

『アフターデジタル時代の不動産業者』実現のためのオープン・サービス・イノベーションの実施と、それに伴う文書の電子化・データ保全の推進



ハウスコム株式会社

代表取締役社長執行役員 田村 穂

ハウスコムについて

ハウスコムは1998年に設立している不動産賃貸仲介業で、現在は関東圏、首都圏、関西圏、東海圏を中心に約190店舗を展開しています。昨年度は約77,000件のお部屋を仲介させていただきました。なお、2019年に東証一部に市場変更しております。

当社のミッションは「住まいを通して人を幸せにする世界を創る」です。「住まい」と「幸せ」はとても相性が良いもので、就職や進学、家族が増えるなどの人生の大切な節目において「より幸せな生活をするためにお部屋をさがす」お客様が多くいらっしゃいます。その「幸せ」のお手伝いが、私たちの最大の使命であると考えております。

当社の活動は、賃貸の仲介から始まり、現在は「住まいのサービス業」へと発展させていただいております。お部屋をただご紹介するだけではなく、その先にある、そのお部屋での生活までサポートできるような存在となれるよう、新しいサービスの開

発などにも取り組んでいます。

“アフターデジタル時代の不動産業者”を目指して

当社では、以前より不動産賃貸業界のアナログな業務プロセスに対して課題感を持っていました。

具体的には、まず店舗にご来店いただき、お部屋をご覧いただいた後で、そのお部屋に住みたいと思っていただけた場合はもう一度店舗に戻って紙のお申し込み用紙をご記入いただくことから、ご契約・鍵の受け渡しなど、お客様に何度も店舗に足をお運びいただかなければならないのが、これまでのお部屋さがしのプロセスとなっていました。また、物件の情報は依然として、紙とFAXでのやり取りが中心となっており、契約や更新の手続きも同様です。

一方、今、私たちの生活には急速にデジタル化の波が押し寄せてきています。例えば、お買い物の支払いをスマホ決済で

行ったり、店内にある商品の情報をタブレットで検索したりすることによって、私たちのオフラインの行動がオンライン化・データ化されているといったものです。それらは新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、さらに加速していると実感しています。

このいわゆる「アフターデジタル」と言われる世界において、不動産業界はどうなるのでしょうか。タブレットから内見をし、Web上で契約を済ませることも可能で、もちろんリアルな店舗でお部屋さがしをしても良い——私たちはこうした「アフターデジタル」の時代で、お客様の目線から、より幸せな生活をご提供できるような不動産業者を目指しています。

業務プロセスのデジタル化と文書の電子化とデータ保全の推進

当社では、この動きが本格化し始めた2014年ごろから、世界全体の変容から取

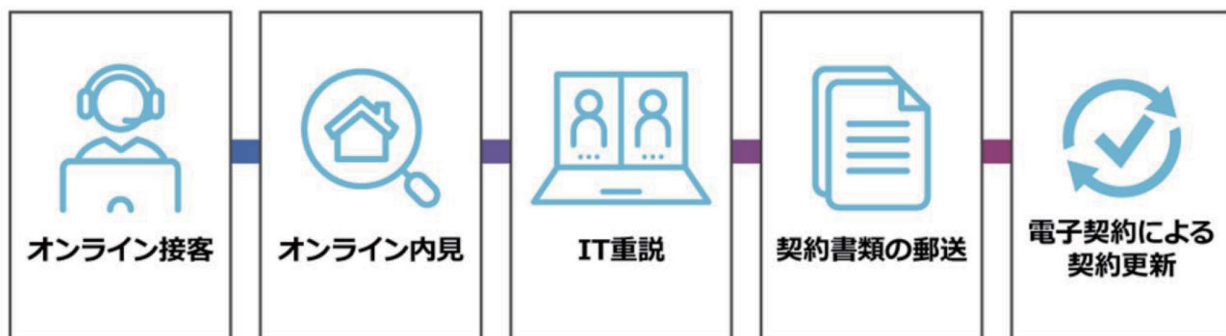


図1 オンラインによる契約プロセス

り残されつつあった不動産賃貸仲介の業務プロセスを見直し、新しい時代に対応していくために長期的な視野に立って、幅広く、改善・改革を進めることにしました。

これが、当社の取り組み『アフターデジタル時代の不動産事業者』実現のためのオープン・サービス・イノベーションの実施と、それに伴う文書の電子化とデータ保全の推進」となります。

