



# 導入事例

無断での複製、改変、転載、再配布及び転送等の行為を禁止します。




# 導入事例

(アイコンをクリックするとページがジャンプします)

**(株)ジャパンマーケティング様** 

■エリア：千葉 ■管理戸数：880戸

**響不動産リサーチ(株)様** 


■エリア：大阪 ■管理戸数：1,000戸

**川木建設(株)様** 

■エリア：埼玉 ■管理戸数：1,400戸

**(株)a-Net様** 

■エリア：愛知 ■管理戸数：2,200戸

**プロパティエージェント(株)様** 

■エリア：東京 ■管理戸数：3,400戸

**三和エステート(株)様** 

■エリア：福岡 ■管理戸数：8,700戸

# 株式会社ジャパンマーケティング様

## 入居者対応にとられる時間《50%減》ストレスフリーな職場環境へと前進

2003年設立。千葉県千葉市を拠点とする不動産会社。優良築古物件の買取りリノベーション事業を中心に、賃貸管理、不動産の売買仲介を手掛ける。「人をつなぐ、価値をつなぐ、未来へつなぐ」という理念を掲げ、顧客の幸せな未来を実現するために日夜奮闘している。



### 導入前の課題

- ・入居者対応に追われ、外に出て営業するなど他の業務ができないうえ、一人でも休むと仕事が回らなくなる
- ・退職者が出てしまうほど、社員がクレーム対応によって疲弊している

### 導入の効果

- ・入居者対応が大幅に減り、これまで満足にやれていなかった他の業務に時間をあてられるようになった
- ・クレーム対応が減ったことで社員に精神的なゆとりが生まれた



## || 終わりのないクレーム対応、追い詰められる社員

入居者対応が大切な業務であることは言うまでもありません。とはいえ、管理戸数が多くなると、入居者からのお問い合わせ件数も増加するもの。対応業務が増えれば増えるほど、そのしわ寄せはどうしても社員にいてしまいます。

千葉県のジャパンマーケティング社も「**入居者対応が日常業務**」と言いたくなるほど多くの対応業務に追われていたそうです。社員の負担は大きく、ついには退職者も出てしまうほど。そんな危機的状況をくつがえすため、**現場の見出した活路がコールセンター**でした。

## || お話を伺ったのは



(株) ジャパンマーケティング  
管理部 邊見侑三様



(株) ジャパンマーケティング  
管理部 磯貝薫様



## 嵐のようなクレーム対応 課題は社員の「負担軽減」

入居者対応のコールセンターを検討されるようになった経緯を教えてください。



邊見

2019年の賃貸フェアに参加したのがきっかけでしたね。当時、私も磯貝も、中途入社してようやく1年が経ったころで。

1年働くと自社の「ここが大変だ」「あそこは改善した方がいい」という部分が見えてくるんです。それで業務改善をしたいと思って、情報収集のために足を運んだ賃貸住宅フェアで、御社のプロコール24に出会いました。

それまでは「入居者様対応にコールセンターを活用する」という発想すらなかったので新鮮でしたね。

業務改善したかったとのことですが、どのような課題があったのでしょうか？



磯貝

とにかく入居者様からのお問い合わせ件数の多さが課題でした。うちの管理部は社員4名・アルバイト1名という構成で、社員3名が現場対応や入居者様対応の担当なのですが、あまりに入居者様からの電話が多いので、4人目の事務処理担当にもけっこうな割合で電話を受けてもらっていて…。

あのころは本当に大変で、一人でも休むと仕事が滞ってしまう危うい状況でした。「仕事＝入居者様対応」と言ってもいいくらい、入居者様の電話対応ばかりしていたと思います。





邊見

磯貝の言うとおりですね。本当に電話対応ばかりで。

本来、私と磯貝は「営業」なので、事務所で電話を受けている場合ではないのですが、当時は入居者様対応に追われてばかりで、外に出て営業なんて全然できていませんでした。現場ではどんどん危機感が募り、また当社の経営陣もそうした事態を危惧するようになっていました。

それで、まずは**入居者様対応の負担を減らす方法を考えよう**という話になり、コールセンターの導入を本格的に検討し始めたわけです。

---

## 数あるコールセンターのなかでプロコール24を選ばれた理由は？



邊見

一番の決め手は**対応幅の広さ**です。

実はプロコール24と出会った後、ほかのコールセンターも何社か比較検討したんです。そもそもコールセンターを導入した経験がなかったので、「どのサービスが一番効果的なのか」と費用対効果を見比べながら熟考しました。

比較するなかで気付いたのは、他社のサービスはほとんどが、**特に騒音やマナーのトラブルについて「一次受けしかしない」**という点です。コールセンターで入居者様からの電話を受けても、「わかりました、管理会社に報告しますね」みたいな対応しかしないと言われてしまったんですね。

でもそれだと、**結局は管理会社、つまり私たちがその案件を解決しなければなりません。**

プロコール24のように、怒って電話してきた入居者様からもきちんとヒアリングをして、必要であれば騒音元やマナー違反者への注意までしてくれる…、それくらい踏み込んだサービスを提供してくれる会社には出会えなかったんです。





磯貝

正直なところ、電話番みたいに一次受けだけをするサービスなら、全然使う意味がないなって思いましたね。

だから、プロコール24の「**一次対応から案件解決まで全面的に請け負ってくれる**」「**管理業務そのものを手伝ってくれる**」というサービスの本質的な部分は、他社と大きく違うところだと思います。

もともと私としては、プロコール24を知ったときから「ここだな」って気持ちは固かったんですけどね（笑）でも、やっぱり比較検討しないわけにはいかないじゃないですか。それで2、3社から話を聞いて「ああ、やっぱり」となったわけです。

それと、御社の営業さんにうかがった話で、「入居者様対応のために新しく人を雇っても、その人に辞められてしまったら会社の損失が結局大きくなる」という説明は響きました。

外部に入居者様対応の専門部隊がいて、コスパが妥当なら、そちらにお願いした方がいいと思いました。自社対応にこだわる必要は全くないですから。

## || クレームよ、さらば。入居者対応にかかる時間が50%減！

————— お褒めのお言葉ありがとうございます！ 実際にサービスを使ってみていかがでしたか？



邊見

体感ですが、私たちが電話で入居者様対応をしなければならない案件にかかる時間は50%は減った気がします。

プロコール24の導入前は、それこそ「上階がうるさい」「雨漏りがする」「車庫証明が欲しい」など、すべての案件を最初から最後まで自分たちで対応していましたが、今の私たちの負担は当時の半分くらいです。





邊見

もちろん、入居者様からの連絡自体は存在しますよ。プロコール24の対応履歴を見ると、日々の入電内容が詳細に書いてありますから。

でも、履歴のなかで「こんな相談があったので対応しました」「業者を手配しました」と、**私たちが介在するまでもなく、すでに対応が終わっている案件がけっこうある**んです。こちらの手間がごっそり減ったので、ほかの業務をする時間がつくれるようになりました。



磯貝

そもそも対応の履歴って、なかなか自分たちでは記録できないですよ。プロコール24の導入以前は担当者がメモ程度に記録しているくらいで、そのメモもうっかり失くしちゃったりして。でも、プロコール24は内容も日時も詳細に残してくれますし、報告書形式なので助かります。

2021年6月から賃貸住宅管理業法がスタートして、オーナー様への報告を少なくとも1年に1回はする義務ができましたよね。プロコール24の対応履歴は最初から報告書形式なので、そのまま定期報告の一部として使えるのは便利だなと思います。

---

## サービスをご利用されて「良かったな」と思ったエピソードはありますか？



磯貝

そうですね…。私が対応したら**一日2時間くらい無駄にするだろうなっていう案件**にしっかり対応いただいていた件とかですかね。

ある物件で「上階がうるさい」という騒音案件が発生したんですが、連絡してきた入居者様がいわゆる”話を聞いてほしいタイプ”の方で、「今こんな状況です」とか「こんな音を出してました」とか、履歴を見ると一日に何度も、頻繁に電話をかけてきているんですよ。

あれはゾッとしましたね…。いくら入居者様対応が大事とはいえ、そんな電話を事務所で受けていたら時間がいくらあっても足りないじゃないですか。これをコールセンターだけで押さえこんでくれたのは感謝ですね。





邊見

確かに私も、履歴を見てギクリとしたことがあります。

入居者のなかには、酷くきつい言い方をしてくる入居者がいますよね。言い方にすごくとげのある方とか、ちょっと傷付くような言葉を使う方とか。対応履歴を見ているとちらほらと、そういう**忍耐力のいる電話**を受けてくださっているなあって案件があるんですよ。

もちろん履歴には細かい言葉尻まで書いていませんが、でも、自分でもクレームを受けていたから、なんとなく分かる（笑）電話を取るだけですがごく嫌な気分になるだろうに、そのような対応を代わりにしてもらっていると思うと、やはりありがたいなと思います。

同時に、私たちはそうしたクレームに対応する必要が大きく減ったわけです。そういう意味では、日ごろのストレスは大きく緩和されたし、働きやすくなったと実感しています。

---

**皆さまのストレス軽減に役立っているようで何よりです。最後にお伺いします。御社にとって「プロコール24」とは何でしょうか？**



邊見

今後のさらなるサービス発展をお祈りする意味も込めて、「**同じ部署にいる期待の新人**」だと思っています。対応幅も24時間対応もすごく助かっているのですが、急成長を遂げているサービスということで、まだまだ伸び代があるのかなと。今後もミーティングなどを通して、弊社の業務をサポートしていただければ嬉しいです。





磯貝

あれ、邊見さん、ちょっと厳しめのコメントですね（笑）私はとても感謝していますよ！

——— 邊見さん、磯貝さん、本日はありがとうございます！ 御社に対してもっと貢献できるように精進しますので、今後もよろしくお願いいたします！

## 社員を守り、可能性をひらく。

賃貸管理会社にとって入居者対応も大事な仕事のひとつ。しかし、だからといってその仕事で、社員の心身が損なわれるのは「仕方がないこと」ではないはずです。

今や多くの管理会社が「社員にどんな仕事をさせるべきか」を考え始めています。社員を理不尽なハードワークにさらし続けた結果、次から次へと社員が去り、最終的に組織を維持できなくなってしまうのは意味がありません。社員の可能性をひらき、組織全体の利益に結び付けるには、果たして社員にどんな仕事をさせ、どの仕事を”させない”べきなのか。

