

《報道関係各位》

マンション管理員の業務効率化で人材不足解消へ 「ARC (Anabuki Remote Concierge)」実証実験開始

2019年7月1日

株式会社穴吹ハウジングサービス
日本デジコム株式会社

日本デジコム株式会社（本社：静岡県浜松市、代表取締役：高木智章 以下、日本デジコム）は株式会社穴吹ハウジングサービス（本社：香川県高松市、代表取締役社長：新宮章弘 以下、あなぶきハウジングサービス）と共同で開発した、マンション管理員業務の効率化と省力化で巡回型の管理方式を実現する「ARC (Anabuki Remote Concierge)」の実証実験を2019年7月1日より岡山市にて開始いたします。

ARCは、マンションエントランス部に設置する専用端末によりマンション管理業務を効率化し、一人の管理員が複数のマンションを巡回管理することが可能となるソリューションサービスです。

あなぶきハウジングサービスは、全国で121,930戸（2019年3月末）の管理実績を誇るマンション管理会社です。

日本デジコムは、マンション管理業向け会計システムの開発ならびに事務管理業務の受託経験を生かし、管理業務のIT化の実現に取り組んでおります。

※「ARC」は日本デジコムが開発したマンション管理省力化システム「patom（パトム）」をあなぶきハウジングサービス様へ提供する際の固有名称です。

IT化による管理業務効率化・省力化のイメージ

管理会社・コールセンター



リモート接続
(インターネット)

