

2019年6月4日

## 第16回 社宅管理者協議会（SKK）本会 議事録

---

日時：2019年5月30日（木） 14：00～17：50

場所：積和不動産株式会社

〒151-0053 東京都渋谷区代々木 2-1-1 新宿マインズタワー5階

出席者：別紙参照 32社（67名）

議事録作成：SKK 事務局

### 〈 アジェンダ 〉

1. 開会のご挨拶
2. 新規参加企業・仲介部会加入不動産会社の自己紹介
3. 法人提携の拡大について（積和不動産）
4. 繁忙期のコールセンター活用事例（ANA ファシリテーターズ）
5. 分科会活動
6. 各分科会からの発表
7. その他と次回の開催について

### 〈 議事 〉

#### 1. 開会のご挨拶

積和不動産株式会社 蒲谷様より開会のご挨拶。

#### 2. 新規参加企業・仲介部会加入不動産会社の自己紹介

以下の新規参加企業様・仲介部会加入不動産会社より自己紹介。

#### 新規参加企業

- ・なし

#### 仲介部会参加不動産会社（2社）

- ・株式会社三和アイシス
- ・株式会社タウンハウジング（配布資料あり）

### 3. 法人提携の拡大について

積和不動産株式会社 小林様、松崎様より法人提携の拡大について発表。(配布資料あり)

法人窓口「社宅さがしマスト」を今年5月から始動。今までエリアを跨ぐ契約が出来なかったが、全国にある積和不動産7社(積和不動産、東北、関東、中部、関西、中国、九州)の物件が法人窓口一本化で契約可能となる。

#### 法人契約の優遇特典

1. 入居審査不要
  2. 連帯保証人不要
  3. 敷金不要
  4. 賃貸借契約更新時の契約書締結不要
  5. 家具家電付きも対応可能
- + α 家賃の支払い先の口座一本化  
+ α 入居者入替可能

今後については、先行してSKK会員企業へ業務提携のご案内を実施予定。

### 4. 繁忙期のコールセンター活用事例について

ANA ファシリティーズ(以下ANAF) 藪崎様より繁忙期のコールセンター活用事例について発表。

#### グループ社宅管理センターの成り立ち

- ・2000年4月～ 社宅管理代行業務を受託開始
- ・2014年7月～ 借上社宅使用料の計算・給与控除等の業務を受託開始

#### 管理物件数

- ・集合物件 6,400戸、個別民借物件3,600戸、合計10,000戸

※この内、個別民借物件については、41社がそれぞれの社宅規定のため、毎年繁忙期の業務負荷が増大する。

#### 人員体制

- 17名(内6名は、派遣社員)

#### 民借物件の業務フローと昨年の繁忙期の不具合事象

- 2018年3月の繁忙期：部員の残業増、複数名による複数回の休日勤務が発生

(原因)

- ・ 民借AFが前年同月比1.3倍の約500件
- ・ ベテラン社員の退職に対し、未経験な派遣社員による業務遂行となった

#### 業務改革プロジェクト（以下PJ）発足

○目的：「働き方改革」へ繋げるための一環

- ・ 属人化解消／業務フローとマニュアルの標準化
- ・ 繁忙期対策／負荷が増大する業務の改革（効率化、簡素化）

⇒繁忙期の負荷業務を部員にヒアリングした結果、①電話の応答、②借上くん入力、③5点チェック（※1）の三大負荷業務を確認し、この点に集中した業務改革プロジェクト発足

※1・・・ドラフトチェック（契約書、重説、請求書、募集図面、自社作成の成約情報記入シートの計5点を指す）

⇒（必達目標）・繁忙期における部内業務総工数30%削減  
・繁忙期における休日出勤の回避

○PJ:

- ①業務フロー、マニュアル新設（業者への5点チェックの簡素化含む）
- ②プラスナビ、借上くん機能向上と操作簡素化プロジェクト
- ③コールセンター導入プロジェクト

○活動内容

- ①コンサル会社と部員5名で8月～進め、12月まで成果物納品  
・・・部員は、1名あたり最大8時間/週をプロジェクトにあてる
- ②宇部情報システム（以下UIS）様の協力により5月～進め、12月までに成果物納品  
・・・UIS様でANAF担当以外の方＝初心者の方に、当社の借上くんを操作してもらい簡素化策を提案いただき改修を実施した。
- ③3月の繁忙期対応&専用8回線が可能な会社を1月に選定し、2月25日～受電業務を委託。

## コールセンター

○概要・・・ANAF⇔コールセンター窓口⇔コールセンター運用拠点のシンプルな体制

○委託内容

- ・委託期間：2月25日～3月29日（平日24日間）
- ・委託時間：13：00～16：30の3.5時間／日
- ・報告方法と形式：メール、Excelによる日報
- ・報告時間：60分毎に締めて、第1回14:30から第4回17：00まで定時報告