もちろん、社員にラクな仕事ばかりさせる必要はありませんが、きつい仕事が利益を生むとは限りません。なればこそ、昨今は多くの会社がコールセンターという手段を選んでいるのではないのでしょうか。



# 響不動産リサーチ株式会社様

## 譲れないこと——、それはサービスの質を落とさない業務改善策

2006年設立。大阪を拠点に収益不動産の仲介・買取をメインとする不動産会社。「売り手良し、買い手良し、世間良し」を理念に、不動産の取得・運営・管理・売却までを一貫して担う。賃貸管理部門の従業員数は6名。質の高いサービスで堅実に管理戸数を伸ばしている。



### 導入前の課題

- ・管理戸数の増加に伴い入居者様からの問い合わせも増え、自社スタッフだけでは対応に限界が見えてきた
- ・入居者様対応で事務所にいる時間が増え、オーナー提案に使える時間が減っていった
- ・入居者様対応の質を維持しながら業務改善を実現する必要があった

### 導入の効果

- ・ **自社スタッフの数を大きく変えることなく**業務を回せるようになり、引き続き管理戸数も増やすことができた。
- ・営業社員が事務所に常駐する必要がなくなり、**企画や提案業務に集中**できるようになった
- ・入居者様対応の質を保ちつつの**業務改善が実現**した



## || 少人数でも着実に管理戸数増を実現

管理戸数が増えるほど入居者様対応の負担も増してしまう賃貸管理業。当初は順調に売上を伸ばせても、**同じ業務体制のままではやがて限界が見えてくるもの**です。そんな賃貸管理のジレンマを解消するため、近年は賃貸管理を営む多くの企業が業務のアウトソーシングを当たり前のようになっています。

今回お話をうかがった大阪市の**響不動産リサーチ株式会社**もそのひとつ。

少人数でありながら、高品質の管理でオーナー様の信頼を勝ち取り、着実に管理戸数を増やしています。しかし、お話を聞くにつれ見えてきたのはアウトソーシングの導入に対するシビアな選択眼。そこには、同社の**決して譲れない賃貸管理の信条**が隠れていました。

## || お話を伺ったのは



響不動産リサーチ株式会社  
プロパティマネジメント事業部 中瀬 啓介 様



同じく同社プロパティマネジメント事業部  
吉機 裕介 様



## 管理戸数が増えるほど現場が逼迫する“賃貸管理のジレンマ”

はじめに、プロコール24の導入を検討された経緯を教えてください。



中瀬

そもそも弊社が賃貸管理業を始めたのは、**売買仲介するなかでオーナー様から管理も任せたいというご要望をいただくようになった**からでした。当初は管理戸数が少なかったこともあり、まずは担当者一人でスタートして、分からないなりに独学で腕を磨き、オーナー様からもご評価をいただいていたそうです。

しかし、**管理戸数が増えてくると徐々に業務の限界も見えてきました。**

入居者様対応が増えるにつれ、対応が行き届かず炎上する案件も多くなってきたのです。当時是对応履歴を残せていなかったもので、連絡の不備や、対応の遅れが原因で二次クレームにつながることもありました。また、休日に入る入居者様からの連絡も増え、担当者の精神的・肉体的な負担も大きくなってしまい…。

それで担当者が、「**このままだと管理業はとてもできません。業務負担を軽くできるようなサービスを検討させてください**」と代表に打診したんです。業務軽減策の候補はいくつかありましたが、まずは入居者様対応を任せられる「コールセンター」を探すことになりました。

管理戸数とともに業務負担も増えてしまい、コールセンターを使って現場の負担軽減を検討されるようになったのですね。



中瀬

ただ、コールセンターを検討するなかで気になったのが、「**導入しても本当に仕事が楽になるんだろうか**」ということでした。



中瀬

コールセンターを探している多くの管理会社さんも感じていることだと思いますが、**賃貸管理のコールセンターとなると、電話の取り次ぎや緊急駆け付けに機能を絞っているところが意外と多い**のです。でも、それだと問題を先送りするだけです。どの案件も最後は管理会社が動かねばならず、根本的な業務量の削減にはなりません。

それに、**たとえコールセンターを使って業務量を減らせても、代わりにサービスの質が落ちてしまっは意味がない**とも思っていました。電話を取り次いでくれても入居者様の声に応えようとする管理会社と同じ目線に対応してくれるわけではありません。

むしろ、外注先を挟むことで入居者様の手間を増やしてしまったり、無責任な対応をされたりして二次クレームに発展することもあり得ます。**弊社としては、業務改善とサービスの質の維持、両方を叶える必要があったわけです。**

---

**業務改善だけでなくサービスの質の維持も譲れなかったのですね。**



中瀬

ええ。ですから当時、プロコール24に出会って「これだ」となったわけです。設備故障だけでなく、騒音クレームなど手間のかかるトラブルも扱っていて対応幅が広く、かつ管理会社の視点で入居者様対応をしてくれる。それで担当者が「プロコール24を使いたい」と強く希望しまして、導入に至ったわけです。2012年のことなので、もう**10年以上も利用**していることになりますね。

---

**長らくのご愛顧ありがとうございます。実際にプロコール24を使ってみて、気に入っている点などはありますか？**

個人的に助かっているのは、**細かい対応履歴を残してくれる**ことです。入居者様からどんなクレームがあつて、現在はどうなっているのがひと目で分かるので、後からでも確認しやすいです。





中瀬

そうした履歴は、**現場担当にとって重要な情報源**になります。情報が担当者の記憶や個人のメモ帳の中だけにあるというのはよくある話ですが、それだと担当者が辞めてしまったときに後任への引き継ぎができず、情報が失われてしまいます。管理業務はただでさえ属人化しやすいので対応履歴が残るのはありがたいですね。また、**新入社員への教育という面でも役立っています**ね。

---

## サービスを利用して、具体的に「ここが良かったな」と思ったエピソードはありますか？



中瀬

最近あったのは、水が出ないというクレームをプロコール24がいつの間にか解決してくれていたことですね。結果的に凍結が原因だったのですが、プロコール24がそれを見抜いて解決してくれました。**管理トラブルのことをよく知っているからできる対応だと思います**。弊社から「凍結かもしれないので〇〇してください」と指示を出さなくても、プロコール24だけで解決してもらえるのはありがたいですね。

同じような案件は他にもたくさんあって、例えばエアコンの不具合であれば、業者を手配する前に必ず「電源の抜き差し・リセット」などの基本的な指示を出してくれます。そうした初期対応を主体的にやってくれますので、**私どもが問題解決に当たる頻度が減り、結果的に業務に集中することができています**。

## 業務を効率化はしても「サービスの質」は落とせない

管理戸数も少しずつ増えているそうですね。



吉機

ええ。プロコール24を導入した当初は数十戸でしたが、もうすぐ1000戸に達する見通しです。現在の管理部門は従業員6名（営業社員4名、事務アルバイト2名）で、無理なく管理戸数を増やせていますね。

管理業務を効率的に回すコツは何でしょうか？



中瀬

いろいろと工夫はありますが、ひとつは物件の改善提案に優先順位をつけて取り組んでいるから、というのがあるかもしれませんね。弊社では、物件ごとに利益率で順位をつけ、成績がマイナスのところから重点対応する方法をとっています。お預かりしている全ての物件の改善に、いつも満遍なく取り組むのは難しいですが、力を入れる物件を絞り、段階的に取り組むことで効率的に結果を出すことができます。

それと、やはりアウトソーシング。プロコール24もそのひとつですね。営業の担当業務を極力減らすことで、営業が本来やるべき業務に集中できるようにしています。



吉機

アウトソーシングで言うと、清掃業者に物件巡回の現地チェックもお願いしています。これまでは担当者が月1回ペースで現地に足を運んでいましたが、毎週しっかりと様子を見ることはできていませんでした。そこで、定期清掃を委託している清掃業者に清掃後の現地チェックもお願いして、巡回強化を図ることにしたんです。





吉機

ほかにも、**各物件に入居者様書き込める掲示板を設置**し、入居者様からも現地の情報とかご要望とかをいただける環境づくりも進めています。

---

## 入居者様書き込める掲示板というのは面白いアイデアですね。



吉機

最初はイタズラ書きもあったんですが、まめに掃除していたらいつの間になくなりました。実際にお住いの入居者様から情報をいただけるので、**弊社がチェックし切れないところにも目が届くようになりましたね**。意外なところでは、清掃業者さんの仕事ぶりまで分かってしまって。入居者様の目があることで清掃の質も上がったように思います（笑）



中瀬

現地チェックも入居者様対応ですが、振り返れば弊社もアウトソーシングに対してだいぶ馴染んできたなと思いますね。管理会社によっては、「**担当者は現地に行くのが当たり前。現地に行かないのは手を抜いているから**」みたいな風潮があったりしますよね。

弊社も当初はそんな雰囲気でしたが、管理戸数が増えて入居者様対応がひっ迫してくると、そんな認識も通用しなくなってきました。たとえばアウトソーシングしても、プロコール24のように、サービスの質を落とさずに業務効率化を図る手段はあるわけです。「**サービスの質を落とさないなら積極的にアウトソーシングしていこう**」と、弊社の考え方も徐々に変わっていききましたね。

## 他社のコールセンターから営業があったりしますよね？ それでもプロコール24をご利用いただいている理由は何でしょうか？



中瀬

正直なところ、コスト面で魅力的なお話もあったりしてご面談させていただくこともあります（笑）でも、結局はサービスの質が足りず、話を聞くだけで終わっています。

先ほども申しましたが、弊社としてはアウトソーシングしてもサービスの質が落ちてしまっては意味がありません。入居者様対応は、入居者様の満足度を上げられるかどうかで価値が問われると思っています。入居者様のヒアリングや、その後の報告・連絡・相談と臨機応変に気を利かしていただかなければコールセンターを使う意味がないと思っています。

コールセンターにここまで求めるのは、御社のサービスを知ってしまっているから、というのものもあるかもしれませんね。ですから、サービスの質を考えると他社に乗り換えるというのは現実的ではないと思っています。