マンションエントランス



ARC本体

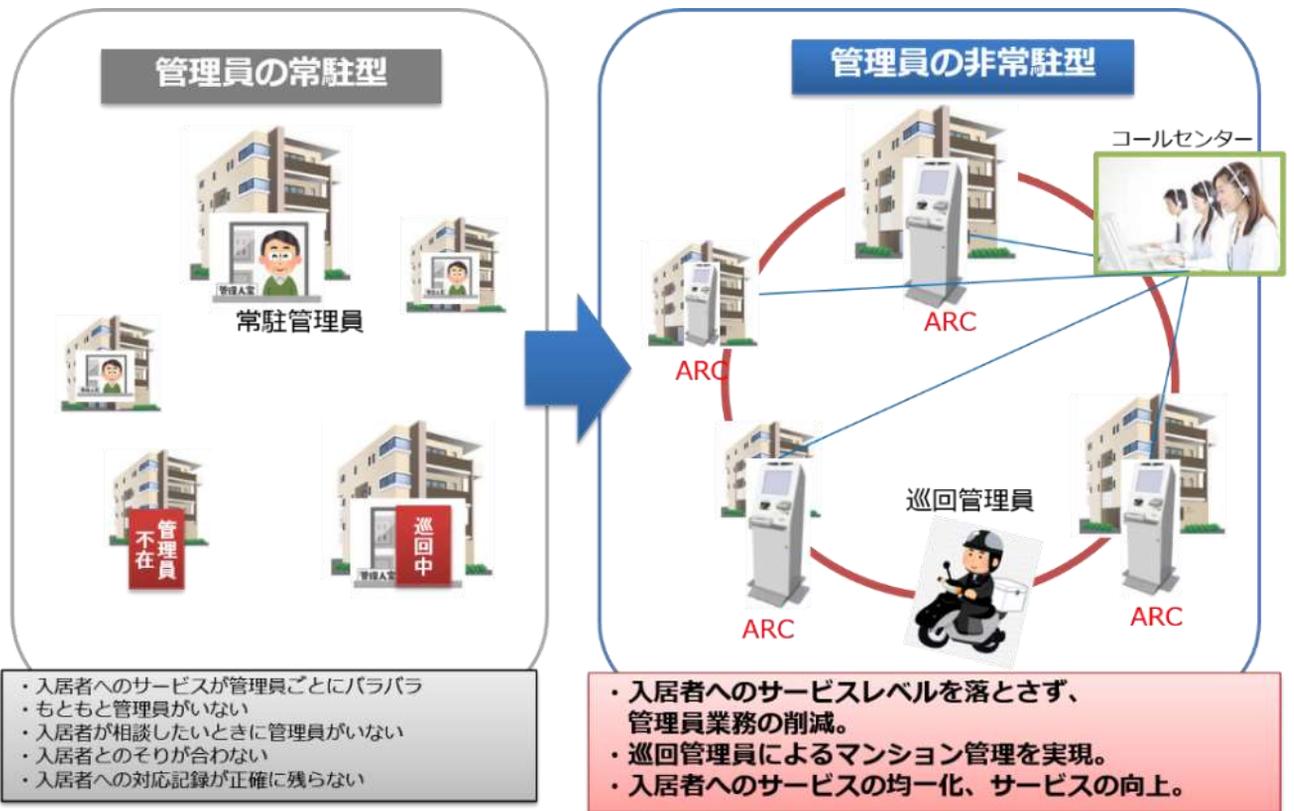


電子掲示板
(デジタルサイネージ)



水道検針アプリ
タブレット・スマホ

常駐型→巡回型管理の将来イメージ



(2) 開発の背景

日本の社会問題ともなっている高齢化社会・人材不足は、マンション管理業界も例外ではありません。特にマンションの管理員は、慢性的な採用難となっており、加えて現管理員の高齢化も深刻な問題となっています。採用、雇用の維持のため、賃上げも余儀なくされ、マンション管理業界にとっての三重苦ともいわれます。

そのような環境の下、2017年5月より、あなぶきハウジングサービスと日本デジコムは、管理員業務をIT化することにより、管理員を従来の常駐型から巡回型に移行することで、あなぶきハウジングサービスの経営課題にチャレンジすることで合意いたしました。

以降、両者にて管理員の業務分析とIT化に向けた取組みを実施。2018年9月には、ARCを香川県高松市内の分譲マンション3棟に設置し、管理員業務に限定した運用テストを実施いたしました。

その結果、管理員の業務改善と不在時の運用がARCにて実現可能と判断し、第2ステップであるマンション住民向けサービスを公開し、本格導入に向けた実証実験を2019年7月より岡山市内で実施するに至りました。

(3) 今後の予定

2019年7月からの実証実験を基に、マンション住民の皆様からご意見をいただきながら、マンション管理組合様への説明、承認をいただき、順次全国の管理マンションへと導入を進めて参ります。また、元々管理員がいないマンションや、賃貸マンションへの導入も併せて検討して参ります。

サービス面においては、2019年中にマンション内での少額決済のためのQRコード決済機能を搭載して参ります。同時に、ARCを設置する際に開設されるインターネット回線も利用した、マンション全館を網羅するWiFiサービスや、見守りサービス、宅配ロッカーとの連携等、様々な場面で活用できるように、検討して参ります。

株式会社穴吹ハウジングサービスについて

所在地：香川県高松市麿屋町 2-8 あなぶきセントラルビル 9F

代表者：代表取締役社長 新宮 章弘

創業：昭和58年11月28日

事業内容：マンション管理業、リフォーム業、賃貸仲介管理業務、総合保険代理業、駐車場経営事業、清掃・設備管理業、海外事業

URL：<https://www.anabuki-housing.co.jp/>

日本デジコム株式会社

所在地：静岡県浜松市中区常盤町2-4 ND MARKS BLD.

代表者：代表取締役 高木 智章

創業：1998年4月1日

事業内容：システム開発・保守、パッケージソフト開発・販売、業務アウトソーシング

URL：<http://www.digicomnet.co.jp/>

【取材に関するお問い合わせ先】 あなぶきハウジングサービス ハウジンググループ広報室 川西・濱野
TEL / 087-822-6110 FAX / 087-822-8823

日本デジコム株式会社 管理部 園田 隆光
TEL / 053-450-3210

【本サービスに関するお問い合わせ先】 あなぶきハウジングサービス ハウジンググループ広報室 川西・濱野
TEL / 087-822-6110 FAX / 087-822-8823

日本デジコム株式会社 システムサービス部 宮司 和泰
TEL / 053-450-3230

管理員業務を現場でサポート、業務に集中できます

<各マンション>



ARC端末上での業務報告。



- ① 各物件での業務報告はARC端末上から行う。紙の報告書へ記入する煩わしさは無し。
- ② その日そのマンションで行うべき清掃項目も確認可能でやり忘れを防止に。
- ③ 報告内容は拠点側のシステムでも確認可能。月次の管理組合向けの報告にも活用。