まずは、お客様がお部屋を借りられるプロセスを追って、各プロセス(図1)での取り組みをご紹介します。

① オンライン接客・オンライン内見

まず、お部屋がしの入口となる店舗での接客、そして内見のオンライン化です。

コロナ禍を受け、2020年の春ごろにはメディア等でも「オンラインで内見に対応する不動産業者」が取り上げられていましたが、ハウスコムでは2015年、不動産業界でオンライン対応をする事業者がまだほとんどなかった時期に、オンライン対応をスタートさせていました。

具体的には、まずオンラインでのやり取りで、お客様のご意向をくみ取る「オンライン接客」、そして当時生まれつつあった不動産テック企業と連携して開発した自社システムを使って、実際にお部屋をご案内

する「オンライン内見」です。

この「オンライン内見」に関しては、当初想定していなかったメリットがありました。それは、お部屋のご案内に関しては今まで通り実際にお越しいただくのですが、ご家族、具体的には大学生の方であれば親御さん、単身赴任されるサラリーマンの方であれば奥様といった、現地にいらっしゃらない方にもその場で物件を確認していただいて、お部屋を借りることを承諾いただけるということです。

いったん家に帰って相談してから再度現地に来て契約、とする従来のパターンに比べて、その場で契約まで進むことができるため、営業担当者にとって効率よく、機会損失も防ぐことができるという大きなメリットが生まれ、当初「オンライン」に抵抗があった一部の現場担当者にも浸透していくきっかけとなりました。

現在は、映像・音声・通信の状況の良い状態をさぐりながら、自社システムのバージョンアップを繰り返し、さらに広く実施しています。

② IT重説

続いて、重要事項説明のIT化です。

借りる場合も、購入する場合も、お部屋をご契約いただく前には、法律上、必ず宅地建物取引士と対面して重要事項説明

を行わなければならない、今までは店舗で、お客様と対面で実施してきましたが、2017年、「賃貸借契約における借り主への重説」に限ってインターネットを活用したテレビ電話などによる重要事項説明の実施、通称「IT重説」の運用が国土交通省から認められるようになりました。

当社では、運用開始の直後から、積極的にこの「IT重説」を実施し、対応実績では業界トップクラスとなっております。なお、本年は年間2万件を超えるIT重説を実施する見通しです。

③ 契約書類の郵送に伴う社内ペーパーレスプロジェクト推進

契約書類の郵送にも課題がありました。法律で定められているため、書類そのものは、書面でのやり取りが必要となります。このため、膨大な書類を私たちは管理していかなければなりません。

そこで、私たちは社内で「ペーパーレスプロジェクト」を立ち上げて、紙契約書をすべて電子化する取り組みをスタートしました。2019年以降のすべての紙契約書の電子化を実施し、約60,000件の契約書がすでに完了しています。