## まずは管理戸数1000戸。売上を伸ばして安定収益の確保へ

### プロコール24をご利用いただきながら、御社が今後達成したいこと、目標としていることは何でしょうか。



中瀬

やはり管理戸数を今よりも増やしていきたいですね。弊社はそもそも売買仲介がメインの会社ということもあり、管理受託を仲介部門からの紹介に頼っている面がありました。でも、最近はオーナー様から管理の質をご評価いただくことも多くなり、弊社の管理だから任せたいと資産を預けてくださるオーナー様も増えています。今後は、賃貸管理専門の事業部として、社内でもっと自立できるようにオーナー様への営業活動に力を入れていきたいですね。



## 最後に、御社にとって「プロコール24」とは何でしょうか？



中瀬

いやあ、事前に質問をいただいていたんですが、これ難しかったんですよ（笑）インタビューが始まるまでずっと考えていたんですが、なかなかいいのが出なくて。本当にありきたりで恐縮ですが、私にとってプロコール24は「頼れるパートナー」ですね。まるで一緒に働いているような感覚で、御社を100%信頼して入居者様対応をお願いしています。今後もお力添えをどうぞよろしくお願いいたします。

嬉しいお言葉をありがとうございます！ 御社の期待に応えられるよう、これからも全力でサポートさせていただきます。

## || 一時しのぎではなく、未来を創る「パートナー」選びを

アウトソーシングが当たり前となった今だからこそ、改めて考えたいのが他社を介して提供するサービスの質です。たとえ外部の力を借りて社員の負担を減らせたとしても、代わりに賃貸管理の品質が落ちてしまえば事業発展のスピードは落ちてしまうでしょう。

アウトソーシングによる業務改善はあくまで「手段」。真の目的は、空室対策やリノベーション提案など社員が本来すべき業務に注力し、オーナー様の信頼を勝ち取ることにあります。

管理戸数を伸ばしたいという、ひたむきな目標を追いかける企業には、ただ目の前の負担を取り除くだけでなく、これからの未来を創るパートナーとして提携先の選択が求められています。



# 川木建設株式会社様

## || ゼロからのスタート。老舗建設会社が賃貸管理を軌道に乗せられた理由とは

埼玉県川越市の総合建設会社。明治2（1869）年、川越の地で材木屋として創業した。現在は地域密着型の企業として「総合建設・リニューアル」「土地活用・賃貸管理」「木造住宅・リフォーム」「不動産売買仲介」の4つの事業を展開。「お客様に喜んでもらえることを喜びとする」という経営理念のもと、川越を代表する“斬新な老舗”としてさまざまな挑戦を続けている。



### 導入前の課題

- ・ もともと建設会社なので賃貸住宅の管理ノウハウがなかった
- ・ 賃貸管理業を始めることで社員負担の増加が心配された
- ・ 継続して工事を受注できるように、オーナー様の信頼に応えられる入居者様対応をする必要があった

### 導入の効果

- ・ プロコール24から管理ノウハウを学ぶことで社員のスキル向上を実現し、建設から管理まで、オーナー様の賃貸経営を一貫してサポートできるようになった
- ・ 社員負担を抑えつつ、20年以上にわたって賃貸管理事業を成長させている
- ・ オーナー様対応に十分な時間を確保でき、信頼に応える賃貸管理の実現と管理戸数の増加が叶った



## 肝心なのは、オーナー様の信頼に応える入居者様対応

オーナー様との関係が工事受注のときから始まる建設会社にとって、その後の賃貸管理・入居者様対応には普通の管理会社にはない別の緊張があるものです。

それは**建設部門が築いたオーナー様との信頼関係を引き継ぐ緊張**であり、**賃貸管理の質が次の工事受注にも響くかもしれないという緊張**です。オーナー様の信頼に応える入居者様対応ができるかどうかは、建設会社にとっても重要なミッションと言えるでしょう。今回お話をうかがった川木建設株式会社も、入居者様対応には万全の注意を払っていると言います。賃貸管理部門11名で約1500戸を管理する同社ですが、決して多くはない人数で確実に日々の賃貸管理をこなし、管理戸数は年々増加しているとのこと。そんな同社に賃貸管理にかける思いと、プロコール24とのこれまでを尋ねました。

## お話を伺ったのは



川木建設株式会社  
賃貸管理部の府瀬川 陸成 様



同じく同社賃貸管理部の  
土屋 舞 様



## なぜ建設会社が賃貸管理を始めたのか

はじめに、プロコール24の導入を検討された経緯を教えてください。



府瀬川

弊社はいわゆる地場ゼネコンで、地元川越を拠点とする地域密着型の建設会社です。かつては公共事業が中心でしたが、徐々に民間工事に間口を広げ、川越のオーナー様ともご縁があって賃貸住宅も建てるようになりました。

そんな弊社が賃貸管理業を始めたのは、お世話になっているオーナー様に「住まいのワンストップサービス」を提供するためでした。建物を建てて終わりではなく、その後に始まる“賃貸経営”も手厚くフォローする、オーナー様を最初から最後までサポートできる企業になりたいと思ったわけです。

地域密着の御社らしい発想ですね。



府瀬川

ただですね…、いざ自社で管理を始めようにも、当時の弊社には賃貸管理のノウハウがなくて。そんなとき、賃貸管理ビジネスのコンサルをされている御社のサポートを受けることになったんです。ですから、プロコール24にはその当時からお世話になっていることになります。賃貸管理事業のスタートと同時期、2000年頃のことですね。

ということは…。

そうですね、もう20年近くになります。

## 長らくご愛顧いただき光栄です！ プロコール24の使い心地はいかがでしょう？



府瀬川

シンプルに、仕事がしやすいですね。いつも**管理会社側の意向をくみ取って入居者様対応をしてくれる**ので、対応がスムーズで助かっています。**入居者様への謝罪や注意**など、なかなか頼みにくいことを快く引き受けてくださるのもありがたいです。

それから、**経験のないトラブルにアドバイスをもらえる点も嬉しい**です。私自身、賃貸管理で分からないことがあれば、その都度オペレーターの皆さんに対処法を教えてもらってきました。設備故障などは機械の仕組みや修理の流れを覚えることで対処できるようになりますが、騒音クレームなどは対処方法が無限にあって、「これ」という正解がないものじゃないですか。

しかもそれが初体験のトラブルだったら、なおさら正解なんて分かりません。なので、全国の入居者様対応をしているオペレーターさんに、「ほかの企業はどう対応しているのか」「一般的な対応ってどんなものか」と質問できて、かつ客観的な答えをもらえることは、**ゼロから管理をスタートした弊社にとって大きなメリット**でした。

アルバイトさんや派遣社員さんが中心のコールセンターだったら、たぶん人の入れ替わりも激しいでしょうし、こうはいかないんじゃないでしょうかね。最近、**プロコール24が正社員率95%**と聞きましたけど、なんだか妙に納得しました（笑）

## ありがとうございます。土屋さんは事務をされているそうですが、事務職目線でプロコール24はいかがでしょう？



土屋

事務方としても、プロコール24に業務を分担してもらえて助かっています。私は集送金業務を中心にさまざまな事務処理を行なっていますが、入居者様からは車庫証明の発行など、お金の絡む事務手続きについての電話もけっこうあるんです。プロコール24には、**証明書を発行するまでの手順・ルール・金額などを共有してもらっており、窓口業務を全てお願いしています**。もしお願いできていなかったら…、自分で何度も手続きについて説明して、入居者様に入金を促さなければならないですよね？





土屋

入社したときからずっとプロコール24を使っているので実感しにくいところもあるのですが、そうした**手間のかかる業務が最小限で片付いて、ほかの業務に集中できる**のは、やはり嬉しいですね。

《そのほか社員の皆さまのご感想》（一部掲載）

- マナー問題や騒音クレームを対応してくれるので本当に感謝！
- 対応報告で、入居者様の温度感を表す表現がすごく分かりやすくて助かる
- プロコール24の一次対応のおかげでスムーズに引き継ぎができていて助かる
- サービス内容をより良くしていこうとする改善意識に好感が持てる

## || 信頼関係を壊せない…、だからこそコールセンターが役に立つ

賃貸管理で気を付けていること、大事にしていることはありますか？



府瀬川

やはり、オーナー様との信頼関係に傷を付けないことです。オーナー様とは建物を建てる前から関係づくりが始まりますので、賃貸管理の段階になると、信頼関係がすでにできあがっています。その関係性を引き継ぐため、賃貸管理部としては「これは絶対に壊してはいけないぞ」と。プレッシャーというか、プロとしての使命感を覚えますね。



## サービスをご利用されて、具体的に「ここが良かったな」と思ったエピソードはありますか？



府瀬川

最近驚いたのは、私が5年以上前に残した対応履歴をもとに、オペレーターさんが正しい手順で対応してくれたことです。その物件では、ちょっとした水漏れであれば業者を呼ぶのではなく、オーナー様ご自身で対応することになっていて、間違えるとややこしいことになったりするのですが、プロコール24がそのルールをしっかりと把握したうえで対応してくれて。

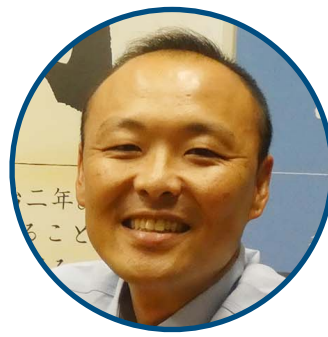
完了報告を受け取って、履歴を眺めながら「えっ」となりましたよ。「なんで分かったの〜!?」みたいな（笑）確かに一度あったこととはいえ、私ですら履歴にあることを忘れていたルールですから。それがしっかり実行されたことには純粋に感心しました。

それに、プロコール24の対応履歴は報告書として使えるのも嬉しいです。弊社のオーナー様は、意外と報告書の内容を一文一文ちゃんと見てくれているんです。プロコール24では入居者様が発言したことをそのまま残してくれているでしょう。

言葉は悪いですが、入居者様が「ふざけんな、コノヤロー！」と言ったら、そのとおりに書いて教えてくれる。だから設備不具合があった場合も、オーナー様に「案件の温度感」が伝わりやすく、すぐに動いてもらえるんです。私たちが案件を引き継ぐ際にも、温度感が分かったほうがスムーズです。そういう報告書のスタイルはすごく良いと思っています。







