

報道関係者各位

2026年4月8日

DID-GLOBAL 株式会社

## 外国人賃貸の“言語の壁”を抜本的に解消

### 「Apartment Japan®」連携の家賃保証サービスに多言語生活サポートが自動付帯

～募集から退去まで一貫サポート、英語スタッフ不要で外国人賃貸が可能に～

外国人向け賃貸検索・契約サイト「Apartment Japan®(アパートメントジャパン、以下「APJ）」を運営する DID-GLOBAL 株式会社(本社:大阪市中央区、代表取締役:近藤暁子、以下「DID-GLOBAL」)は、業務提携先のアイ・シンクレント株式会社(以下 iTR)が APJ に提供する家賃保証サービス「A スマイルプラス」において、Renxa 株式会社(本社:東京都豊島区 代表取締役:坂本幸司、以下「Renxa」)が提供する**多言語生活サポートサービス「Global Support Desk(グローバルサポートデスク)と業務連携をおこない、多言語コールセンターサービス『多言語 Living サポート』として、2026年4月1日より APJ に自動付帯された新たなサービスとして提供を開始したことをお知らせいたします。**

本取り組みと、既にサービス提供を開始している『APJ サポートサービス』との組合せにより、APJ を通じた契約物件では、**物件検討から契約、入居中、退去までのすべてのプロセスにおいて、多言語でのサポートが可能な体制が実現しました。**APJ 契約システムを利用する不動産事業者及び貸主は、**外国人入居者対応に必要なコミュニケーション業務を大幅に削減でき、さらに言語の壁が解消できることでさまざまな課題や社会問題に対応できるため、安心した外国人賃貸に取り組める環境が実現します。**

#### 【本取り組みの特徴】

- ✓ 募集～退去まで多言語コールセンターによる完全一時対応を実現  
外国人向け賃貸事業参入の最大の障壁であった『コミュニケーションの不安』を解消
- 外国語対応人材を必要としない外国人向け賃貸運用を構築
- 募集～申込～契約までのオンライン手続きを APJ システム+コールセンターで完結
- 入居者とのコミュニケーション(生活ルールの疑問)によりトラブルを軽減
- 入居後対応(クレーム・トラブルなど)を多言語で代行対応
- 外国人受入の“最大の不安”解消により新規事業参入が容易に
- 空室問題及び人員不足の課題に対し、業務効率と収益性を同時に改善



## ■ サービス概要


「多言語 Living サポート」は、Renxa が提供するグローバルサポートデスクをベースに、APJ 用に最適化された多言語による生活支援サービスです。

家賃保証サービス「A スマイルプラス」に自動付帯されることで、貸主・入居者共に追加手続きなしで利用可能となります。

### 主なサポート内容

- ・ ゴミ出しルール・生活マナーの相談
- ・ 貸主からの連絡事項の伝達
- ・ 書類・郵便物等の翻訳
- ・ 病気・ケガ時の対応案内
- ・ 鍵の紛失・ガラス破損など緊急対応
- ・ 室内の家具・家電・室内設備に関する質問・相談
- ・ 貸主への質問・問合せ等の通訳・翻訳対応
- ・ 行政手続きの案内
- ・ エアコン・給湯設備等のトラブル対応
- ・ 宅配ボックスのトラブル対応 等（最大 7 言語対応）












### 多言語 Living サポート



- 生活に関する様々なお困りごとに対応
- チャット・電話にて手厚くサポート
- 多言語で情報提供

### 日本語が話せない外国人入居者のお困りごとを解決支援するサービス

主なサポート内容

エアコンの故障 	給湯設備の故障 	書類の翻訳 	鍵の紛失 
窓ガラスの破損 	近隣トラブルの相談 	ゴミ出しルールの相談 	病気・ケガ 
水漏れの対応 	宅配ボックストラブル 	郵便物の翻訳 	その他 

## ■ APJ との連携によるサポート体制

今回のリリースにより、APJ における外国人対応は以下のように整理されます。

### ● 契約前(募集～入居まで)： APJ システム + APJ サポートサービス(英語対応)

APJ オンライン契約システム	APJ サポートサービス
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 物件検索(マンスリー&amp;長期に対応)</li> <li>・ 物件情報(動画・360度画像含む)</li> <li>・ 全自動詳細見積り</li> <li>・ 契約書類自動生成</li> <li>・ 電子署名</li> <li>・ クレジットカード決済</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 物件情報に関する問い合わせ対応</li> <li>・ APJ 申込・契約手続きサポート</li> <li>・ 契約後サポート</li> </ul>

### ● 入居後(入居～退去まで)： A スマイルプラス + 多言語 Living サポート(最大 7 言語)

A スマイルプラス	多言語 Living サポート
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ クレジットカード決済代行・収納代行</li> <li>・ 家賃保証</li> <li>・ 多言語 Living サポート</li> <li>・ 24 時間 365 日多言語緊急駆け付け</li> <li>・ 家財保険</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 貸主からの連絡事項の伝達</li> <li>・ 貸主への質問・問合せ等の通訳・翻訳対応</li> <li>・ ゴミ出しルール・生活マナーの相談</li> <li>・ 室内の家具・家電・室内設備に関する相談</li> <li>・ その他の生活相談・トラブル対応等</li> </ul>

以上のとおり、**外国人対応業務の大部分をDX化・外部化・多言語対応化することが可能となり、外国人向け不動産賃貸事業への新規事業化サポート**が初めて実現されました。