④ 電子契約による契約更新

また、電子契約における契約更新もス

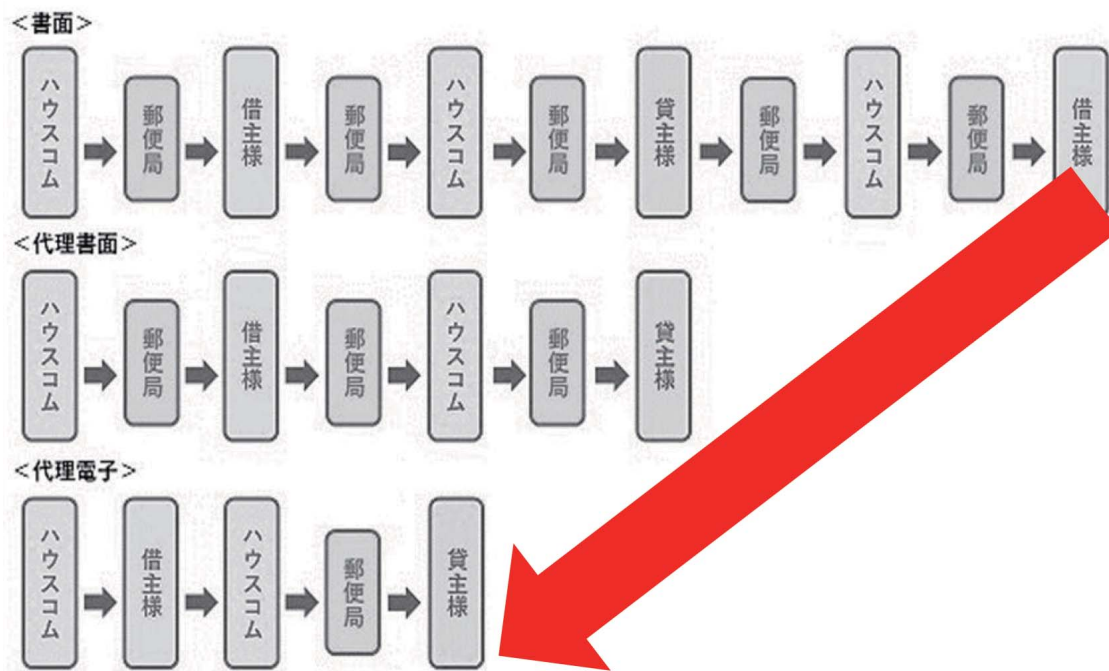


図2 大幅に改善された業務プロセス

スタートしており、劇的に業務プロセスを改善することができました。

お客様にとっては、更新時に書類が郵送で届き、サインをしてみた後送り返すという一連の作業が不要となり、Web上ですべて終わらせることができるようになりました(図2)。

私たちの業務も、入居者様に書類を送付し、ご返送いただき、さらにオーナー様とも同様のやり取りをして最終的な書類を入居者様に送る、という一連のプロセスがありました。電子化によって大幅に改善されました。

それまでは、契約更新時には、その都度2年前・3年前の契約書の原本を本社から取りよせて確認することが必要となっていました。電子化することによってタイムリーにお客様と内容を確認しながら更新のお話を進められるようになりました。

なお、お部屋ががしの本題とは少し離れる部分では「経費精算のデジタル化」と

いった経理・庶務的な部分を並行して進めています。これまでは、担当者の領収書を紙に貼りつけてそれを本社が取りまとめるという処理を実施していましたが、現在は会社が支給しているスマートフォンで写真を撮ってそのまま申請できるようになりました。

顧客満足度の向上を目指して

このように、各プロセスにおいてオンライン化・データ化を進めていくことにより、これからの私たちの目指す姿である『アフターデジタル』時代の不動産業者を実現するための基盤が完成しつつあります。また、これらの取り組みを導入することによって、お客様にとっての利便性だけでなく、店舗における業務フローやスケジュール管理等の業務効率も向上するという効果も得られました。

この結果は、スタッフの修練度をさらに

高い水準にし、最終的には顧客満足度のさらなる向上に改めてつなげられるものと考えております。

まだ道半ばではありますが、不動産業界におけるデジタル化・データ化の先駆者として、これからも、お客様・不動産オーナー様がさらに幸せになれる世界の実現に向け、引き続きさまざまな取り組みを実施するとともに、日々の接客サービスの向上に努めてまいります。