府瀬川

### 《そのほか社員の皆さまのご感想》（一部掲載）

- こちらが連絡忘れや指示忘れをして炎上したにもかかわらず、代わりに入居者様に謝罪をしてくれて、上手く取り繕ってもらったことがあります。「ごめんなさい！ 俺のミスなのに～」と慌てましたが、嫌な顔一つせず対応してくれて、すごく感謝です！
- 毎回ですが、温度感の高い案件を自身で判断して解決に向けて優先的に相談してくれるところ。「これは〇〇な感じで対応を進めて良いですか？」と自主的に聞いてくれるので助かっています。
- 入居者様対応で、プロコール24の説明の仕方・対応方法・賃貸管理についての知識など、勉強になることが非常に多いなと感じます。プロコール24の対応履歴が、弊社にとって良い教科書になっています。
- 設備故障のクレームで、初期対応として品番を調べたり、入居者様に電源の入れ直しをお願いしたり、その結果を待って見積もりをとったり…といった、自分たちでやったら絶対に時間が掛かることが、こちらの指示ひとつで完結するのは非常に役立っています。

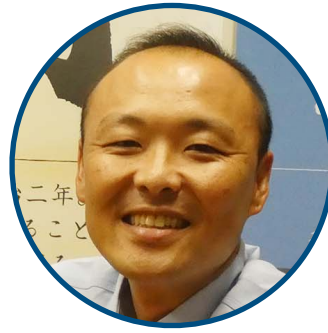
## || 入居者様対応は然るべきところに外注すべき業務

長く賃貸管理をされていると、他社のコールセンターから営業があったりしますよね？ それでも現在までプロコール24をご利用いただいている理由は何でしょうか？



府瀬川

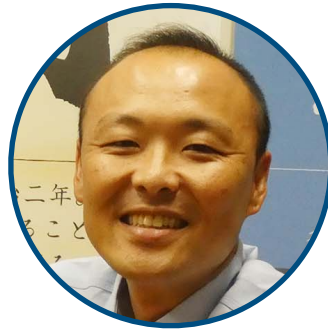
確かに、他社さんからの営業もありますね。でも、ほかのコールセンターと比べて、プロコール24の質は凄いと思うんです。対応の幅だけをとっても、**設備故障から解約受付、更新・再契約の手続き、ペットやごみのクレームと、ほとんど網羅している**じゃないですか。**騒音対応なんかは特に助かる部分**で、本来なら騒音に悩んでいる入居者様へのヒアリングから、騒音の発生場所の調査、騒音元への注意喚起まで、ストレスフルな作業を自分たちでやらなきゃならないわけですが、プロコール24だと全部任せることができるので、対応履歴を見ただけで面倒な業務が勝手に進んでいく。履歴を見ているうちに「あ、終わった」なんてこともあるんですよ。



府瀬川

もし他社さんにコールセンター業務をお願いしたり、自社で電話対応の部署を作ったりすると、こうした騒音対応をはじめ、今までプロコール24に任せられていたのに自社でやらなければならない業務が必ず出てきます。コールセンター料金は安くなるかもしれませんが、社員の業務効率も、部署全体としてのパフォーマンスも大きく下がってしまう。やっぱり入居者様対応は、然るべきところに外注すべき業務です。今さらほかのコールセンターに切り替えることはないでしょうね。

## 逆に、プロコール24への不満点・改善してほしい点は何でしょうか？



府瀬川

うーん、ちょっとすぐには思いつきませんね…。　というのも、私たちは何かあれば、その都度電話やメールなどで改善してほしいところを伝えさせていただいているんです。

いろいろお任せできるとはいえ、プロコール24が毎回完璧な結果を返せるとは限りません。ミスだって多少は起こるものですから、そうしたときには当然、私たちの中に「不満」は生まれます。

ですが、プロコール24はそうした私たちの不満に対して、改善しようと積極的に動いてくれるんですよ。不満を不満のままにさせないというか、より良く業務を進められるよう一緒に前向きに考えてくれるんです。だから、何かあれば私たちも気兼ねなく不満を伝えますし、「こうしてほしいんだけどなあ」なんて不満を溜め込まずに済んでいます。僕だけじゃなく、ほかの社員もそうだと思いますね。

なので、不満はあるけど、不満はありません（笑）　おかげさまで、不満をたくさん言える良い関係が築けていると思います。



## 恐縮です。プロコール24をご利用いただきながら、御社が今後達成したいこと、目標としていることは何でしょうか。



府瀬川

部署の目標として、「入居者さまの喜びをオーナーさまの安心へ」というのがあります。その言葉どおり、入居者様対応に力を入れることでトラブルを減らし、物件の稼働率を上げ、オーナー様が安心できる賃貸経営を引き続き実現していきたいですね。もちろん、オーナー様の満足度を上げるためには新しいことにも積極的に挑戦していきたいと思っています。「斬新な老舗であり続ける」というのが弊社のモットーですからね。

## 最後に、御社にとって「プロコール24」とは何でしょうか？



府瀬川

その質問が来るって事前に聞いていたので、チームのメンバーにも聞いてみたんですよ（笑）そうしたら、いろいろ出てきて。「右腕」「分身」「盟友」とかね。私も考えましたよ。「一丸となって」という意味で「be as one」なんてどうでしょう。けっこう良い言葉じゃないですか？ いまハマっているTwiceの曲名から取ってるんですけど（笑）

まあ、それは置いといて、少なくとも弊社のメンバーは、プロコール24を単なる外注業者とは思っていないですよ。仕事のパートナーよりも、もっと近い存在、同じ社員とまではいかないけど「戦友」みたいな感じがしますね。

この先、例えばAI技術が進んでも、プロコール24のような質の高い入居者対応ができるコールセンターへのニーズはなくなるらないと思っています。対応マニュアルだけでなく、声のトーンや喋り方によって入居者様との関係性は大きく変わってきます。きちんと判断のできる人間でないと務まらない以上、プロコール24には今後も弊社の戦友として力を貸していただきたいですね。

## || “チャンス”を掴むためのアウトソーシング

入居者様対応の質は、賃貸管理会社にとっての「**新たな管理受託**」、建設会社にとっての「**新たな工事受注**」として、未来のビジネスチャンスを左右する大きな意味を持ちます。

しかし、そうとは知りながら、なかなか改善されないのも入居者様対応の奥が深いところ。数が多く、ときにデリケートな賃貸トラブルを解決していく力は、どの企業でも一朝一夕には身につかないものです。

だからこそ、近年はコールセンターという手段を選ぶ企業が増えてきているのでしょう。入居者様対応のアウトソーシングは、ただ業務を委託するだけでなく、入居者様対応を通してオーナー様の信頼に応え、**さらなるチャンスを掴もうとする意欲的な戦略**とも言えるのです。





# 株式会社a-Net様

## 賃貸管理会社の使命は「オーナーの利益を守ること」

愛知県岡崎市に本社を置く賃貸管理会社。2012年9月4日設立。愛知県内を中心に2200戸を管理するほか、不動産オーナー向けコンサルティング（賃貸経営・資産活用）、不動産仲介（売買）、相続相談などの事業を展開。また、アパート建築のノウハウを活かした建築プロデュースも手掛ける。地域密着の迅速・丁寧な管理手腕と、中立公平なコンサルティングでオーナーからの信頼も厚い。



### 導入前の課題

- ・管理戸数が増えるにつれ、入居者対応に多くの時間を取られるようになった
- ・1本の電話対応に30分以上もかかることが珍しくなく、社員の負担が大きかった
- ・オーナーの相談業務に使える時間を増やしたかった



### 導入の効果

- ・入居者対応にかかる時間が減り、オーナーや仲介会社の対応などに充てられる時間が増加。  
相続や保険などに関する社員教育にも注力できている
- ・入居者対応の負担が大幅に減少。社員の対応は「完了報告を確認するだけ」「オーナーに連絡を取るだけ」で済むように
- ・毎月の家賃明細を手渡しするなど現場担当の業務がオーナー対応中心となり、さらに売上を伸ばすことができている



## 社員の時間・知識・スキル…「人的リソース」をどう確保するか

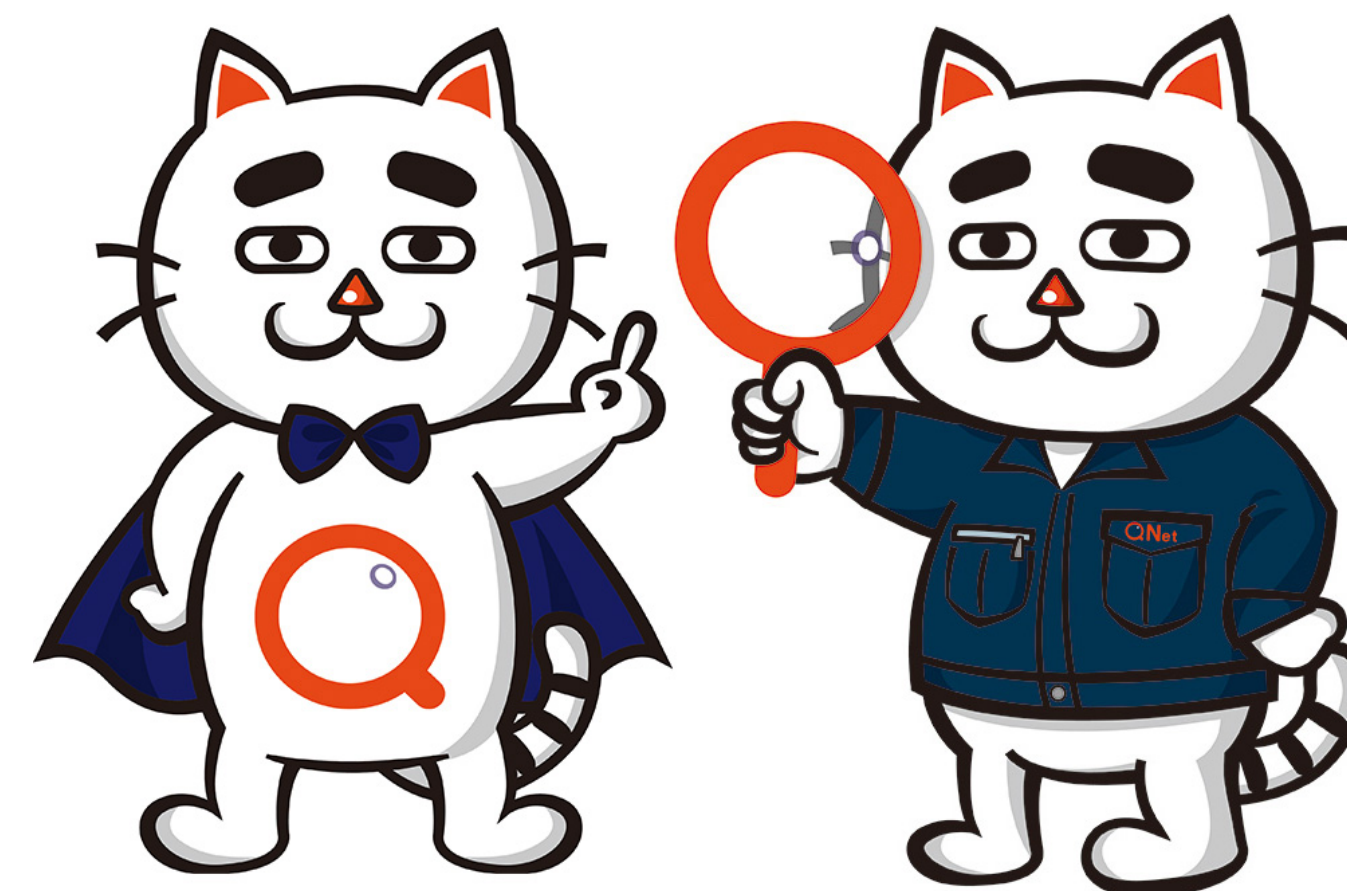
賃貸管理会社がオーナーの利益を考えた管理を目指すとき、まずはオーナーと会って話をし、悩みを聞き出していく過程が欠かせません。しかし、そこで問題となるのが**管理会社側の人的リソース**です。社員の時間的な余裕はもちろん、賃貸経営に関する専門的な知識・スキルをどのように確保すればいいのか。管理会社にとって一番の悩みどころと言えるでしょう。

