

賃貸管理 業務棚卸し総合チェック

賃貸管理業務をタスク化し、属人化を解消する業務見える化+優先度判定ガイド。

PAGES

08

Workbook

TASKS

25

業務タスク

STEPS

03

フェーズ

SAVE

20h/月

工数削減

CONTENTS

01	業務の見える化がすべて	P.02
02	ワーク① 賃貸管理25タスク棚卸し	P.03
03	ワーク② 属人化リスク評価	P.04
04	ワーク③ 業務優先度マトリクス	P.05
05	ワーク④ 3ヶ月実装スケジュール	P.06
06	ワーク⑤ 成功 vs 失敗パターン	P.07
07	次のアクション	P.08

TARGET

賃貸管理会社の管理者・現場

TIME

通読15分 / 全項目50分

USAGE

①業務棚卸し ②優先度判定 ③3ヶ月計画

01

業務の見える化がすべて

Make tasks visible · Task automation baseline

賃貸管理会社の多くは「忙しい」という感覚だけで業務改善を進めようとしします。しかし「何が忙しいのか」が明確でない限り、改善も属人化解消も始まりません。実は、管理業務の8割は「決まった流れの定型業務」なのです。この定型業務をタスク化して見える化することが、組織として生産性を上げるための第一歩です。

特に退去・更新・募集といった「季節ピーク業務」は、毎年同じ時期に同じ工数が発生するのに、いつも「急に忙しくなった」と驚いています。これはピーク前に準備体制を敷けばほぼ解決する問題です。しかし準備するには「何をどの順番でやるか」が整理されていることが前提。まずはそこから始めましょう。

TASKS 25 タスク化 25業務を時系列化	RISK -80% 属人化解消 マニュアル+副担当	SAVE 20h プロセス化 チェックリスト導入
---	---	--

タスク化の手法はシンプルです。現場スタッフに「最近1ヶ月やった業務」を時系列で思い出させ、それを「いつ・だれが・何をするか」という3軸で整理するだけです。この作業の中で、自分たちが「無意識のうちに」やっていることの多さに気づきます。同時に「この業務、本当に毎回必要?」という問い直しも生まれます。

そしてここが重要なのですが、タスク化後に「優先度を付けない」組織は失敗します。全25タスクすべてが「重要」と見なされると、改善も属人化解消も進みません。「今月・今四半期で必ずやる業務」と「手が空いたらやる業務」を分けることで、限られたリソースが本当に重要な業務に集中できます。

MEMO この章で決めたこと・次にやること

02

ワーク① 賃貸管理25タスク棚卸し

Inventory all recurring tasks

賃貸管理業務は「日次・週次・月次・季節」の4つの周期に分類されます。まずこの周期を意識することで、業務量の変動パターンが見えてきます。例えば「月初は契約更新手続きで20時間、月末は送金処理で15時間、春秋は募集対応で25時間」といった具合に、季節ごとの工数が明確になるのです。

次に、各業務について「本当に毎回必要か」を問い直します。「前任者がやっていたから」「顧客から要望されたから」という理由で続いている業務も少なくありません。あえて「この業務をやめたら何が起きるか」と想像してみることで、本質的に必要な業務と、習慣的に続いている業務の区別がつきます。

#	業務	周期	オーナー	工数
01	契約書作成・郵送	更新時	――	3h
02	更新報告メール	月初	――	0.5h
03	オーナー家賃送金	月初	――	2h
04	入居者募集対応	空室時	――	5h
05	修繕対応・手配	随時	――	3h

表を作った後の重要なステップが「オーナー列の埋め方」です。誰が各タスクを担当しているかを明示することで、属人化の度合いが一目で分かります。「Aさんしかできない業務」が多ければ、Aさんが休職した時のリスクは極めて高い。この見える化が、次の「属人化解消」フェーズへの動機づけになります。

MEMO この章で決めたこと・次にやること

03

ワーク② 属人化リスク評価

Identify single-point-of-failure risks

属人化は段階的に進みます。最初は「Aさんが得意」という程度ですが、放置すると「Aさんにしかできない」に変わり、最終的には「Aさんが休むと業務が止まる」という危機的状態に至ります。この流れを防ぐために、定期的に「この業務は誰がやるか」を問い直す必要があります。

属人化解消の鍵は「ペア体制」と「マニュアル」の2点セットです。ただし、本人がマニュアルを書くことは避けましょう。本人にとって自明のことは必ず抜け落ちます。良い方法は、新人や別の担当者が本人のやり方を見学しながら、「自分たちが理解できる形」でマニュアル化することです。

属人化度チェック

05 ITEMS

- | | |
|--|---|
| ☐ 01 この業務は複数の人が対応できる | ☐ 04 業務引き継ぎのチェックリストがある |
| ☐ 02 業務の手順書が最新化されている | ☐ 05 四半期ごとにマニュアルを見直す仕組みがある |
| ☐ 03 担当者が連休した時の代理者が決まっている | |

属人化リスク評価は「見えない」ことが最大の問題です。この5つのチェックで「NO」が多い業務から優先的に対策を始めてください。特に「連休時の代理者が未定」という状態は、ただちに改善の対象にすべきです。

