



2023年9月8日

各 位

会社名	株 式 会 社 ラ ス ト ワ ン マ イ ル
代表者名	代 表 取 締 役 社 長 渡 辺 誠 (コード番号：9252 東証グロース)
問合せ先	取 締 役 財 務 経 理 部 長 市 川 康 平 (電話番号 050-1781-0250)
事業に関する 問合せ先	執 行 役 員 澁 谷 卓 典 (電話番号 050-5530-4705)

**管理会社様向けモラルクレーム解決コールセンター
『住生活110』の販売開始についてのお知らせ**

当社はこの度、賃貸物件入居者のモラルクレームを解決する管理会社様向けコールセンターサービス「住生活110」の販売を開始いたします。

記



住生活110

1. サービスリリースの背景及び目的

近年、我が国では少子高齢化社会となり人口は減少局面を迎えておりますが、世帯数は増加しており、2025年の単身世帯（1人暮らし）は、2015年より8.4%増えて1996万世帯になるとみられており、総世帯数に対し36.9%が単身世帯となります（※1）。単身世帯の増加に伴い、地域コミュニティの衰退化が懸念されており、国土交通省が実施した「地域の人々との付き合い」というインターネット調査では、15大都市の約45%の人が「ほとんど、もしくは全く付き合いがない」と回答しております。（※2）

そのような中、「近隣トラブルにあったことはあるか」というアンケート結果（※3）では、近隣のマナーが気になったことのある人は6割を超える結果となり、特に単身世帯割合が多いと予測される家賃10万円未満のグループでは、74.9%の人が近隣住民のマナーについて気になっていると回答し、家賃10万円以上のグループと比較して不満を抱えている人の割合が多く、地域コミュニティの衰退と比例して、賃貸物件における個人間トラブル発生の可能性も高まっています。

また、実際にご近所トラブルに遭ったことのある人は24%で、約4人に1人がトラブルを経験しており、家賃10万円未満のグループが27.2%とトラブルに遭った割合が1番多い結果となっております。

※1：国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計（全国推計）2018（平成30）年推計」

https://www.ipss.go.jp/pp-a/jsetai/j/hpr-j2018/houkoku/hpr-j2018_houkoku.pdf

※2：国土交通省「第I部 安全・安心社会の確立に向けた国土交通行政の展開」

<https://www.mlit.go.jp/hakusyo/mlit/h17/hakusho/h18/html/H1022100.html>

※3：株式会社AZWAY「【近隣トラブルにあったことのある人の割合は？】男女500人アンケート調査

<https://ouchi-shiawase.jp/kinrintrouble/>

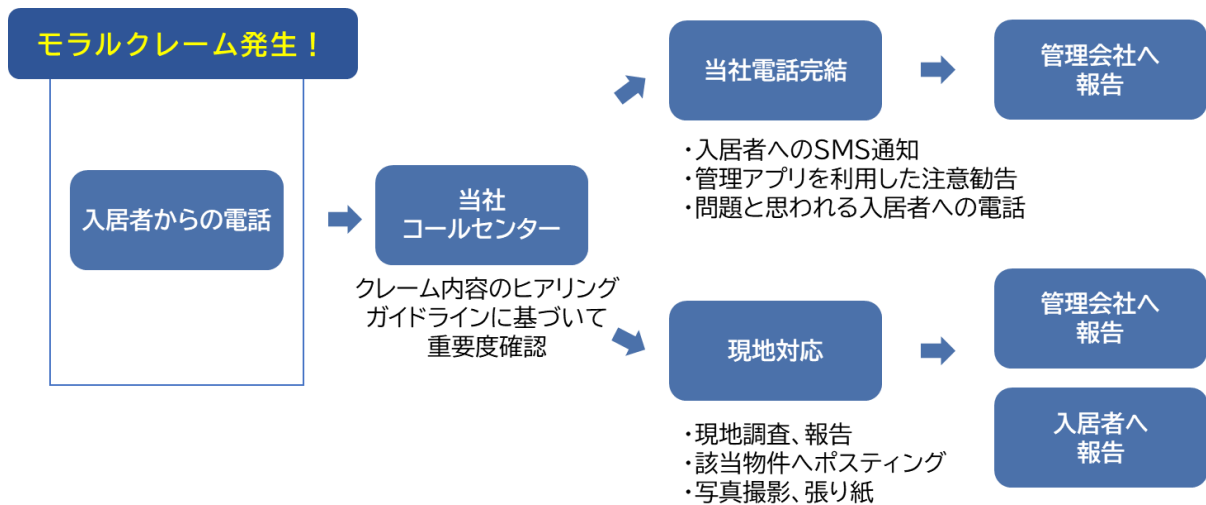
そのような状況下、当社グループは賃貸物件入居者のモラルクレームを解決する管理会社様向けコールセンターサービス「住生活110」の販売を開始し、入居者の安心・安全をサポートし不安を解消することで、管理会社様のクレーム対応コストやストレスの軽減、空室対策に寄与いたします。

2. 「住生活110」の概要

住生活110は、入居者からの騒音やゴミに関するトラブル・迷惑駐車・共用部のタバコトラブル等のよくあるモラルクレームに関して、解決と対応を行うコールセンターサービスです。

入居者からの住居トラブル受付専用窓口を設け、的確で徹底的なヒアリングを行い問題解決までサポートすることで、入居者の安心感と管理会社のストレス削減につながります。

対応リスクが高い問題等は内容に応じて、自衛官OB・警察官OB等の専門相談員による同行対応（※4）も可能なため、管理会社は身の危険を感じることなく問題解決が可能です。また、24時間365日対応のため、対応漏れや遅れによる二次クレームを防止します。



※4:専門相談員は、業務委託契約先から派遣されます。

3. 今後の見通し

本件による当社グループの業績に与える影響は軽微であります。

以上