

ベルシステム24、 不動産DX支援の「マンション管理BPOサービス」提供開始

～マンション管理会社受託戸数トップ10*のうち6社から選ばれた管理業務の経験をもとに、
人材力とテクノロジーを融合して支援する専門センターを構築～

株式会社ベルシステム 24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：梶原 浩、以下：当社）は、新たにマンション管理業務特化の BPO センターを池袋および札幌の拠点内に構築し、「マンション管理 BPO サービス」（以下：本サービス）を提供開始します。

従来、当社がマンション管理事業者向けに提供してきた BPO サービスは、電話やメールなどの問い合わせ窓口や書類のチェック・作成といった「日常管理サポート業務」が中心でした。今回、人材不足や働き方改革の事業課題を解決する業務 DX 支援を目的に、「顧客獲得マーケティング業務」「組合委託契約業務」「生活支援サービス業務」「資産価値向上施策」を支援メニューに加え、マンションの長期的なライフサイクルに寄り添った幅広い業務へ支援領域を拡大します。

サービス URL：<https://www.solution.bell24.co.jp/ja/solution/contactcenter/mansion-management-bpo/>

* 出典：マンション管理新聞 2025 年 5 月 25 日号「総合管理受託戸数ランキング」

■本サービス開発の背景

2025 年 5 月に法務省では「区分所有法」を改正し、2026 年 4 月 1 日から施行予定です。本改正により、マンションの建て替えや大規模修繕の加速が予想されており、マンション管理事業者への問い合わせ件数や事務処理業務の大幅な増加が見込まれています。また、不動産業界は、人手不足や従業員の高齢化、採用難、働き方改革の加速が複合的に作用し、マンション管理事業者においては、問い合わせ窓口や事務処理などを外部に委託する動きが進んでいます。

こうした中、当社は 20 年にわたるマンション管理業務の問い合わせや事務業務の経験や、幅広い業界での DX 支援実績を持つ人材をセンターに配置し、新たにマンション管理業務特化型の支援サービスを開発しました。

■本サービスの特徴

1. マンション管理業務特化型の専門センター

マンション管理業務に特化したセンターを構築するため、点在していた業務を池袋・札幌の2拠点約100席の専門エリアに集約します。これにより、ノウハウを持つ人材のリソース確保や類似業務ナレッジの早期蓄積ができ、業務の効率化やサービス品質の向上を実現します。加えて、不動産の幅広い業界知識をアップデートする共有会や設備研修の開催などの情報共有の活性化、人材の融通による業務の繁閑への対応により柔軟な業務設計も可能となります。

2. 最先端テクノロジーで DX 伴走支援

DX コンサルタントが多様な業界での支援実績を活かし、マンション管理事業者の課題に応じた最適なソリューションを提案します。単なる IT 導入ではなく、業務フローの最適化からシステム構築、運用支援に至るまでのプロセスを伴走支援し、確実な業務の効率化や管理コストの削減につなげます。具体的には、AI-OCR を活用した契約書類などのデータ化による入力業務の効率化や、BI ツールによる業務状況の可視化・CRM データの分析などで顧客理解の深化や営業戦略立案を支援します。さらに、生成 AI を活用し、テキスト化した通話データの要約やチャットボットの回答案作成など業務に応じたツール提案から導入支援・運用まで行います。また、これまでの知見とナレッジマネジメントによる FAQ 強化を軸に、AI エージェント導入に向けた取り組みも推進してまいります。

3. 20 年以上にわたるマンション管理業務の専門知見に基づく高度なサポート

「何をどのように依頼すればいいかわからない」といった場合でも、「管理業務主任者」をはじめとしたマンション管理における必須スキルの有資格者を含む専門チームが、業界の知見や特有の慣習を踏まえて、業務のコア・ノンコアの業務を切り分け、運用を最適化します。現在、マンション管理会社受託戸数トップ 10 社のうち 6 社の居住者様の問い合わせ窓口や契約書作成等を当社で支援しており、その専門知見に基づいた業務の代行により、マンション管理事業者の業務負担を軽減し、居住者様の満足度向上に向けたコア業務に専念できるよう支援します。

■本サービスの提供範囲

マンションは長期にわたるライフサイクルの中で、求められる管理業務や支援内容は多岐にわたります。管理事業者の「営業機能強化」「人材確保」「働き方改革推進」といった経営課題の解決に総合的に対応します。

マンションの長期的なライフサイクルで発生する管理業務の一例



■本サービスの活用例

人手不足支援



一般問い合わせ受付

簡単な問い合わせや、協力会社との連絡などにBotを使用し、管理事業者の工数を削減



物件情報更新・メンテナンス

物件ごとの各種情報の利活用状況について分析・メンテナンスを行い、管理会社の社員への取り次ぎを削減

営業支援



住生活商品開発

CRMデータを分析し、マンション居住者にニーズがある商材を開発し、商材の販売までを代行支援

働き方改革支援



重要顧客専属受付

管理会社の社員でないと対応が難しい顧客の対応を当社が代行し、管理会社の社員のワークライフバランスの充実に貢献

■先行導入事例

A 社 電話対応を集約し、業務効率化

課題：人手不足や働き方改革の一環として、当社のコンタクトセンターに業務移管

成果：マンション管理会社の全国にある支店窓口を当社のセンターに一括集約

B 社 電話対応研修を提供し、マンション管理会社の若手育成を支援

課題：電話が苦手な新卒社員（Z世代）に対し、電話を好むメイン顧客（高齢者）のギャップが顕在化

成果：電話対応研修を実施し、新卒社員の離職率を低下

C 社 生成 AI によるオペレーター支援により、業務効率化

課題：人手不足により、自社のコンタクトセンターの業務効率化が必要

成果：音声基盤、音声認識に加え、生成 AI も導入して音声データのテキスト化や要約に活用し、業務効率化

D 社 緊急窓口を業務移管、CRM リプレイスやソリューション導入により運営コスト圧縮

課題：人手不足により、自社採用が難しくなりコンタクトセンター運営の見直しが必要

成果：弊社独自の CRM 及び CTI を軸にリプレイス、人員も含めた巻取りにより固定費の変動費化だけでなく、トータルコストの圧縮を実現

■今後の展望

当社は「総合 BPO パートナー」として、様々な業界特化型の BPO サービスを提供しています。今後、本サービスを通じて、2029 年 2 月末までに売上約 30 億円を目指します。今回のマンション管理領域の支援の後に、マンション開発や賃貸管理など、不動産業界の新たな領域への拡大を推進してまいります。

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

株式会社ベルシステム 24 は、1982 年に日本初の本格的コールセンターサービス開始以来、様々な企業の消費者との接点を担うコミュニケーション基盤を構築し、コンタクトセンターを中核とした BPO 事業で業界スタンダードモデルを確立してきました。現在は、高度な人材力と最先端テクノロジーを融合し、「総合 BPO パートナー」として進化を続けています。顧客体験の革新からビジネスプロセスの最適化まで企業の DX を推進し、次世代の企業競争力を創出する戦略的パートナーとして、クライアント企業のビジネス進化を加速させます。

「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」というパーパスのもと、社会のニーズに応える新たなソリューションを創出し、持続可能な社会の実現に貢献します。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199