MEMO この章で決めたこと・次にやること

04

ワーク③ 業務優先度マトリクス

4象限で改善優先度を判定

25タスクをすべて同時に改善することは現実的ではありません。「効果 × 実現可能性」で4象限に分け、右上(効果大・実現容易)から着手することが、最短で成果を出すルートです。多くの会社は「大事だから全部やる」という姿勢で改善に取り組みますが、結果として何も完了しないまま次の改善テーマへ移ってしまい、現場の疲弊だけが残ります。

#	改善項目	効果	実現度	推奨時期
01	チェックリスト導入	★★★★★	低	今月
02	マニュアル作成	★★★★	中	今月末
03	送金業務自動化	★★★★★	中	3ヶ月
04	募集システム導入	★★★	高	6ヶ月
05	AI査定機能	★★	高	見送り

重要なのは「左下(効果小・実現困難)」の象限を見送ることです。「効果はあるかもしれないが、手がかかる」という業務に時間を使うと、本来やるべき改善が遅れます。勇気を持って「やらない」を決めることが、真の優先順位です。実例として、あるチェーン管理会社は「送金業務の手作業削減(効果大・実現容易)」に集中した結果、月24時間の削減を3ヶ月で達成しました。一方で「物件写真のAI自動補正(効果中・実現困難)」は1年以上検討中のまま放置され、現場の負担増につながっています。

最後に、マトリクスを作った後は「来月から着手する1件」を全員で合意してください。複数同時着手は失敗の元。1件ずつ確実に終わらせることで、チームの改善文化が育ちます。

● BENCHMARK

効果 × 実現度
で4象限分類

● KEY INSIGHT

右上から着手
見送りを明示

● NEXT

来月着手案を
全員合意

05

ワーク④ 3ヶ月実装スケジュール

Timeline for top 3 improvements

改善計画は「いつまでに」が決まらないと、実行されません。月ごとに「誰が・何をやる・いつまでに完了」を決めることで、改善は現実化します。スケジュール管理のコツは「完了条件を数字で定義する」ことです。「マニュアルが完成する」では曖昧で、進捗が見えません。「新人がマニュアル見ながら30分で完全実行できる」という完了条件なら、達成/未達が明確です。

月	フェーズ	アクション	完了条件
1	タスク化完成	25業務を棚卸しシート完成	全員合意
2	マニュアル試作	優先度TOP3マニュアル作成	新人で実行可能
3	本運用開始	新体制で1ヶ月本運用	ミス0達成

3ヶ月という期間が「現実的」である理由は、経営学の研究成果からも明らかです。新しい業務体制が現場に定着するには、少なくとも4週間の実行サイクルが必要とされています。ワーク①から④まで、各フェーズに約1ヶ月を充てることで、「試行→検証→改善」のループが最低限2回回ります。これが組織の改善文化を根付かせるのに必要な期間です。

● BENCHMARK

3フェーズ
3ヶ月計画

● KEY INSIGHT

完了条件を
数字で明示

● NEXT

月初に
全員共有

MEMO この章で決めたこと・次にやること

06

ワーク⑤ 成功 vs 失敗パターン

Learn from both success and failure cases

業務改善には「こうなったら失敗」というパターンが幾つかあります。これらを事前に認識しておくことで、陥り穴を避けられます。多くの中小企業の改善プロジェクトは、実は「プロセス設計は正しいのに実装で失敗する」という後者に当てはまります。

#	分岐点	成功パターン	失敗パターン
01	タスク化のやり方	現場スタッフ主導で時系列化	管理者が理想像で決めつける
02	マニュアル化	新人が作成者(暗黙知あぶり出)	本人が完璧に作成
03	チェックリスト運用	毎日使用(習慣化)	作成後放置
04	マニュアル更新	四半期ごと定期更新	完璧を求めて永遠に更新中

成功と失敗の分岐点は「完璧さ」と「習慣化」のバランスです。完璧なマニュアルより「使われるマニュアル」が重要。運用を始めて1ヶ月目は80点で十分。その後の使用経験から改善していく方が、結果として高いクオリティに到達します。実際、あるチェーン管理会社は「初版マニュアルは40ページ、3ヶ月後に改善版は25ページに圧縮」という経験をしました。現場が1ヶ月使うことで「本当に必要な内容」が分かり、無駄が削ぎ落とされたのです。

マニュアル更新の「永遠の修正地獄」を避けるコツは「完成度の目標値を明示する」こと。「100点を目指す」なら永遠に完成しません。「初版は80点・3ヶ月後に95点」という段階的目標を立てることで、納期が生まれ、改善も動き出します。

● BENCHMARK

成功 vs 失敗
4つの分岐点

● KEY INSIGHT

完璧より習慣化
80点スタート

● NEXT

4項目を
現場チェック

07

次のアクション

Start this week with 3 steps

本ワークブックを記入し終えたら、以下の3つに絞って即座に行動に移してください。複数同時着手は失敗パターン。1件ずつ確実に完了させることが、6ヶ月後の最大の成果につながります。

今週中の3アクション

03 ITEMS

- ☐ 01 今週中: 現場スタッフで業務棚卸しワーク①を完了 ☐ 03 今月末: 候補タスクのマニュアル第一版完成
- ☐ 02 来週: 優先度マトリクス完成→着手1件を確定

ウルスタ 賃貸管理機能 無料トライアル

業務タスク化・マニュアル管理・自動化までを1画面で。本ワークブックで特定した課題を、実際のシステムで試して即座に効果検証できます。

- TASK-MGT
- DOC-SHARE
- CHECKLIST