愛知県岡崎市で2200戸を管理する**株式会社a-Net**も、そんなリソースの確保に努力を重ねる企業のひとつです。スタッフ数は13名（うち現場担当5名）で、愛知県内を中心に地域密着型の賃貸管理を展開。多忙な業務をこなしながら、アパートの建築相談や、土地の買取・仲介、相続対策などにも成果を上げる同社にお話を伺いました。

## お話を伺ったのは



株式会社a-Net 取締役 管理営業部部长  
加藤達也様



同社のマスコットキャラクター「えにやっと君」



## 電話業務が氾濫、夜間コールセンターから切り替え

はじめに、プロコール24の導入を検討された経緯を教えてください。



加藤

以前は夜間・休日だけのコールセンターを使っていたのですが、管理戸数が増えるにつれて、昼間にかかってくる入居者様からの電話も増えてきました。もともと物件確認など仲介会社さんの電話も多い中で、入居者様からの電話にも追われることになり、忙しすぎる状況を改善するための方法を探していました。

仲介会社からの電話も多いですね。



加藤

そうですね。弊社は基本的に管理専門で、創業当初から賃貸仲介はしていません。オーナー様と一緒に入居条件を決めた後、募集情報は地元・全国問わず仲介会社さんにすべて共有し、広告料も全額お渡しして入居を決めてもらっています。だから、物件確認の電話は非常に多いんです。

自社で賃貸仲介もやるというのは？



加藤

今のところ考えていないですね。よくある話ですが、我々が事業展開する三河地域では、仲介管理どちらもしている会社は、自社物件だけを積極的に紹介する、よその管理物件の仲介は控える、という傾向があったりします。弊社も賃貸仲介を始めてしまうと、そうした会社とライバル関係になり、当社の管理物件を仲介してくれる会社が減って、募集の露出が減ってしまう恐れがある。募集の間口が狭くなってしまうのはオーナー様にとって良くないですね。弊社は極力、オーナー様の利益を考えた管理をしたいと思っていますので、管理一本に絞り、なるべく多くの仲介会社さんに募集をお願いしているわけです。



加藤

それもあるって、数が多くても仲介会社さんの対応は大事にしていきたいのですが、一方で、管理会社としては入居者様対応も大事にしないといけない。それで、夜間・休日だけでなく平日昼間もカバーできるコールセンターへの切り替えを検討するようになり、プロコール24の導入に至りました。

## 数あるコールセンターの中でプロコール24を選ばれた理由は？



加藤

実は検討を始めた当初から御社の藤澤社長のことは存じてあげておりまして、プロコール24のこともずっと気になっていたんです。実際に管理会社を運営していて、管理の業務支援もしている会社のコールセンターということで、期待できそうだなと。賃貸管理専門のコールセンターとして、**電話で解決できる案件は可能な限り解決してくれるという点も魅力**でした。総合的に見て、弊社の課題を一番解決してくれると思い、プロコール24に決めました。

## 業務負担を抑え、オーナー重視の賃貸管理を充実

### ありがとうございます。実際にご利用されて、使い心地はいかがでしょう？



加藤

そうですね、入居者様からの電話本数は期待通りかなり減りました。対応スピードも早く、問い合わせがあったときは電話やメールですぐに連絡をくれるので助かっています。

それに、対応スキルも高いですね。クレームの状況を分かりやすくかみ砕いて説明してくれますし、弊社にいちいち手順を聞かなくても、**管理会社が取るべき適切な対応を分かっている**のは素直に感心します。





加藤

つい先日、前の入居者様宛の郵便物が届いたと問い合わせがあったときも、ちゃんと入居者様に郵便物の処理方法（※）を案内してくれて。弊社が受け取ったのは対応完了の報告メールだけ。

それってすごいことで、コールセンターと言えば普通、電話を取り次いだ後は「こういう電話がありましたよ」と管理会社にぽーんと投げてくるイメージなんですね。でも、**プロコール24は解決策まで出してくれますし、何なら賃貸管理会社の社員レベルで対応を完了させてくれる**。そこは非常に助かりますね。※郵便物をまとめて「転居済み」のメモを添付し、近くの郵便ポストに投函していただくか、郵便局へ持ち込んでいただけるよう案内します。

---

**お役に立てているようで何よりです。オペレータースタッフも喜ぶと思います。**



加藤

あとはそうですね、**弊社の業務に合わせて対応方法を柔軟に変えてくれるところ**も嬉しいポイントです。ちょうど先日も、退去される入居者様へのアナウンス項目をひとつ増やしてもらいました。「もっとこうしてほしい」という要望や不満は、一緒に入居者様対応をしていくなかでどうしても生まれるものですが、その改善に向けてオペレーターさんと直接相談できる体制は、担当者間で意図が伝わりやすいのもあってやりやすいですね。

---

**スタッフの業務負担についてはどうでしょうか？**



加藤

振り返れば、導入前は電話対応で30分以上も時間を取られたり…、なんてことがざらにありましたから、やはり業務負担は減っていますね。ただ、こうやって業務が減って余裕ができると…管理戸数がまた増えちゃうんですね（笑）

---

## うらやましい限りです（笑）



加藤

管理が増えれば現場はまた忙しくなりますが、一方でスタッフのメンタル面はだいぶ改善されていると思います。入居者様からクレームが来ても、プロコール24がまず矢面に立って、入居者様の思いの丈をわーっと受け止めてくれますよね。その後で弊社に状況報告をしてくれるから、入居者様の感情も一段落するし、我々も冷静なまま先に進むことができます。**入居者様対応でワンクッションを挟むというのは社員のメンタルを守る点でも意味がある**ことだと思います。おかげで、長く働いているスタッフも多いんです。

---

## プロコール24の導入で、オーナー対応にも何か変化はありましたか？



加藤

設備不良などのトラブルでは、オーナー様に対しての報告や修繕・交換の提案が断然しやすくなりましたね。中には解決が長引いたり、問題が炎上したりして長々と続く案件がたまにあるじゃないですか。そういう伝えにくい内容をオーナー様に報告するとき、**プロコール24の対応報告書をコピーして持っていくだけでいいというのは非常に手軽**です。経過も説明しやすいので、「今こんな状況で、今後どうしましょうか」と相談しやすい。現場の状況が伝わると、オーナー様の決断も早まりますから。

---

## 対応報告書を上手に活用していただき光栄です。



加藤

オーナー様のためになる賃貸管理会社であろうとすると、物件担当者はどうしても多忙になりますし、時間の使い方が難しくなります。ですが、プロコール24や対応報告書を活用したり、アウトソーシングを利用すれば、オーナー様の相談を受けたりアドバイスをしたりする時間がつくれる。こうしたオーナー様との接触を増やすための積み重ねが、弊社の成長にもつながっていると思います。



## と言いますと？



加藤

どの管理会社もそうだと思いますが、毎月3～5%の管理料だけで従業員も養うとなると、会社の売上はどうしても上がりません。管理会社が成長していくためには、通常の管理に加えて、リフォームや大規模修繕などの提案業務が必要不可欠です。そのためにも、管理会社はオーナー様の相談にいつでも乗れる態勢を用意しておく必要があると思うんです。

例えば弊社では、毎月の家賃明細をオーナー様に直接手渡ししています。会って話せば、オーナー様としても悩みを相談する良い機会になります。「そろそろ相続を考えなきゃいけないかなあ？」とか、「実は手つかずになっている土地があるんだよ」とか、管理に限らず資産運用全体について気軽に話していただける関係を築ければ、それがまた別の仕事につながり、売上を生み出すことにつながっていく。**オーナー様の利益を最優先に考え、常に提案の意識を持つことが、結果的に管理会社のためになる**と考えます。

幸い、弊社では相続についてもサポートできる社員が育っていますし、収益物件の建築プロデュースもやらせてもらっています。そうしたりソースを活かして、これからも提案業務には力を入れていきたいですね。

## 社員教育にも注力。管理戸数に囚われない賃貸管理を目指す

### オーナーの信頼を得るために取り組んでいることはありますか？



加藤

そうですね、オーナー様の信頼に応えるには、先ほども相続や建築の話をさせていただいたように幅広い知識が求められますので、社員教育には力を入れています。いま意識的に取り組んでいるのは「火災保険」ですね。つい最近も、知識がなく建物のトラブルに火災保険を使えなかったというオーナー様と出会いました。弊社が保険についてアドバイスしたことを契機に管理をお任せいただきました。



