



ご利用マニュアル 《居住者様向け案内》

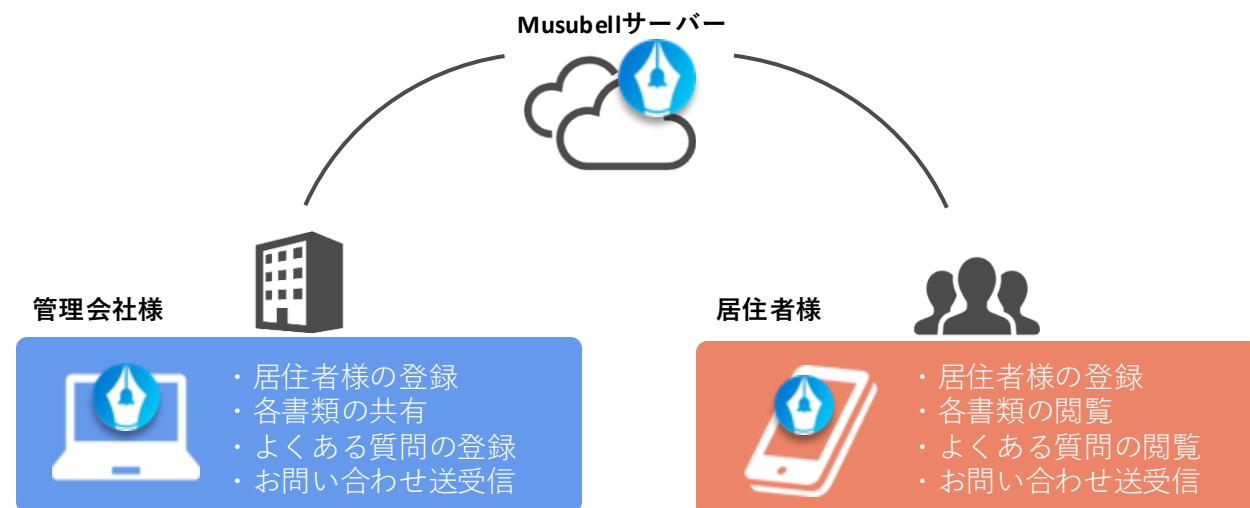
2025.08.15

目次

- ① Musubellマイページの開設
※以下の(1)(2)いずれかの方法で、Musubellにご登録いただきます
 - (1) Musubellポータルから『パスワード登録のお願い』というメールが届いた場合 ... [P01](#)
 - (2) 管理会社様から二次元コード（QRコード）を受け取った場合 [P03](#)
- ② ログイン・ログアウト方法
 - ・ ログイン／ログアウト [P05](#)
- ③ 『{物件名}に関するメッセージのお知らせ』というメールが届いた後の操作
 - ・ お知らせの確認 [P06](#)
- ④ 『共有資料』メニュー
 - ・ 物件内共有資料の確認方法 [P07](#)
- ⑤ 『よくあるご質問(FAQ)』メニュー
 - ・ 物件内よくあるご質問(FAQ)の確認方法 [P08](#)
- ⑥ 『ご意見・お問い合わせ』メニュー
 - ・ ご意見・お問合せの送受信方法 [P09](#)
- ⑦ 『アンケート・投票』メニュー
 - ・ アンケートへの回答方法 [P11](#)
- ⑧ パスワードを忘れてしまった場合
 - ・ パスワードリセット方法 [P12](#)

Musubellについて

・ Musubellは、居住者様と不動産管理会社様を繋ぐプラットフォームです。物件に関するお知らせ・書類の送受信や、お問い合わせ機能を搭載しており、不動産管理会社様と管理組合様のコミュニケーションにお使いいただくことが可能です。



■ Musubellポータルから『パスワード登録のお願い』というメールが届いたら(1/2)