タブレット端末を使用した水道検針。



- ① タブレットの専用アプリを使用して、水道検針が行える。検針間違いの防止につながる。
- ② 拠点への報告もボタンひとつでアップロードが可能。

マンションへ訪問する業者との立会いを不要に、巡回型管理をサポートします



業者



管理員

訪問業者への立会いが必要になる理由のひとつとして、**鍵の受け渡し**があります。

ARCはこれを**管理員不在時**でも可能にします。



コールセンターからの遠隔操作による鍵の授受。



- ① オペレータはビデオ通話を使用して業者と対話が可能。
- ② オペレータが自身のPC端末から遠隔でキーボックスの開閉、鍵の貸出しを行う。



予約情報に基づく鍵の無人貸出し。



- ① 事前に鍵の貸出し情報を登録しておけば、オペレータを介さず無人で鍵の貸出しも可能。
- ② 業者の来訪実績は、顔写真も保管され、何の鍵が貸出し/返却されたかを記録。

Face to Face のコミュニケーションが実現、優しいIT<貴社コールセンター>

- ✓ 受話器を上げるとコールセンターに繋がります。

<マンション共有スペース>



- 1. 受付業務**
問合せ・苦情・相談の受付と記録。
駐車場の申請書を管理員なしで実現する。
- 2. 立会い業務**
外注業者の入退場受付、鍵の授受を管理員なしで実現する。
- 3. 予約受付 (サポート)**
共用部分 (会議室等) の予約受付。
コールセンターにて予約サポート



連絡



1. マンション規模の大小に関わらず、貴社コールセンターでの集中受付対応が可能となります。
2. 音声+映像で会話できるため、入居者が簡単に安心して利用できます。
3. 窓口の一本化でサービスレベルの均一化が図れます。
4. 入居者へのサービスレベルを落とさず、管理員の業務が削減されます。

タイムリー&スピーディーに掲示板を張り替え、お客様也大歓迎

- ✓ 管理会社の各拠点から掲示物をUP

貴社支店・営業所内



リモート (インターネット) 接続

掲示内容の差し替えも
リモート操作



管理組合総会開催のお知らせ

消化設備点検のお知らせ

日付 2017年2月23日 (水)

時間 10:00~12:00

XXX XXXXX XXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

※掲載時間・サイクルや乗せ換え
タイミングも設定可能

1. 管理員やフロントの現地作業を削減。
2. 支店から遠隔で、掲示物を作成しタイムリーに掲示物を反映できる。
3. エントランスの景観が損なわれない。

壁掛型大画面モニター

1. 大画面モニター (32インチ想定) で見やすく、わかりやすい。
2. 貴社内 (支店・営業所内等) で掲載記事の作成~アップロード、差し替えができます。マンションに張り替えに行く必要がありません。
(⇒コスト削減、業務効率化)
3. 告知情報以外の活用が可能 (⇒新サービスの提供)
ex. ルール違反の注意喚起、貴社リフォームサービス等の広告



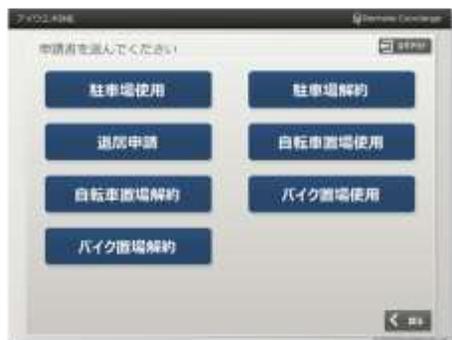
専用スマホサイト

掲示板の内容はスマホ
サイトでも閲覧可能。

住人へのサービスレベルを維持、巡回型でも従来以上の便利さです

従来、管理員が住人と接して行っていたサービスは、ARCがその役割を担います。

✓ 各種申請書の取寄せ。



① 住人はARC端末上から必要申請書の取寄せが可能。

② 取寄せ依頼は該当物件の担当フロントのタスクとして管理される。

✓ 共有施設の利用予約。



③ 住人はARC端末上から共有施設の予約が可能。スマホサイトから予約状況も確認できる。

④ 該当施設の利用に鍵が必要な場合は、利用当日にキーボックスから鍵の無人貸出しが可能。🔑

ARC端末