加藤

事故が起きないように管理をするのは難しいですが、保険のように、いざというときに損失をカバーできる方法があるのなら、管理会社が知識として持っておいて、オーナー様の助けとなるべきです。アウトソーシングで生まれた時間は、オーナー様対応の時間だけでなく、保険をはじめとした**専門知識を社員に身に付けてもらう教育の時間としても大事に使っていきたい**と思っています。

---

## そんな御社が今後達成したいこと、目標としていることは何でしょうか？



加藤

当面の目標は**管理戸数5000戸**です。ただ、それより上はあまり考えていません。  
というのも、管理戸数につられてスタッフの数も増えすぎると、今度は教育や管理の質が行き届かなくなってしまう。**弊社が大所帯の大手企業と違うところは、経験豊富で知識もスキルも充実したスタッフが揃っている点**です。オーナー様から管理を任せてもらっている以上、スタッフ一人ひとりが最高のパフォーマンスを出していく。不動産の売買も、土地活用の方法も、相続も保険もメンテナンスも、いつでもワンストップでご相談いただける専門家集団を目指し続ける。それが管理会社の大事なスタンスだと思っています。だから、目標の数字は最大5000戸。今は2000戸を5人の現場担当で回しているので、ゆくゆくは10～15人にまで増やしていきたいです。

---

## ただ管理戸数を増やせばいいというわけではないですね。



加藤

私はそうと思っています。管轄エリアや企業の考え方にもよりますが、どの会社にも適正な規模があるものです。以前、東京進出の話もありましたが、結局はお断りしました。会社が拡大しても、それで管理のパフォーマンスが落ちるのであれば本末転倒ですから。弊社は地域密着・オーナーに寄り添う管理を強みにしていますので、専門家集団としてすべてのスタッフが同じ情熱を持って仕事に臨む必要があります。**管理戸数に囚われずに、これからもオーナー様が何でも相談できる不動産の窓口としてあり続けたい**ですね。



## 最後に、御社にとって「プロコール24」とは何でしょうか？



加藤

弊社の「**スタッフ**」ですね。対応履歴を見るだけで、一緒に入居者様対応に向き合う仲間という感覚で受け答えしてくれているのがすごく伝わってきます。他人事のように「そうは言ってもコールセンターですから」という無責任な感じが全然ない。それは御社が、**プロコール24をコールセンターではなく管理会社のスタッフとして教育されているから**なんでしょうね。だから、プロコール24は弊社のスタッフでもあると思っています。今後もいろいろをお願いをすることがあると思いますが、よろしくお願いします。

## 管理戸数を追いながら会社の土台も守っていく

多くの管理会社にとって「管理戸数」は何よりも優先したい企業目標です。管理戸数が増えれば会社の売上も安定し、会社の成長や従業員の待遇改善にもつながります。しかし、インタビューにもありましたが、管理戸数に対して人的リソースが伴わないと、会社がこれまで築き上げた強みや、大事にすべき理念をかえって損なうことになりかねません。

**管理戸数を追いながら、会社としての土台をどう守っていくか**。入居者様対応のコールセンターをはじめ、管理会社が取り組むアウトソーシングは健全な成長を叶えるための解決策のひとつと言えるでしょう。





# プロパティエージェント株式会社様

## || 入居率99%の影に入居者様対応の重い負担。スタッフの業務改善が焦点

東京都新宿区に本社を置く不動産会社。2004年2月6日設立。東京・神奈川を中心に展開する高級賃貸マンションシリーズ「CRACIA（クレシア）」など、不動産投資物件の仕入開発から販売・管理までをワンストップで提供するほか、不動産投資型クラウドファンディング「Rimple（リンプル）」の運営も行なう。東証プライム上場企業。



### 導入前の課題

- ・入居者様からの電話が鳴りやまず、残業時間の増加や作業効率の低下につながっていた
- ・たび重なるクレーム対応によりスタッフが心理的に疲弊していた
- ・入居者様の故意・過失以外の設備トラブルはオーナー様負担で業者を手配していたが、出費についてオーナー様を説得するのが大変だった

### 導入の効果

- ・電話がほとんど鳴らなくなり、残業時間が減り、作業効率も改善した
- ・スタッフがクレームを直接受ける必要がなくなり、精神的な負荷が減った
- ・駆けつけサービスで小規模なトラブルなら追加費用をかけずに対応できるようになり、オーナー様を説得する苦労が減った



## || 入居者様対応で迎えた自社対応の限界

賃貸管理をするうえで**入居者様対応は外すことのできない重要業務**。そのため、信頼のおける自社スタッフを総動員して、多くの問い合わせを自社対応のみでこなし、サービスの品質確保を図る企業も少なくありません。しかし、管理戸数が増えてくると入居者様対応の数も増加し、**今いる人的リソースでは対応が追いつかなくなってしまう**のが賃貸管理の難しいところです。

今回インタビューした**プロパティエージェント株式会社**も、膨大な入居者様対応に課題を抱えていた企業のひとつです。日中は入居者様対応に費やし、安心して事務作業ができるのは電話を締めきった夕方以降…。そんな日常を激変させ、**働き方を大きく改善した**同社にお話を伺いました。

## || お話を伺ったのは



プロパティエージェント株式会社  
プロパティマネジメント課 課長 森光彦様



同じく同社プロパティマネジメント課  
専任課長 守山文子様



## || 鳴り止まない電話…、入居者様対応の負担改善が大きな課題に

はじめに、御社の特徴や事業内容を教えてください。



森

弊社のメインの事業は投資用マンションの企画・販売で、特に自社開発のマンションシリーズ「CRACIA（クレイシア）」の展開に力を入れています。また、最近は中古物件の買取再販も始めました。我々PM課では、そうした物件をお客様にご購入いただいた後のアフターフォローとして管理・運営を担当しています。

売って終わりではなく、賃貸経営のサポートとして管理も担っているんですね。



守山

はい。やはり不動産投資は購入してからが本番ですし、購入後に慌てて管理会社を探すのも手間ですから、物件自体も管理サービスとのセットを原則として販売しています。ほとんどのオーナー様に弊社の管理を選んでいただけていますね。幸い、入居率も好調で、現在は99%以上を維持できています（2023年8月）。

99%以上！すごいですね。入居率の高さの理由は何でしょうか？



守山

そうですね、やはり**物件自体の良さ**でしょうか。システムキッチンや浴室換気乾燥機はもちろん、光回線やBSCS放送といった分譲マンション並みの設備に加えて、最新の顔認証システムが全物件に搭載されているなど、充実した設備が気に入ってもらえているのだと思います。





守山

そもそもピーク時は電話の本数が多すぎて、PM課全員で対応しなければいけない状況でした。それでも手が足りなくて、他の部署が代わりに電話を受けてくれたりも…。入居者様からこういうクレームがありましたよと、後から報告を受けることも珍しくなかったです。

---

## それほどとは…。それだけ電話が多いと、一日が電話対応で終わってしまうのでは？



森

幸い、電話受け付けは19時で終了だったので、そのあとは多少余裕も…。いいえ、これ全然“余裕”じゃないですね（笑）

でも当時は、電話が鳴らなくなってようやく安心して業務を進められる、といった環境でした。必然的に残業時間も長くなりますし、身体はもちろん、精神的にもしんどかったですね。



守山

精神的な面で言えば、一日の大半が入居者様対応となるとクレームを受け付ける機会も増えますし、スタッフのメンタルもかなり削られていたと思います。場合によってはひどい暴言を吐かれたり、意思疎通が難しかったり…。人の出入りの多い業界ですのでスタッフの離職も当然ありますが、入居者様対応のストレスが離職原因に多少なりとも影響していたように思います。



守山

また、特に気をつけているのが**賃料を間違わないこと**。いくら物件が良くても、賃料設定が相場より高すぎれば当然決まりません。それに、査定を間違えると、物件の施工費や販売価格にも影響しますので、計画通りの収益を確保しつつ満室経営を目指さなければならない新築の家賃設定は常に気が抜けないですね。

---

**高い入居率を維持するにはそうしたご苦労もあるんですね。一方で、入居率の維持には入居者様対応も重要だと思いますが、こちらはいかがでしたか？**



森

ええ、それはもう…、大変でしたね…。ひたすら電話対応していた記憶があります…。昔を思い出すと、涙なしでは語れないですね…（守山）

---

**それほど大変だったんですか（笑）**



森

以前はコールセンターを使っていなかったこともあり、オフィスには電話の着信音がひっきりなしに鳴っていました。派遣社員で電話受付のチームをつくって対応したこともあるんですが、少しでも込み入った対応になるとすぐに社員のもとに電話が回ってきてしまうので、PM課の社員は本当に「**ひたすら電話対応**」という印象ですね。



## 業務負担が一変。電話が鳴り止み、働き方が大幅改善

ほかのコールセンターも検討されたと思いますが、プロコール24を選ばれた決め手は？



森

いろいろありますが…、一番の決め手は架電してくれることですかね。同時期に話を聞いたコールセンターのほとんどは、電話は受けるけれど、その先に入居者様への連絡や交渉があっても電話はかけないと話していました。ですが、プロコール24はそれをやってくれる、と。入居者様からの問い合わせに対して架電対応までしてくれるサービスは素晴らしいと思います。鳴った電話を受けて、管理会社に要件を伝えるだけでは、結局私たちが行なっていた「派遣さんに電話を取ってもらう」という仕組みとあまり変わらないですから。



ありがとうございます！



森

それと、コールセンターを検討していた当時（2022年6月当時）、プロコール24で駆けつけサービスが始まったのも大きかったですね。オーナー様や入居者様の心情はもちろん、管理業務のさらなる効率化を考えるなら、現場として駆けつけサービスはぜひ欲しいと考えていました。でも、すごく助けになりそうなプロコール24には、残念ながら駆けつけサービスがないという…。どうしようかと悩んでいたところに、タイミングよくプロコール24で駆けつけサービスが始まったという話が来て。それを聞いて、もう「最高じゃん！」となりました（笑）



---

## 実際に使ってみて、使い心地はいかがですか？



森

ただ一言、電話が鳴らないって素晴らしいですねって(笑)

