

ゲストレポート

本紙が運営するオンラインメディア「賃貸トレンドニュース」から、ゲストトークの一部をお届けします。今回は、管理会社の鍵管理に関する内容です。管理物件にスマートロックを導入し、社内での合鍵保管をやめた経緯や目的、その効果などを、管理会社2社に聞きました。

社内保管リスクを回避

三好不動産 鍵を入居者へ渡して10年

三好不動産（福岡市）は、約10年前に管理物件の専有部の鍵を社内でも管理することをやめ、入居者にすべて渡す運用に変えた。鍵の紛失を想定し、入居者に駆け付けサービスの契約を推奨している。次の課題は「5万本残る共用部の鍵管理」と話す横川統括マネージャーに話を聞く。



三好不動産
（福岡市）
横川 哲也
賃貸管理部統括マネージャー

10年前に鍵の保管をやめ、専有部の鍵を入居者へ渡した理由は。

合鍵が悪用されるリスクを回避すること、鍵庫のスペース削減が目的だ。社員に邪心が芽生えて鍵を持ち出し、事件となるケースは他社の事例を見て、リスクと感じていた。自社の社員を守る意味でも、鍵の保管をやめた。もう一つは、管理戸数が増える、保管する鍵の量が増える。そのたびに鍵庫を拡大する必要があるため、スペースや管理フローなどに課題を感じていた。

入居者に鍵をすべて渡すことについて不安はなかったのか。

2点、大きな不安があった。1点目は、入居者が鍵を紛失した際、管理会社としてどのように対応すべきか。2点目は、居室の中で入居者が倒れたなどのトラブルがあった場合、緊急対応はどうするか。社内でも不安視する声が多かった。

入居者が鍵を紛失したときなどのトラブル対応はどうしているのか。

入居者自身に駆け付けサービ

スの契約を推奨している。入居時に、当社がスペアキーを保管していないこと、駆け付けサービスの利用率などを説明し、積極的に契約を促している。実際に鍵の紛失件数は、入居者に鍵をすべて渡すようになってから減っている。

鍵をすべて渡すことに、当時の入居者の反応はどうだったのか。

入居者に、鍵をすべて渡すことについての通知文を一斉に送った。反応があったのは0・5%ほどで、ほとんどの入居者が管理会社の鍵管理について興味がないのではと思った。その際に、駆け付けサービスの案内も行ったが、加入の促進はなかなか難しかった。そのため、新規の入居者へは積極的に加入を促している。

駆け付けサービスに加入していない入居者の対応について。

事前に鍵交換に必要な費用について説明し、鍵を紛失した場合は、当社が事業者を手配し入居者が実費精算することになっている。

居室内で入居者が倒れた場合などの緊急対応は、どのようなフローにしているのか。

異常報告が当社に来た段階で、警察へ連絡する。その際、鍵の解錠事業者を手配し、警察立ち会いの下、事業者が解錠す

るというフローにした。

共用部の鍵管理はどのようなしているのか。

当社の管理戸数は約4万3000戸で、オーナーから預かっている共用部の鍵は約5万本ある。エントランスだけでなく、屋上やポンプ室などの設備関連の鍵もあり、1棟あたりの共用部の鍵は多くなる。オーナーに返す案もあるだろうが、難しいと考えている。社内での紛失リスクもあるため、今後の運用課

題としている。

共用部の今後の鍵管理について、具体的にどのような運用方法を考えているか。

鍵の持ち出しや返却をシステムでの管理に移行する必要がある。アナログな管理では、ヒューマンエラーによるミスや事故がどうしても起こりやすくなる。社内保管を前提に、2023年中には、社内のシステム部を主体にし、管理体制を変更する予定だ。