○その他：応答時は、ANAF名、応答内容はFAQにて対応

○部内業務ツール

- ・メール受信部員（4名）：日報をメールで受信し、当社を振り分け、部内共有（スプレッドシート）へ貼り付けし、各伝言対象者へ声掛け。このツールを60分毎に繰り返す。

○受電実績と検証

- ・24日間（84時間）を委託し、結果、約180時間分の業務を実施
- ・本年3月の残業時間は、前年3月と比較し55.5%削減を達成

定量的な効果算定は現在も検証中であるが、部員の声を繁忙期後に確認した結果

- ・一次対応がないので混乱せず、情報整理と対応準備が効率的
- ・質問内容が明確で応答時間・回数が短縮
- ・電話が鳴らないため、プレッシャーにならず、事務作業に集中、仕事が捗る
- ・電話応答時間がなくストレスなし
- ・付箋に手書メモ→担当へ届ける工数なし

以上、今年度もコールセンターを実施予定、9月の小規模の繁忙期も導入を検討中。

## ANAF住宅開発部の紹介と営業活動のお願い

羽田、成田、福岡、沖縄、大阪、千歳における賃貸マンションの開発を手掛けており、SKK加盟の各社様へ要望や物件紹介など営業活動をさせていただきたい。住宅開発部担当者から個別にご連絡がいくのでどうかご対応いただきたい。

## 5. 分科会活動

4つのグループに分かれて実施。各社興味のあるテーマに参加。

## 6. 各分科会からの報告

チームごとにディスカッション内容を発表。

※別紙参照

## ■仲介部会

テーマ：この春の繁忙期わが社はこのように乗り越えました

実施日：5月13日

会場：ソフトバンク C&S

参加仲介部会会社：11社（27名）

エリオン、FPR、宅都、日本財託、タウンハウジング、アプリーズ、LDK、三和アイシス、アパルトマン、福住、エクセルコミュニティー（順不同）

### 4月繁忙期の状況

- ・東京では「物件不足」「お客様からのプレッシャーがかかる」「企業からのプレッシャーがかかる」三十苦の状況であった
- ・繁忙期後、仲介会社11社の中で退職者が10名も出てしまう事態となった（過去最大）
- ・日本財託は仲介業務を撤退することになった

### 各社、乗り切るための創意工夫について

- ・案内を外部委託した
- ・タクシーを活用して内見を進めた
- ・契約事務のバックオフィスを15名ほど追加して対応した

### 仲介部会感想

- ・仲介業が厳しい時代になってきたことが明らかになった部会だった
- ・手を取り合って頑張っていきたい

### 事務局からの感想

- ・各社、試行錯誤しながら業務改革を行っていた
- ・仲介会社のしわ寄せはシェアード会社にも来るので、SKKを通じて一緒に解決できることがあれば導入していきたい

## 7. その他と次回の開催について

### ■AIG 損害保険 渡辺様より社宅保険のご提案について

リビングパートナー保険（総括保険）のご紹介

※別紙参照

■SB C&S 小野様より IMAoS（電子契約サービス）普及状況のご説明。

※別紙参照

■宇部情報システム 磯江様 より社宅使用料計算システムについてのご説明。

※別紙参照

■リビタ岡崎様より社有資産の有効活用についてのご説明。

※別紙参照

■事務局からの報告

○仲介部会参加企業について

新規加入不動産会社の報告

- ・株式会社グラート（サンプラネット様ご推薦）
- ・東建コーポレーション株式会社

退会不動産会社の報告

- ・日本財託株式会社（退会理由：法人仲介部門の撤退）

○日管協の報告

社宅代行サービス事業者協議会（大手社宅代行 12、3 社）の活動報告

- ・統一覚書の運用が浸透してきたので、次は統一契約書を作成する動きとなっている
- ・統一契約書のフォーマットが出来上がったので、今後は運用できるのか全国の不動産会社と交渉する予定
  
- ・利用する借り手が増えると交渉しやすいため、SKK で使用してほしいという話が出ている（次回 SKK 本会で説明予定）
- ・契約書の統一化して、電子化まで進めていきたい方針