プロコール24を導入して、オフィスが本当に静かになりました。それに、ただ電話が鳴らないだけではなくて、入居者様からの問い合わせには、プロコール24の皆さんがしっかりと対応してくれている。これまで自分の時間を削って対応していたのが、対応報告を見たら案件がすでに解決して終わっている。いやぁ…、非常にありがたいです。



守山

プロコール24は電話を受けてくれて、架けてくれて、駆けつけてくれる。もちろん、入居者様対応にあたってオーナー様の意向を確認するなどの業務は私たちの役目ですが、多くの入居者様対応を一から十までお任せできるのは、本当に助かっています。

---

## ご満足いただけているようで何よりです！ プロコール24を導入して、業務面ではどのような変化がありましたか？



森

電話を取らなくてもよくなったことで仕事の質が上がったっていうのは絶対にあると思います。電話対応で業務が中断すると、どうしても集中力が途切れちゃうじゃないですか。そうすると業務に戻ったときに、「あれ…、どこまでやったっけ？」と、思い出す作業から始めないといけない。下手したら、思い出したときにまた別の電話が鳴るなんてことも…。

電話を取らなくなっって、業務を後回しにすることも減って、事務作業にも没頭できる。やはり生産性は上がったように思いますね。



## 駆けつけサービスはいかがでしょう？



森

急な設備トラブルでも対応しやすくなり、**入居者の安心感につながっている**と思います。設備が故障して使えなくなると、やっぱり不安じゃないですか。「すぐに来てほしい」という入居者の思いにすぐに応えられるのはすごくいいですね。

それと、**設備トラブルの支払いでオーナー様を説得したり、怒られたりといったことが減ったのも個人的には嬉しい**です。以前は、経年劣化等を原因とする設備トラブルは当然にオーナー様の負担で業者を手配していましたが、プロコール24の駆けつけの場合は、一定レベルまでの応急処置ならオーナー様に負担してもらわずに、プロコール24の料金内でやってくれるじゃないですか（※）。弊社は個人投資家のオーナー様が多く、出費にシビアな方も多いので、費用をお支払いいただくための説明や説得をする苦労が減ったのはありがたいですね。（※特殊作業を要しない60分未満の応急処置なら、プロコール24オプション料金内で対応します。）

## そのほか、導入前と後で大きく変わったことはなんでしょう？



森

僕は残業時間が減りましたね（笑）



守山

私も減りました（笑）

ちょうど同時期に、ペーパーレス化など業務改善の取り組みをしていたのもあるのですが、プロコール24の導入も重なり、業務全体がスリム化されましたね。



## それは大きな変化ですね！



守山

あとは、PM課の雰囲気も前より良くなったと思います。

忙しい管理会社だと“あるある”だと思うんですが、前は入居者様受付の回線が鳴ると「誰か出ろよ…」みたいな圧がちょっとあったんですよ(笑) 電話は2コール以内に出る、というルールはあったものの、クレームの電話かもしれないですし、どうしても迷いが生まれるじゃないですか。そうすると皆、「誰か出て」と、つい思ってしまう。しぶしぶ電話に出た後も、「なんで私ばかり」とか「あのひとは電話に出ない」とか…、いろいろ不満を感じていた人はいたんじゃないでしょうか。

なのでプロコール24の導入によって、そういう圧が減ったり、不公平感につながる状況が減ったのは精神衛生上たいへん良かったと思います。

## 遊び心を忘れない賃貸管理を目指して

### 賃貸管理をするうえで、今後の目標を教えてください。



森

管理戸数を増やしていくことはもちろんですが、僕らスタッフが働く環境として、なるべく心理的負荷を少なくして楽しく仕事ができればと思います。以前のように、入居者様対応に時間を取られて業務に追われてしまうと、楽しくやるというのはなかなか難しい…。仕事に役立つことをもっと学びながら、遊び心を持って働きたいです。

私も同感です。仕事に追われるんじゃなくて追いかけてほしいですね。（守山）





---

最後に、御社にとってプロコール24を一言で表すとしたら、こういった言葉になりますか？



森

うーん、難しいですね…、守山さん、何かありますか？



守山

うーん、臓器で例えるなら、肺ですかね。心臓が我々だとしたら、プロコール24は肺。ないと生きていけないみたいな。手足とも違うし、耳・口では説明し切れていない気がします。何というか、生命維持に欠かせない感じ(笑)



森

確かに(笑) プロコール24がないと、普通にダメになっちゃいますからね。なくなったら死んじゃう。日々頼りにしていますので、今後も弊社の賃貸管理を助けていただけたらと思います。これからもよろしくお願いします。

---

ありがとうございます！ こちらこそ、今後ともよろしくお願いいたします！

## || アウトソーシングは多くの課題が好転するきっかけに

入居者様対応のアウトソーシングがもたらす効果は、ただスタッフの業務負担を改善するだけに止まりません。インタビューでもあったように、外部の手を借りたことで、電話で事務作業が中断されることによる**業務の質の低下**や、**オフィスの雰囲気悪化**、**スタッフの心労**、**オーナー様との難しい折衝**など、**多くの悩ましい課題が好転するきっかけにもなり得る**のです。

そうしたアウトソーシングの恩恵を実感しているからこそ、近年、全国の管理会社で入居者様対応のコールセンター活用——とりわけ**問い合わせを解決まで導く案件解決型サービスへの注目が高まっている**のかもしれません。





# 三和エステート株式会社様

## || 時間を使うべきはオーナー様との「接点づくり」

福岡県福岡市に本社を置く不動産会社。賃貸管理業をはじめ、賃貸仲介や売買仲介、資産コンサルティングなど不動産関連事業を総合的に展開。自社で企画するデザイナーズアパート「CBシリーズ」は入居率98%を超える。2012年、東京都港区に東京オフィスを開業。オーナーサポートや集客戦略にWEBやSNS、スマートフォンアプリを積極活用し、きめ細かなサービスを実現している。



## || 導入の効果

- ・ 空室対策の提案や現地報告、情報発信など、**オーナー様に使える時間を確保**できている
- ・ 入居者様からのクレーム対応が減り、**社員のストレスを軽減**できた
- ・ 当社の社員のような姿勢で入居者様対応に真摯に取り組んでくれるため、**高品質なサービスを維持**できている





## 積極的なアウトソーシングで管理拡大を実現

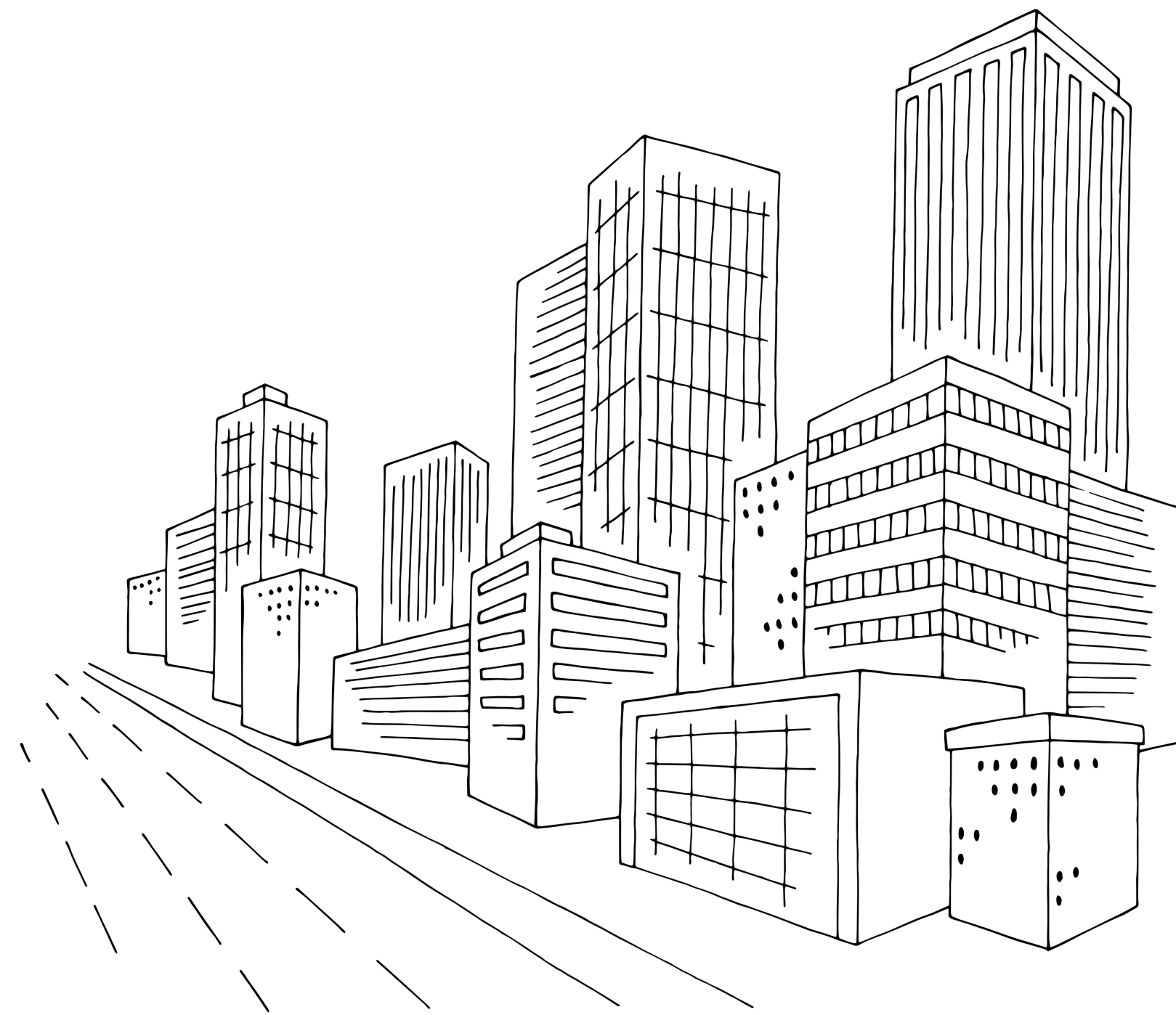
ご存じのとおり、ひと口に「賃貸管理」といっても、含まれる業務内容はさまざま。管理会社が請け負う仕事も多岐にわたりますが、それら全てを社内リソースだけで十分にこなせる企業は、そう多くはありません。だからこそ、管理会社の悩みは絶えることがなく、近年急速に増えているアウトソーシング需要もその表れだと言えるでしょう。