---

## ■ 背景

近年、日本における在留外国人数は増加を続けており、2025年には約412万人と過去最高を更新しています。一方で、不動産業界では以下の課題が存在していました：

- 入居後のトラブル対応への不安
- 言語・文化差によるコミュニケーション課題
- 外国語対応スタッフ不足
- 生活ルールの説明不足によるトラブル

その結果、外国人入居の受け入れに慎重な不動産事業者が多いという状況が続いています。

---

## ■ 本サービスが解決すること

本取り組みにより、

### 【従来】

- ・ 外国人対応 = 社内で抱えるしかない
- ・ クレーム・トラブル対応 = 現場負担
- ・ 英語対応 = 人材確保が必要

### 【導入後】

- ・ 外国人対応 = コールセンターで一次対応・簡易翻訳・簡易通訳
- ・ クレーム・トラブル対応 = コールセンターで一次対応+必要に応じて手配・対応
- ・ 英語対応人材 = 不要

⇒ 「対応できないから断る」から「対応できるから貸せる」へ転換

---

## ■ 不動産事業者にとっての具体的メリット

### 1. 業務負担の大幅削減

コールセンターによる一次対応で、問い合わせ・翻訳・トラブル対応等の業務負担を削減

### 2. 外国人受入のハードル低下

英語力・対応体制に依存しない運用が可能

### 3. 空室対策として有効

外国人という新たな需要層の取り込みにより稼働率向上

### 4. トラブルリスクの低減

生活ルール説明・相談対応・文化理解の支援によりトラブル未然防止・クレーム減少

---

## ■ 本取り組みの意義

本サービスは、従来の課題であった

「入居後の対応ができない」 = 最大の参入障壁

を解消するものであり、

- ・ **不動産会社**：外国人受入のハードル低下 ⇒ 新たな収益事業への拡大
- ・ **入居者**：安心して日本で生活可能 ⇒ 滞在の長期化・リピーター化
- ・ **社会**：トラブル減少・共生促進 ⇒ 地域経済の活性化

という三方に価値を提供します。

## ■ 今後の展望

Apartment Japan®は、今後も Renxa との連携を進め、日本全国の賃貸不動産事業者様が少ない負担で外国人に賃貸できる仕組みづくりを行うことで、より多くの外国人の方々が日本各地にスムーズに入居し、安心して快適に暮らせる環境づくりを提案し、発信して参ります。

また、今後はより多くの管理会社・不動産業者に Apartment Japan®のサービスをご利用いただくことで、全国各地の物件掲載を拡大し、地方の人口減少・空き家問題への対応や外国人定住促進、地域活性化にも貢献して参りたいと考えています。

## 【Renxa 株式会社について】

Renxa 株式会社は、INEST 株式会社(東証スタンダード:7111)のグループ会社であり、アライアンス事業・BPO 事業を通じて、企業と生活者をつなぐ多様なソリューションを提供しています。

2024 年より展開する「Lifestyle Advisor Global」では、外国人居住者の電気・ガス・水道・通信回線などのライフライン契約を母国語で支援し、快適な生活の立ち上げをサポートしています。

公式サイト:<https://renxa.co.jp/>

## 【Apartment Japan について】

DID-GLOBAL 株式会社が運営する「Apartment Japan®」および高級賃貸サイト「Apartment Japan-Luxe」は、外国人が来日前から物件検索・申込・契約・決済までをオンラインで完結できる、日本初の外国人向け賃貸 DX プラットフォームです。外国人フレンドリーな条件(1ヶ月以上及び1年以上の中長期契約、保証人不要、クレジット決済対応)で外国人に解りやすい方法で全国の物件情報を掲載し世界に向けて発信するオンライン賃貸ポータルです。

中小企業庁の支援を受けて開発された「Apartment Japan システム」により、オーナー・不動産会社は外国語対応スタッフを持たずに外国人へ直接賃貸可能です。

<https://apartment-japan.com/>

<https://luxe.apartment-japan.com/>

Apartment Japan について詳細はこちら: <https://did-global.co.jp/apj-service-xb/>

外国人向けオンライン賃貸募集・契約システム  
**Apartment Japan®**

募集 → 見積り提示 → 入居申込み → 契約 → 決済・家賃保証 までをすべて自動化

ホテル予約サイトのようなお部屋探しサイト Apartment Japan® で  
今すぐ簡単に**外国人向け賃貸運営**を開始!!

**外国人向けポータルサイト** と **契約システム** が1つに!

■ 業務のDX化・インバウンド需要の取り込みで空室改善・人員不足解消  
■ 外国人にフォーカスしたサイト集客・情報提供でトラブル軽減  
■ マンスリー&長期賃貸なので改修工事や新たな許認可申請は不要  
■ 面倒な書類作成も全てシステム任せ!全自動契約システムで手間いらず  
■ 賃料収納代行+家賃保証が自動付帯するので簡単・安心  
■ 多言語対応緊急駆け付けサービスも自動付帯でいざという時も心配無用

Apartment Japan サービス詳細  
商標登録済  
特許出願中

<https://apartment-japan.com/>  
<https://luxe.apartment-japan.com/>

## 【会社概要】

### Renxa 株式会社

所在地:東京都豊島区東池袋三丁目13番3号

代表者:代表取締役 坂本 幸司

事業内容:アライアンス事業、BPO 事業、ライフスタイルアドバイザー事業、保険事業 他

URL:<https://renxa.co.jp/>

## **DID-GLOBAL 株式会社**

所在地:大阪府中央区本町二丁目 4 番 16 号

代表者:代表取締役 近藤 暁子

事業内容:外国人向け賃貸契約プラットフォーム「Apartment Japan®」の運営等

URL:<https://did-global.co.jp/>

### **【本件に関するお問い合わせ先】**

DID-GLOBAL 株式会社 広報担当

TEL:06-6947-1128

問合せフォーム:<https://did-global.co.jp/contact/>