



2020年9月11日

報道関係各位

大和ライフネクスト株式会社

## 人手不足を補う新提案～マンション管理員業務の省人化へ～ 無人受付システムによる実証実験を開始

大和ハウスグループの大和ライフネクスト株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:石崎順子)は、セントラル警備保障株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役執行役員社長:澤本尚志)とコムシス株式会社(本社:神奈川県横浜市西区、代表取締役社長:香西卓)のマンション向け新サービスとなる「無人受付システム」を利用した、マンション管理員業務省人化の実証実験を開始しました。

当社が管理を受託する東京都足立区のマンション管理組合様にご協力をいただき、2020年8月1日から2か月間、エントランスホールに無人受付端末の試作機を設置。現在は管理員を通じて行っている書類の授受や共用施設の予約などを、端末操作で行っていただきます。

本実証実験を通じて、従来の人手による業務に代わる遠隔管理サービス仕様の研究を進め、マンション管理業務のIT化によるお客さまの利便性向上と効率化を目指します。

### ■「人手不足＝コスト増・品質低下」ではなく、新しいマンション管理のカタチへ

マンション管理業界では管理員の高齢化と採用難による人手不足が大きな課題となっており、今後もその傾向は加速するとみられています。一方、当社管理受託マンションの居住者様向けに行った独自の調査では、管理員不在時に「各種手続きに必要な書類を受け取れない」「問い合わせ先がわからない」「共用施設や駐車場の申し込みができない」等の不便を感じているとの結果が出ており、管理員の勤務時間外や、管理員が勤務していないマンションでも、書類の授受や各種申し込み等がいつでも可能なシステムを利用したいと回答した居住者様は、全体の約6割に上ります。(回答数:5,672件)

マンション管理の利便性向上を目的としたサービス開発に積極的に取り組むセントラル警備保障株式会社とコムシス株式会社が推進する「無人受付システム」は、このようなお客さまのニーズに応える機能を備えており、当社が研究する遠隔管理サービスの開発においても有用性が高いことから、本実証実験に取り組むこととなりました。

実証実験終了後、利用データの分析や居住者様へのアンケート等の結果を基に、実装に向けた検討を進めていきます。

#### <実証実験概要>

実施期間 : 2020年8月1日～9月30日

実験現場 : 東京都足立区の当社管理受託マンション内

検証内容 :

- ・本システムの操作性や利用数・利用率、有効性の検証
- ・管理会社および管理員の業務効率化、省人化の検証
- ・利便性向上に向けた居住者へのアンケート調査



無人受付システム

■「管理員がいないから」できなかったことが、これからはいつでもできる

無人受付システムでは有人受付で対応していた次のような機能が画面上で行うことができます。

- ・各種申込書取り寄せ、その場でプリントアウト
- ・各種申請、駐輪場・駐車場の利用申し込みを付属のスキナーを利用し、電子提出
- ・集会所利用予約だけでなく、鍵貸し出し・返却も連動型キーボックス※で管理
- ・居住者専用サイトと連動しており、最新の案内事項をデジタル表示
- ・台風などによる自然災害の注意喚起や避難場所を緊急表示
- ・お問い合わせ先一覧から連絡先情報を閲覧
- ・防犯カメラが内蔵されており、いたずら等が発生した場合には迅速な状況確認が可能

※キーボックスには防犯カメラ機能と返し忘れ機能（一定時間返却がないと管理会社へ連絡）有り

など

本機能によって、一部紙からデータになることで、タイムリーな掲示（作成～掲載～取り外し）や申請書などを保管しておくスペースがなくなるなどの効果も期待できます。



実際の操作画面



申請書印刷・提出が可能



連動型キーボックス

以上