

省力化するべき 管理会社の仕事を見極める

生産性向上 成功への鍵

地方の有力企業が取り組む 入居募集管理のオンライン化

地方を代表する管理会社が、生産性向上を図るための優先的に取り組んでいるのは、入居募集管理のオンライン化だ。多様な不動産サービスがあるなかで、現場の優先課題を明確に捉え、より大きな効果を得られるシステム導入が欠かせない。管理会社の生産性向上に貢献する入居募集管理システム『GoWeb!』に注目する。

デジタルトランスフォーメーション（DX）、人工知能（AI）、不動産テック、電子契約など業務効率化を謳うサービスが近年、多様化している。賃貸管理会社にとってIT活用による生産性向上は重要な経営課題であるが、どのようなサービスを適かか頭を悩ます経営者は少なくない。誰もが掲げる理想は「気楽だ」。募集用広告の一括入稿、問合せ対応、内見予約や入居申込みの受け付け、電子契約、基幹システムを含む各方面への顧客データ連携まで、「このシステムで済ませたい。しかし、コストや業務スキームの変更を考慮すると難しいが現実だ。また現場を知らないITベンチャー企業が作り上げたイメージ通りに業務革新できるか釈然とせず、システム投資に踏み切れないこともある。

生産性向上を図るシステム投資はスマートフォンが推奨されている。省力化しやすく、その効果が大きい業務から、優先順位をつけて部分的に着手すべきだ。地域を代表する管理会社が、優先的に取り組んでいるのは、

単純作業の省力化と 機械損失の軽減が狙い

入居者募集管理システム『GoWeb!』のウェブを導入し、生産性向上に取り組む賃貸管理会社が増えている。代表的な会社を紹介すると、北海道のHOTハウス、首都圏ではKACHIAL、旧ウシジマグループや日本管理センター、東海エリアではブルーボックス、西日本では宅都プロパティ、高知ハウスのGood不動産（福岡市）

は入居募集管理のオンライン化による生産性向上だ。入居募集管理をオンライン化することで、無駄な電話対応が減り、社員が本来やるべき業務に専念することができるといえる。

成功のポイントには管理基幹システムと切り離し、入居募集管理をオンライン化したことだ。業務の「気楽さ」を期待し、基幹システムをカスタマイズすると少しの項目変更だけで数百円もコストがかかってしまう場合がある。基幹システムと切り分け、専用システムを導入したことが大きな費用対効果と高効率化につながっている。

「管理会社に任せたい」といえる業務は、

【主な導入企業】	
ホットハウス	(北海道)
KACHIAL	(東京都新宿区)
日本管理センター	(東京都千代田区)
ブルーボックス	(愛知県稲沢市)
宅都プロパティ	(大阪市)
高知ハウス	(高知市)
Good不動産	(福岡市)

の休日でもサイトで空き確認や申し込みを受け付けることができるため、機会損失を防ぐことができる（高知ハウスと和社）のため、記入忘れや不備がなくなる（KACHIAL）高橋社長も述べた。

管理会社が開発協力、 電話が6分の1に減少

入居募集管理業務をオンライン化する『GoWeb!』は、システム開発のプロラボテックがGood不動産の協力を得て開発したものだ。管理戸数の増加に伴い、募集物件に関する問い合わせからの問い合わせはほとんど増えず、その電話対応に追いつけず、その電話対応に空室確認をリアルタイムで確認できるサイトが必要と考えた。

生産性向上を図るシステム投資において重要なのは、省力化すべき業務の見極めだ。管理会社に任せられる募集物件の問い合わせは多岐にわたる。例えば、「家賃の値下げ交渉をしたい」「同じ建物でほかにも空き予定はないか。こうしたイレギュラーな質問には人が対応すべき、すべてを自動音声やAIで対応するのは難しい。しかし、「まだ空いているが」「申込書のFAXが届いたが」「内見できるか」といったアンケートの質問に人が対応する必要がある。

この人が対応しないといけない仕事をオンライン化したのが『GoWeb!』だ。仲介会社は専用サイトを確保すれば、電話するのと同じく、空室の状況、間取りや写真、募集条件などを確認できる。申し込みによる部屋止りも電話せずオンラインでも可能。そのため仲介会社にとって利便性が高い。Good不動産は築

「管理会社に任せたい」といえる業務は、

【GoWeb!で一元化できる主な機能】

- ◆リアルタイムでの空室確認
- ◆募集物件の写真やマイソク提供
- ◆詳細な募集条件の確認
- ◆初期費用の見積もり
- ◆内見予約
- ◆入居申し込み、部屋止め
- ◆2番手以降の入居申し込み
- ◆入居申し込み後のチャット機能

忙時に1日1000件あった問い合わせを、『GoWeb!』導入後1000件程度に減らすことができた。残りの1000件は人が対応すべき内容の問い合わせだ。これを0件にしようとAI活用するとコストが増えたり、オペレーションが複雑になってしまったり、大きな無駄を省くことができない。1000件の対応は十分に可能。BtoBを顧客情報の自動転記を検討していたが、スタッフが電話対応に追われることなく入力作業を円滑にできるようにしたので、BtoAの活用は部にとどめていたGood不動産の牧野修司社長は語る。

管理会社に共通する 省力化すべき電話対応

プロラボテックの松田俊介社長は「企業規模や、現場の業務フローによって状況は異なるが、無駄な電話を減らすことで業務効率化が図れることは共通している」と『GoWeb!』が管理会社の生産性向上に役立つことを確信している。今秋は管理戸数が3000戸未満の企業向けにライト版をリリースする。

「管理会社に任せたい」といえる業務は、

電子申込！内見予約！ができる『GoWeb! ライト版』をリリース予定！！

明日から、働き方が、社員が、会社が変わります。

導入企業・連携企業 続々と増加中！！

賃貸管理システム「賃貸名人」と連携予定！

テレワークに最適！
導入・検討中の方へ

不動産管理会社様が取り扱うデータはとても重要なものです。当社は世界の第一線で長年経験を積んできたグローバルなチームにより、最先端のセキュリティを採用している株式会社INSURE TECH INDUSTRIES（以下IT社：本社/東京都千代田区豊ヶ園）と業務提携を行い、セキュリティの強化にも取り組んでおります。GoWeb!のセキュリティ対策では、ネットワーク上の通信許可や遮断、サーバー側ではアクセス制御などの対策を講じています。アプリケーションでは脆弱性を狙った攻撃にも対応できるように、システムのアップデートを定期的に行っています。今後も更なるセキュリティ強化に向け取り組んで参ります。

お問合せ先 株式会社プロラボテック 東京都千代田区内幸町1-3-1

在宅勤務中につき、下記携帯電話にお問合せ下さい。 090-5923-9741 (重安) shigeyasu@prolabtech.co.jp