所要時間目安：1~5分

・ Musubellポータルから届いた『パスワード登録のお願い』というメールを開き、ログインURLを押してください。



※このメールは削除しないようお願いいたします。

・ メールに記載されたログインID(メールアドレス)と仮パスワードを入力の上、[ログイン]を押してください。



※パスワードはメールに記載された仮パスワードを入力してください。

・ 利用規約を確認し、「利用規約に同意する」にチェックのうえ[次の画面へ進む]を押してください。

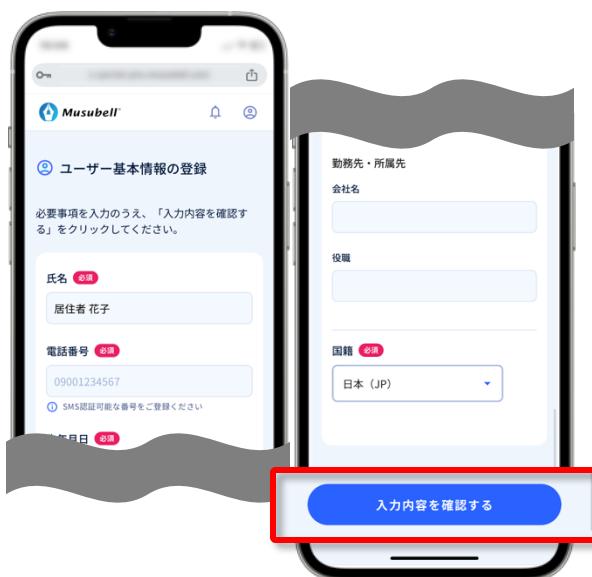


・ パスワードを設定し、[変更を保存する]を押してください。



※パスワードは、8文字以上36文字以内かつ、英文字と数字を含めてください。

・ ユーザーの情報を記入し、[入力内容を確認する]を押してください。



・ 内容を確認し、[この内容で登録する]を押してください。



※こちらの情報は後から変更可能です。

・ ページ上部に居住者マイページの利用申請が表示されます。[利用する]を押してください。



・ 確認画面が表示されますので、[上記内容を回答しサービス利用開始]を押してください。



■ Musubellポータルから『パスワード登録のお願い』というメールが届いたら(2/2)

