

2024年2月6日

報道関係者各位

株式会社ファミリーネット・ジャパン

マンション管理員業務の省人化プロジェクトを始動  
—AI とデジタル技術で管理業務を効率化する包括的 DX ソリューションを提供—

株式会社ファミリーネット・ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役：浜西豊、以下「FNJ」）は、このたびマンションへの 20 年以上のサービス提供経験をもとに、マンション管理員業務の省人化に向けたプロジェクトを発足しました。

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。本プロジェクトは、管理員が不在でも、居住者満足度を低下させることなく、効率的な管理サービスを提供することを目指しています。既存の DX ソリューションを「管理員業務の省人化」を目的とした用途での運用を提案するのに加え、新たなソリューションの開発にも着手しております。一部の管理会社と協力して、今月から既存マンションでのトライアル提供を開始し、新規ソリューションの効果と実用性を検証した後、早期に本格的なサービス展開へと進めてまいります。

プロジェクトの対象とする管理業務	ソリューション
受付・問い合わせ業務の省人化	AI チャットによる自動応答・アプリによる用件受付
共用施設予約業務の省人化	共用施設予約システム（オンライン決済・鍵連携も可能）
立ち合い・鍵管理業務の省人化	清掃やメンテナンス時のマンションエントランスの解錠 IoT を活用した鍵の受け渡し
掲示物更新業務の省人化	小型デジタル掲示板、アプリへの掲示物配信
その他	IoT による居住者の異変（孤独死等）の早期検知 IoT による植栽管理効率化、災害時の居住者の共助を生むアプリ等

主要業務の一つである「受付・問い合わせ業務」については、すでに 6,500 戸以上に提供実績のある AI チャットボットの活用により一定の成果が生まれています。FNJ が提供する「Virtual レスポンス」という AI チャットサービスは、各マンション固有の特性に基づいた AI 学習が行われ、応答内容がマンションに合わせて最適化される仕組みを持つことから、AI による自動応答の対話成功率<sup>(※1)</sup>が、平均 96% を突破しています。また、「管理員に伝言したい」「申請書を自宅ポストに投函してほしい」「電話が欲しい」といった居住者からの依頼も、24 時間いつでも受け付けることができ、「現地にはいないと対応できない」という状況が最小限になるようサービスと運用支援の両面からサポートしています。

今後は、本サービスを用いて第三者管理方式のマンションにおける効率化提案や、画像や動画を用いたコミュニケーション等、管理業務の省人化に向け、幅広いニーズに対応していく予定です。

ファミリーネット・ジャパンは、プロジェクトを通じて、総合的な省人化ソリューションで、マンション管理業務の新時代を切り開きます。

※1 質問への回答が破綻せずに回答完了できた率（2023年11月～2024年1月実績/対話件数計：2,433件）

### 【「管理業務の省人化」関連情報】

2024/2/1 付リリース

マンション玄関前配達サービス「直達®」（特許出願中）採用物件数 100 物件を突破  
— 管理員無人化、脱炭素、2024年問題への対策として採用物件が急拡大 —

<https://www.fnj.co.jp/news/20240201-1/>

2024/1/25 付リリース

マンション向け DX サービス「Virtual レスポンス」（AI チャットボット）AI による対話成功率が 96% を突破  
— 高精度な回答により、居住者の利便性向上と管理会社の業務効率化を同時に実現 —

<https://www.fnj.co.jp/news/20240125-1/>

2024/1/11 付リリース

マンション向け DX ソリューション「アプリ Station」 東急不動産の Forestgate Daikanyama Residence で採用  
— 先進的で上質な居住体験を提供 —

<https://www.fnj.co.jp/news/20240111-1/>

### 〔株式会社ファミリーネット・ジャパン 会社概要〕

設立 : 2000年10月6日

代表者 : 代表取締役 浜西 豊

所在地 : 東京都港区愛宕二丁目5番1号愛宕グリーンヒルズ MORI タワー29階

事業内容 : 集合住宅向けインターネット接続サービス、電気、エネルギーの売買、  
エネルギーモニタリング及びエネルギー情報活用サービス 決済代行サービス等

URL : <https://www.fnj.co.jp/>

### 〔ニュースリリースに関するお問い合わせ先〕

株式会社ファミリーネット・ジャパン 広報担当：白井

TEL : 03-6759-2200 MAIL : [koho@ml.fnj.co.jp](mailto:koho@ml.fnj.co.jp)

### 〔サービスに関するお問い合わせ先〕

ご相談・資料請求 : <https://www.fnj.co.jp/contact/>

株式会社ファミリーネット・ジャパン 商品戦略室：西條

TEL : 03-6759-2930 MAIL : [product-strategy@ml.fnj.co.jp](mailto:product-strategy@ml.fnj.co.jp)