今回お話を伺った三和エステート株式会社も、アウトソーシングに積極的に取り組んでいる企業のひとつ。一貫してオーナー様からの信頼獲得に邁進する同社に、賃貸管理にかける思いと目標を伺いました。

## お話を伺ったのは



三和エステート株式会社 執行役員  
井上誠司様





## || 利用期間20年。苦勞乗り越え、管理戸数8,700戸超

はじめに、プロコール24の導入を検討された経緯を教えてください。



井上

弊社が賃貸管理業を始めたのは2000年頃のこと、その頃は売買仲介や競売物件の販売をメインの事業としていました。ですが売買は、利益は大きくとれても会社の収益を安定させるのが難しいですね。常に結果が出せるとは限りませんし、売上の積み上げも毎月ゼロからのスタートです。安定した経営を叶えるためにも、ストック収入が欲しい。それで始めたのが賃貸管理業でした。

ただ、始めてみたのはいいものの、管理戸数ってそう簡単には増えません。受託の営業をしても、毎回うまくいくとは限らない。じゃあ、どうしたらいいだろうと考えて、生まれたのが「CBシリーズ」という自社ブランドアパートの建築販売でした。良い物件を自分のところで造り、オーナー様に買ってもらって、その後の管理も任せてもらう。そんな形で管理戸数を増やしていきました。

CBシリーズというと、特に若い世代に人気のデザイナーズアパートですね。管理戸数を増やす目的で始められたというのは驚きました。



井上

実はそうなんです。ただ、管理戸数が増えてくると、別の課題も出てきてしまって…。多くの管理会社が経験していることだと思いますが、やはり入居者様対応に時間を取られるようになってくるんです。それで、縁あって御社と出会い、プロコール24を使わせてもらうことになりました。それが2003年のことでしたから、御社とはもうすぐ20年来のお付き合いになりますね。

20年…！長年ご愛顧いただき、ありがとうございます。



井上

当時はまだ、御社のコールセンターも始まったばかりでしたよね。電話を受けるオペレーターさんも、今と違って駆け出しの方が多く、入居者様から預かった不具合の内容を上手く処理できなかったり、一次対応でしてほしいヒアリングや初期対応が不十分だったり、課題も多かったと聞いています（笑）

それがだんだんと実力を伸ばされて、当社の要望にも応えられるようになって。気が付けば、対応されている戸数も、オペレーターさんの数もずいぶんと増えて。そんな御社と同じく、弊社も順調に管理戸数を増やし、今では8,736戸となりました（2022年8月末時点）。福岡だけでなく関東でも管理を始め、東京オフィスも開設10周年。ここまでの道のりはもちろん大変でしたが、お互いに苦しい状況を乗り越え、ともに成長してこれたように思います。

## 大切なのは「オーナー様と対峙する時間」を増やすこと

ともに成長してこれたとのこと、ありがとうございます。率直なご感想を伺いたいのですが、現在のプロコール24の使い心地はいかがでしょう？



井上

そうですね、今はもう、なくてはならないサービスだと思っています。ちょっともう辞められないというか、もうね、始めたら最後（笑）

ありがとうございます！（笑）例えばどのようなメリットを感じておられますか？





井上

特にメリットと思うのは、社員のストレスが大幅に軽減されたことです。電話本数が減ったのはもちろん、社員がクレーム対応から解放されましたから。電話対応をしていると、入居者様がカンカンに怒っていたりして、きつく言われることもあるじゃないですか。緩衝材ではないですが、プロコール24はそういう電話を社員の代わりに受けてくれて、解決まで導いてくれる。おかげさまで社員のメンタルが救われています。

もしプロコール24がなかったら…、と考えると怖いですね。ひょっとしたら離職者が大量に出ていたかもしれません。御社のオペレーターの皆さんは大変だろうなと思います。

---

**いえいえ！ お気遣いいただき、ありがとうございます。**



井上

それと、個人的にいいなと思うのは、外部の委託先というより社員のような距離感で業務に取り組んでくれるところですね。弊社のことをよく知ってくれているというのもあるでしょうが、そもそも賃貸管理に特化しているために、設備不具合や、時間のかかる騒音対応でも、「こうしてくれると手戻りがなくて楽なんだけどな」と思うような、こちらがしてほしい細かい点まで対応してくれる。伝言するだけ、駆けつけサービスに依頼するだけの、ほかのコールセンターとはノウハウの豊富さからして違うなと思います。まるで社内にある入居者様窓口のような安心感で業務を任せられています。

---

**恐縮です。実は弊社も、管理会社さんの入居者様窓口として対応できるコールセンターを目指して業務にあたっているので、御社にそう言ってもらえると現場も嬉しいと思います。**



井上

皆さんによろしくお伝えください(笑)

ただ、そうしたメリットも大事なんですが、プロコール24をはじめとしたアウトソーシングを活用するうえで、私たちが一番目を向けるべきは、実は**オーナー様と接する時間を確保すること**にあると思っています。

---

## とおっしゃいますと？



井上

私は、管理会社で一番大切な業務は「**オーナー様と対峙する時間を増やすこと**」だと思っています。営業や懇親の席でオーナー様にお会いすることはもちろん、何かにつけてオーナー様と接する時間をつくるようにする。それがオーナー様の課題解決の糸口になり、結果として**オーナー様の満足度を高めることにつながります**。

オーナー様と接するといっても、送金明細を送るといった担当者の顔が見えない手段ではなく、電話でもオンラインでもいいので、**オーナー様と1on1（ワン・オン・ワン）で接することが大切**です。弊社でもまだ完全には実現できていませんが、管理をお任せいただいているすべてのオーナー様が、月にせめて1回は弊社の担当者と接点を持てるように心がけています。

接点は些細なもので構わないんです。例えば、新聞に役立つ情報があったら切り抜きをお送りするとか、外回りで近くに寄ったからお会いするとか。どんな人間関係でもそうであるように、疎遠だと何も始まらない。**オーナー様との接点づくりにどれだけ時間を費やせるかが、その後の関係を変えていく**んです。

---

## 賃貸管理業にとって、オーナー様との時間が特に重要なのですね。





井上

ええ。私はもう極端な話、**オーナーと会うこと以外の業務はすべてアウトソーシングしたい**とさえ思ってますよ。もちろん、現実にはそんなことはできませんが、実際に弊社では、退去立会や建物巡回、消防点検など、プロコール24以外にも可能な限り管理業務をアウトソーシングしています。そうやって社内ですべき業務を整理し、社員の時間を確保して、オーナー様一人ひとりに「（三和エステートの）みんなが担当してくれている」と感じてもらえるくらい接点をつくっていききたい。幸い、東京オフィスでは実現できていますが、顧客数の多い本社ではもう少し工夫が必要です。

## || 小さな信用を積み重ね、やがて「大きな信頼」へ

——— 賃貸管理を通して、御社が今後達成したいこと・目標としていることは何でしょうか。



井上

大きな目標としては、弊社が必死に営業をしなくても、オーナー様のほうから相談を持ちかけてもらえるような、**自然と仕事が貰えるサイクルをつくる**ことです。オーナー様が何か困ったとき、「**まずは三和さんに聞いてみよう**」と思ってもらえたら嬉しいですね。そのためにも、社員には自分の担当や自分の立場を超えて、オーナー様にメリットのある提案をいくつもしていつてもらいたい。そこで収益を生むことはぜんぜん考えていなくて、小さなことから信用を積み重ね、大きな信頼につなげることが何より大事だと思います。

そういう意味で、賃貸管理課の存在は重要です。弊社にはいろいろな部署がありますが、**賃貸管理が特にオーナー様との接点が多い**んですよ。ただ、どの会社でもそうですが、管理の仕事って大変だし、地味だしで、正直なところあまり人気がない(笑) でも、オーナー様との関係づくりを考えれば、非常に重要な部署です。だから、今より賃貸管理課の地位が上がり、**ゆくゆく弊社の受ける全ての仕事の起点になるような花形の部署になってくれたら**と思いますね。

---

## ありがとうございます。最後に、御社にとって「プロコール24」とは何でしょうか？



井上

そうですね、「**第三の社員**」でしょうか。最初にも申し上げたとおり、委託先ではなく仲間だと思っていますから。それと、責任感をもって仕事してくれる分、コストもしっかりとかかってくる点も社員みたいですね。

プロコール24の利用料は、ほかのコールセンターと比べるとやはり高いんですよ(笑) それに、入居者対応を任せることにはデメリットもあって、たとえば上手い対応をするためのノウハウは社内に残りにくくなりますし、クレーム対応をしなくなることで社員のストレス耐性も鍛えられません。弊社のことをよく分かっているとはいえ、権限までは持たせられない以上、弊社の判断が必要な案件では解決までのスピードが遅くなります。

だけどそれでも、**費用対効果で見れば十分割に合ったサービスだと思いますね**。社内でコストカットの話があっても、「じゃあ、プロコール24辞めようか」という話は、今のところ選択肢のひとつにも上がりませんから。だから、第三の社員です。これからも、弊社の管理とともに担ってくれる仲間として期待しています。

---

## ありがとうございます！ 御社の期待に応えられるよう、これからも全力で頑張らせていただきます。



## || 限りあるリソース。社員に「させる仕事」を選び分ける

さまざまな業務を抱える賃貸管理ですが、その全てに「あれもこれも」と人員を分散させることは、必ずしも得策とは言えません。なぜなら、売上を直接押し上げる業務から、そうでない業務にリソースを割いたとき、そのマネジメントが企業にとって皮肉にも競争力の低下を招くことになるからです。

もちろん、どの業務も欠かすことはできませんが、社内リソースには限りがあるもの。すべきことの多い賃貸管理業だからこそ、競争力を高めるには、社員に「させる仕事」「させない仕事」を選び分ける視点が必要です。

ひと昔前に比べて、管理会社のコールセンター活用はすっかり当たり前の光景となりました。その背景には、業務を選別し、社内リソースを有効活用しようとする企業の、ひたむきな試行錯誤が隠れています。