所要時間目安：1～5分

- ・ 居住者マイページへ遷移するためのボタンが表示されますのでボタンを押してください。



- ▶ 居住者マイページのTOP画面が表示されます。



- ・ マイページの右上のアイコンマーク・メニューボタンから各設定・メニューを開くことが可能です。



※アイコンマークからはユーザー情報設定や利用規約の確認等が可能です。
メニューボタンからは居住者マイページの各メニューを利用することが可能です。

■ 管理会社様から二次元コード（QRコード）を受け取ったら（1/2）

所要時間目安：1～5分

- 管理会社様より『ユーザー登録用二次元コードのご案内』を受け取ったら、スマホカメラで二次元コードを読み取ってください。

- 表示されたWEB画面下部の、[新規ユーザー登録]を押してください。

- 利用規約を確認し、「利用規約に同意する」にチェックのうえ[次の画面へ進む]を押してください。

- メールアドレスとパスワードを設定し、各項目を入力してから、画面下部の[入力内容を確認する]を押してください。



※パスワードは、8文字以上36文字以内かつ、英文字と数字を含めてください。

- 内容に問題がなければ、画面下部の[この内容で登録する]を押してください。

- 以上で情報登録は完了です。管理会社様の内容確認が完了したら、マイページへのご案内メールが届きますので、少々お待ちください。



■ 管理会社様から二次元コード（QRコード）を受け取ったら（2/2）

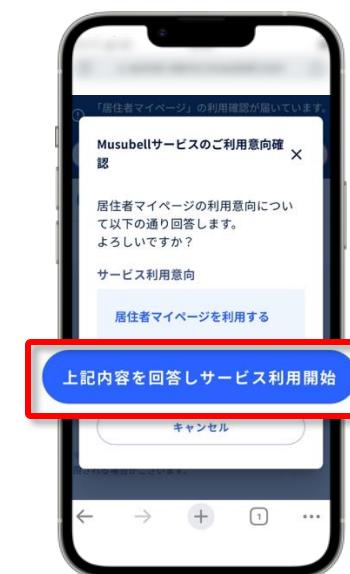
所要時間目安：1～5分

- ・ Musubellポータルから『居住者マイページへ招待されました』というメールが届いたら、本文中のログインURLを押してください。

- ・ ログイン画面が表示されますので、最初に設定したメールアドレスとパスワードを入力し、[ログイン]を押してください。

- ・ 画面上部に表示されている[利用する]を押してください。

- ・ [上記内容を回答しサービス利用開始]を押してください。



- ・ これでマイページの開設が完了しました。[マンション居住者マイページ]を押すと、マイページが確認できます。

- ・ マイページの右上のアイコンマーク・メニューボタンから各設定・メニューを開くことが可能です。



■ Musubellへログイン/Musubellからログアウトする

所要時間目安：1分未満

- ・ログインの際は、Musubellのログインページを開き、ユーザーID (メールアドレス)とパスワードを入力の上[ログイン]を押してください。



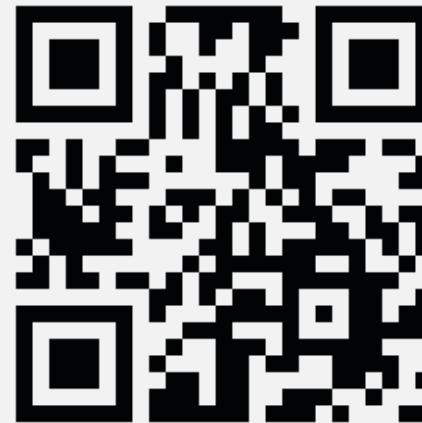
- ▶ ・ログインが完了します。



※ログインURLは、ユーザー登録時に届いたメールに記載されているものかこのページ右側をご参照ください。

■ ログインURL

- Musubellポータル URL
…<https://c-portal.musubell.com/>
- 上記URLへの二次元コード
…下記画像を読み取ってください。



- ・ログアウトの際は、右上のアイコンマークを押したうえで、[ログアウト]を押してください。



※ログアウト操作を行わなかった場合でも、一定期間後に自動ログアウトされます。

■ お知らせの確認

所要時間目安：5～10分

- ・管理会社よりメッセージが届いた場合など、お知らせがある場合はこのようなメールが届きます。まずはMusubellにログインしてください。



- ▶ **【お知らせが未読の場合】**
 - ・マイページ上部の「最新のお知らせ」という箇所にボタンが表示されるので、そのボタンを押してください。



- ▶ 確認したいお知らせのタイトルを押してください。



- ▶ お知らせの内容が表示されます。



※ログイン方法はP3をご参照ください。

※既読の場合(一度開いたお知らせを再度開く場合)は本ページ下段をご参照ください。

※画面上部の絞り込みボタンやプルダウンから、お知らせのカテゴリ等を絞り込むことが可能です。

【過去のお知らせを確認したい場合】

- ・マイページ右上のメニューを開いてください。



- ▶ ・[お知らせ]メニューを開いてください。



- ▶ 確認したいお知らせのタイトルを押してください。



- ▶ お知らせの内容が表示されます。



※画面上部の絞り込みボタンやプルダウンから、お知らせのカテゴリ等を絞り込むことが可能です。

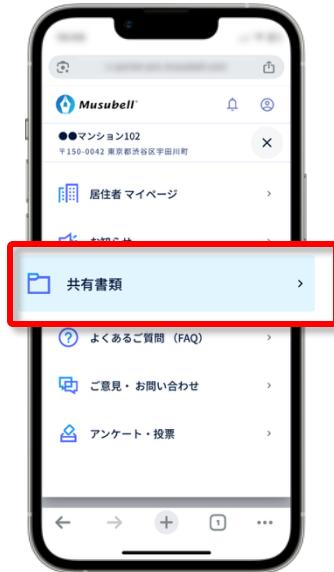
■ 物件内共有資料の確認方法

所要時間目安：5～10分

- 物件内で共有されている共有資料を確認するには、まずマイページ右上のメニューを開いてください。



- [共有書類]メニューを開いてください。



- 確認したい共有資料のタイトルを押してください。



- 共有資料の内容が表示されます。



※画面上部の絞り込みボタンやプルダウンから、共有資料のカテゴリ等を絞り込むことが可能です。

よくあるご質問(FAQ)を確認する

所要時間目安：5～10分

・物件内で共有されている共有資料を確認するには、まずマイページ右上のメニューを開いてください。

▶ ・[よくあるご質問(FAQ)]メニューを開いてください。

▶ ・確認したいよくある質問のタイトルを押してください。

▶ ・ご質問と、回答が表示されます。



※画面上部の検索窓から、よくあるご質問を検索することが可能です。

※こちらで解決しない場合は、管理会社へのお問い合わせ(P7)を行ってください。

■ ご意見・お問い合わせを送受信する (1/2)

