったが、結果として有事対策だけでなく、業務効率性の向上も実現できた。

同社はコロナ禍を機に、賃貸管理業界でのIT化が推進されていくと予測し、今後もリモートワークを続けていく考えだ。「リモートワークを通して、「IT化」に「適している業務」「適していない業務」が明確になりました。業務を棲み分け、効率的に作業を進められる体制づくりに努めたい」（同氏）。