

BUSINESS OPS / WORKBOOK

# 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/■

工数削減

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

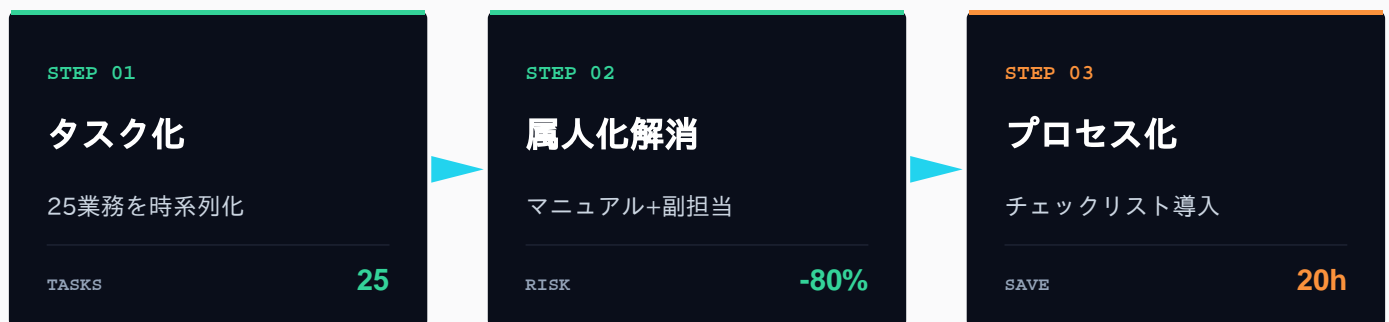
## 01

## 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ています。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。



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。

本章「業務の見える化がすべて」のポイントは、抽象論で終わらせず、明日の現場で1つでも実装することにあります。ここまで紹介したフレームワークやチェックリストは、すべて中小不動産会社の実務に落とし込めるサイズに調整しています。まずは現状把握から始め、1ヶ月後のレビューで何が動いたかを具体的な数字で確認してください。

実装にあたっては「完璧」を目指さず「最小実装で動かす」ことを優先します。1週間で結果が見える小さなアクションから始め、効果が出たら段階的に展開する。この王道のサイクルが、半年後の組織の景色を確実に変えます。

## ● KEY POINT

仕組みで動かす(個人ワザに頼らない)

## ● FIRST STEP

1週間で結果が見える小さなアクション

## ● NEXT

次章へ続く / 完走で6ヶ月計画完成

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かます。

#	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。

本章「ワーク① 賃貸管理25タスク棚卸し」のポイントは、抽象論で終わらせず、明日の現場で1つでも実装することにあります。ここまで紹介したフレームワークやチェックリストは、すべて中小不動産会社の実務に落とし込めるサイズに調整しています。まずは現状把握から始め、1ヶ月後のレビューで何が動いたかを具体的な数字で確認してください。

実装にあたっては「完璧」を目指さず「最小実装で動かす」ことを優先します。1週間で結果が見える小さなアクションから始め、効果が出たら段階的に展開する。この王道のサイクルが、半年後の組織の景色を確実に変えます。

### ● KEY POINT

仕組みで動かす(個人ワザに頼らない)

### ● FIRST STEP

1週間で結果が見える小さなアクション

### ● NEXT

次章へ続く / 完走で6ヶ月計画完成

## 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。

SELF-DIAGNOSTIC	属人化度チェック	05 ITEMS	
Q01	この業務は複数の人が対応できる	YES	NO
Q02	業務の手順書が最新化されている	YES	NO
Q03	担当者が連休した時の代理者が決まっている	YES	NO
Q04	業務引き継ぎのチェックリストがある	YES	NO
Q05	四半期ごとにマニュアルを見直す仕組みがある	YES	NO

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。

本章「ワーク② 属人化リスク評価」のポイントは、抽象論で終わらせず、明日の現場で1つでも実装することにあります。ここまで紹介したフレームワークやチェックリストは、すべて中小不動産会社の実務に落とし込めるサイズに調整しています。まずは現状把握から始め、1ヶ月後のレビューで何が動いたかを具体的な数字で確認してください。

実装にあたっては「完璧」を目指さず「最小実装で動かす」ことを優先します。1週間で結果が見える小さなアクションから始め、効果が出たら段階的に展開する。この王道のサイクルが、半年後の組織の景色を確実に変えます。

## ● KEY POINT

仕組みで動かす(個人ワザに頼らない)

## ● FIRST STEP

1週間で結果が見える小さなアクション

## ● NEXT

次章へ続く / 完走で6ヶ月計画完成



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。

本章「ワーク④ 3ヶ月実装スケジュール」のポイントは、抽象論で終わらせず、明日の現場で1つでも実装することにあります。ここまで紹介したフレームワークやチェックリストは、すべて中小不動産会社の実務に落とし込めるサイズに調整しています。まずは現状把握から始め、1ヶ月後のレビューで何が動いたかを具体的な数字で確認してください。

実装にあたっては「完璧」を目指さず「最小実装で動かす」ことを優先します。1週間で結果が見える小さなアクションから始め、効果が出たら段階的に展開する。この王道のサイクルが、半年後の組織の景色を確実に変えます。

**● KEY POINT**

仕組みで動かす(個人ワザに頼らない)

**● FIRST STEP**

1週間で結果が見える小さなアクション

**● NEXT**

次章へ続く / 完走で6ヶ月計画完成

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(暗黙知あぶり出し)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。

本章「ワーク⑤ 成功 vs 失敗パターン」のポイントは、抽象論で終わらせず、明日の現場で1つでも実装することにあります。ここまで紹介したフレームワークやチェックリストは、すべて中小不動産会社の実務に落とし込めるサイズに調整しています。まずは現状把握から始め、1ヶ月後のレビューで何が動いたかを具体的な数字で確認してください。

実装にあたっては「完璧」を目指さず「最小実装で動かす」ことを優先します。1週間で結果が見える小さなアクションから始め、効果が出たら段階的に展開する。この王道のサイクルが、半年後の組織の景色を確実に変えます。

### ● KEY POINT

仕組みで動かす(個人ワザに頼らない)

### ● FIRST STEP

1週間で結果が見える小さなアクション

### ● NEXT

次章へ続く / 完走で6ヶ月計画完成