## 8. 次回日時

日時：2019 年 8 月（予定） ※年 4 回（2 月、5 月、8 月、11 月）実施予定

会場：未定

以上

	ディスカッションテーマ	内容	各社の悩み	各社の状況・対応方法等	その他
日立アーバンインベストメントチーム	各社のシステム化状況について	<ul style="list-style-type: none"> <li>各社がどこまでのシステム化しているか？</li> <li>今後のシステム化について</li> <li>成功事例・失敗事例</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各グループ会社の制度が統一されていない</li> <li>同じツールを使用していない</li> <li>申込のルート（本人または総務等）も違う</li> <li>PCが無い人はシステム化されても使用できない</li> <li>新しいシステムに消極的な会社が多く進まない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>入居申込書をシステムに入力してWEB申請にしている</li> <li>入居の申し込みから物件の決定、顧客への請求、支払いまで一本化でシステム化</li> <li>大体が、紙ベースでアナログな作業が多い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■日立アーバンインベストメントの事例について</li> <li>入居申し込みはアナログだが、物件の検索はリアプロを使用しWEB化することに成功</li> <li>決済から支払いまでもWEB化になり、工数削減に成功</li> <li>今後、電子契約やWEB請求についても検討したい</li> <li>電子契約については積極的に使用していきたい</li> </ul>
ANAファシリティーズチーム	解約清算について	<ul style="list-style-type: none"> <li>繁忙期の解約精算について</li> <li>不埒な貸主・不動産会社について</li> <li>昨今のトレンド（借主負担の目安）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>クリーニング代が相場より高く感じる</li> <li>法人契約なので高く見積もられてるのではないかと感じることもある</li> <li>担当者により基準に幅があるため、統一した基準での清算がしづらい</li> <li>ANAFとしては、いつか定額精算化へのシフトも検討したい</li> <li>繁忙期後は解約清算書が届くのが遅い</li> <li>契約時の契約書の条文中に「躯体設備全般修理交換は借主負担」の文言があり、高額な清算を求められてしまうケースがある</li> <li>福岡エリアで敷引き3ヶ月支払ったにもかかわらず、退去時の補修費用を実費で請求された</li> <li>解約精算業務を兼務しているケースが多いので、極力スリム化していきたい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>約定に記載してある部分は法人で負担、重過失は入居者個人に請求するパターンが多かった</li> <li>親会社から一定の精算額を預かり、子会社の裁量で自由に交渉対応をしている（その場合、仮に不足が出た場合は親会社へ請求せず、逆に余剰が出た場合も返金しない）</li> <li>社員（会社関係者）にて退去立会いを必ず実施</li> <li>ガイドラインについてはどの会社も参考になっている</li> <li>ANAFグループではグループごとに規程・基準が違うため、都度グループ総務担当へ確認を実施（一部、金額を設定し、金額内であればANAFの裁量で決済を実施する場合もあり）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■各社トラブル事例について</li> <li>区分所有、戸建てオーナー、自主管理物件でトラブルになりやすいという意見が多かった</li> <li>トラブルになりやすい等の特定の管理会社名は出てこなかった</li> </ul>
リコークリエイティブサービスチーム	更新時の値上げ対応について	<ul style="list-style-type: none"> <li>更新時の値上げ要請状況を確認</li> <li>値上げに対する各社の対応</li> <li>SKKとして値上げに対抗する手段の検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>リコーでは今年春200件の更新のうち10%値上げ依頼があった</li> <li>値上げされた場合、全額社員負担になる（7社参加中1社）</li> <li>大手管理会社またはファンド系にて値上げが増えてきている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>周辺相場を調べる、入居者を説得する等、特に新しいアイデアは今のところなし</li> <li>案内が来ても即座に対応せず、期限満了後法定更新とし、先方の出方で対応を決める</li> </ul>	
	新入社員研修期間の住まいについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>新入社員の研修（例：1～2ヶ月東京）の間の住まいについて</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全国で採用する社員を4月から2か月間200～250件東京・神奈川で研修しているが、現在レオパレスの供給数が足りない状況（今までは全室レオパレスで対応）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自社の寮に入れている</li> <li>民泊を一棟契約して対応した（1年前から準備）</li> <li>ホテル対応で対応した（1年前から準備）</li> </ul>	
JVCケンウッド・パートナーズ・味の素コミュニケーションズチーム	スタッフの後継者（引継ぎ）問題について	<ul style="list-style-type: none"> <li>ベテランスタッフの退職などに伴う後継者の準備など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>最少人数で対応しているため、引継ぎが難しい</li> <li>一人で業務を長年しているとマニュアルにまとめることが難しくなり、マニュアル作成を拒否されるケースがある</li> <li>人の能力に業務が付いてしまっているケースがあり、引き継ぐことが難しい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ベテラン社員ではなく、経験が浅いスタッフがマニュアルを作成することで、誰が見ても対応できるマニュアルを作成した</li> <li>マニュアルを常に最新版にしておくために、クラウド上に資料を保管し、新規の内容を追加した場合、リアルタイムで全員が共有できるようにしている</li> <li>ある程度システムで誰でも対応できるようにしている</li> <li>極力2名以上が業務を把握している状態にするため、業務シャッフルを行う</li> <li>人事、経理、不動産どれかしらの知識を持っているの方が引き継ぎやすい</li> <li>アウトソーシングやシステム導入を検討</li> </ul>	
	新規契約手続きについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>新規契約の処理において取り入れている各社の方法や施策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人事面談から対応している（30分～1時間）</li> <li>人事面談等は一切せず、物件契約から対応している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人事面談は請け負っていないが、面談をすることでビジネスチャンスにつながる可能性を感じた</li> <li>イーガイアの仕組み（申請～契約金支払いまで対応）を使うことで、業務を短縮できる</li> </ul>	