所要時間目安：5～10分

▶ ご意見やお問い合わせを送信したい場合、まずマイページ右上のメニューを開いてください。

▶ [ご意見・お問い合わせ]メニューを開いてください。

▶ 画面上部の[ご意見・お問い合わせの新規登録]を押してください。

▶ ご意見・お問い合わせを登録し、[入力内容を確認する]を押してください。



※本資料では、言葉を以下のように使い分けています。

- ・ご意見...物件管理に対する意見、要望など、管理会社から返信が不要（一方通行メッセージ）
- ・お問い合わせ...物件に対する問い合わせ、管理会社から返信が必要（双方向メッセージ）

※下部によくある質問が表示されておりますので、一度ご確認くださいませようお願いいたします。

※種別は下記をご参考にしてください。

- ・ご意見...管理会社が返信できない一方通行メッセージ
- ・お問い合わせ...管理会社が返信可能な双方メッセージ

▶ 内容を確認し、[ご意見・お問い合わせ内容を登録する]を押してください。

▶ 以上でご意見・お問い合わせ登録は完了です。



※登録をやり直す場合は、画面下部の[キャンセル]を押してください。

※お問い合わせに返信があった場合の操作はP8をご参照ください。

■ ご意見・お問い合わせを送受信する (2/2)

所要時間目安：5～10分

- お問い合わせへの返信は、メール通知が届き、ログイン後のMusubell画面上でもお問い合わせ名に「回答あり」という文字が表示されます。



- 前画面で問い合わせを押しして内容確認し、問い合わせが解決した場合は画面下部の「このお問い合わせを解決済みにする」を押してください。



- 確認画面が表示されますので、解決済みにする場合は「解決済みにする」を押してください。



- 以上でお問い合わせの一連の流れは完了です。



※ログイン方法はP3をご参照ください。
お問い合わせ画面の開き方はP7をご参照ください。

※追加返信を行う際は[返信する]ボタンを押してください。

※管理会社側からステータスを「解決済み」に更新する場合もございます。

■ アンケート・投票を行う

所要時間目安：5～10分

- ・アンケート等への回答依頼がある場合、メール通知が届きます。ログインのうえ、右上のメニューボタンを開いてください。



- ・[アンケート・投票]メニューを開いてください。



- ・回答するアンケート名を押してください。



- ・画面に従って回答を行い、回答完了後は[入力内容を確認する]を押してください。



※ログイン方法はP3をご参照ください。

- ・入力内容を確認し、[アンケート・投票の回答を登録する]を押してください。

- ・以上で回答は完了です。



■ パスワードを忘れてしまった場合の操作

所要時間目安：5～10分

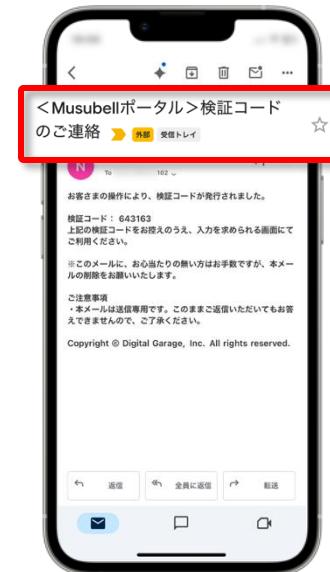
- パスワードを忘れてしまった場合は、ログイン画面下部の「パスワードをお忘れですか？」を押してください。



- メールアドレスの入力欄に Musubell に登録済みのメールアドレスを入力の上、「メールを送信する」を押してください。



- Musubell ポータルからメールが届きます。メール内の検証コードをメモやコピペ等していただきますようお願いいたします。



- Musubell を開き、先程の検証コードと新しいパスワードを入力の上、「パスワードを再設定する」を押してください。



- 以上でパスワード変更は完了です。ログインページに戻り、新しいパスワードでログインしてください。

