

社宅サミット in 東京(11/13)パネルディスカッション 報告書

公益財団法人日本賃貸住宅管理協会
社宅代行サービス事業者協議会

※11月13日(火)開催の社宅サミットでのパネルディスカッションの内容を報告致します。

実施日：平成30年11月13日(火) 13:50~14:50

場所：明治記念館 1階「相生」(東京都港区元赤坂2-2-23)

内容：本気で取り組む「働き方改革」繁忙期前の業務効率向上ディスカッション

登壇者：氏名(会社名・地域)

(1) コーディネーター：有賀隆二 氏 (Bcan・東京)

(2) パネリスト・仲介管理会社：小谷武司 氏 (朝日不動産・富山)

島勝崇公 氏 (ありがとうございます・徳島)

有村政高 氏 (エル・ディー・ケイ・大阪)

山本旺洙 氏 (不動産中央情報センター・福岡)

佐々木哲也 氏 (平和住宅情報センター・宮城)

社宅代行サービス事業者：本間慎二郎 氏 (ハウスメイトパートナーズ・東京)

高橋功一 氏 (長谷工ビジネスプロクシー・東京)

菅沼孝 氏 (リロケーション・ジャパン・東京)

1. 仲介・管理会社から課題・要望(回答は全て代行会社からの回答)

要望 入居者と連絡を密に取りたいので送客依頼書に電話番号の記入を必須にできないか。

回答 代行会社Aは転勤申請時にヒアリングし電話番号取得率をあげるように取り組んでいます。

要望 送客依頼が代行会社毎に方法が異なるためメールに統一できないか。

回答 代行会社Bは独自のWEBページから転勤者が希望条件を登録し、不動産会社を選択する運用方法であり、選択された不動産会社にメールで通知が届くシステムにしています。

要望 各種業務において代行会社毎に手続き方法、帳票類が異なる。帳票の統一や発着信方法もFAXからメールにして欲しい。

回答 代行会社Cは電話の3割は契約書のFAX到着確認の電話ですが、現在は契約受付をWEBに統一しており、電話では受付けていません。来年春を目処に契約書のひな型等の書類もWEB上にアップできる様に取り組んでいます。また、電子契約での手続きも検討中ですので、進捗を今後も報告していきます。

回答 代行会社Dは加盟店から帳票類の統一について要望があり、現在加盟店を対象に3～4種類の帳票類の統一を検討中です。また、本ディスカッションを通じて、社宅代行サービス事業者間での帳票類の統一も社宅代行サービス事業者協議会の検討課題として取り組んでいきたいと思えます。

※その他、仲介・管理会社からの要望などについて、今後社宅代行サービス事業者協議会で取り上げ、継続検討し、社宅サミットの都度進捗状況を発表してはどうか、との意見も有りました。

2. 代行会社の業務効率化における取り組み

(1) 電話対応

代行会社A 当社は仲介店からの電話を全てコールセンターで対応しています。3カ月単位で約650時間の電話対応時間が削減できました。また、一括対応で「いつ、誰から、どのような要件で」等情報が整理されるため、折り返し時の電話対応がスムーズに行える様になりました。但し、導入に多額の費用が掛かるのと、業務自体に業界用語が多く一次受け電話だけでは解決できない事案も多く架電側にストレスを与える等課題があります。

(2) 法人借主対応

代行会社B 当社は当社から企業に対して月次に請求する各種帳票に対し、基幹システムに蓄積されたデータを操作、定義を行い、各企業の要望に応じたSQLを開発しています。データの取得・登録・更新・削除やデータを特定するための条件検索に於いて、業務効率化を実施し、受託先企業の約75%に適應しています。

代行会社C 当社はRPA(Robotic Process Automation)を活用し、社宅斡旋依頼を定時にメールにて大量受領する企業について、依頼書を自動出力するロボットを作成しました。ロボットの作業としては、メール受信→CSVデータの加工→専用システムにインポート→依頼書出力となり、年550時間の削減効果が見込まれます。RPAは「単純業務かつ大量業務」に向いていますが、現在のRPA化を検討する業務が「分岐が多く、かつ少量業務」が多く、“少量多品種”のRPA化となっているため、今後は業務改革目線での開発が課題です。

代行会社D 当社もRPA(Robotic Process Automation)を活用し、契約業務、更新業務、解約精算業務、期間事務に於いて、9つのシナリオ(下記詳細)を稼働中です。シナリオ作成の際、あらためて業務を見直すことにより、結果、業務効率を高めることに繋がっています。今後に於いても、効率化できる作業を検討し、具現化を進めて行きます。

1. 更新関連のシナリオ 1件
2. 契約業務関連のシナリオ 3件
3. 解約業務関連のシナリオ 4件
4. 受託先企業への請求書業務関連のシナリオ 1件



当日の様子

以上