

# 「DXの対応は待った無し」 中小宅建業者の業務効率化

2022年3月2日(水)開催  
全宅連不動産総合研究所主催(事例発表会)

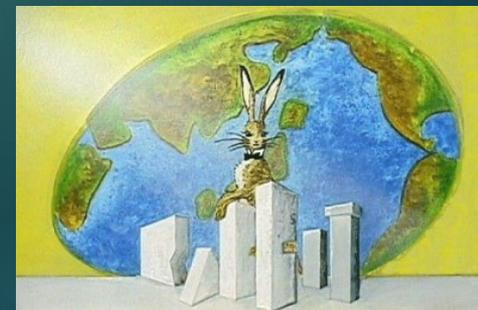
「住まう」に、  
寄りそう。

For perfect  
estate management.



一般社団法人 全国賃貸不動産管理業協会  
東京支部 支部長

ラビットホームズ株式会社  
代表取締役 岩崎和夫



# 自己紹介

- ▶ 1951年（昭和26年） 東京中野区生まれ、練馬区育ち。
- ▶ 1977年（昭和52年） 株式会社大蔵屋入社（マンション分譲と仲介担当）
- ▶ 1986年（昭和61年） ラビットホームズ株式会社を設立し独立  
設立当初は中古マンションのリノベーション販売を主たる業務としていたが兄弟が商社勤務であった為、転勤者の留守宅管理（通称：リロケーション）も並行して行う  
バブル崩壊を機に管理業務を事業主体とし、リロケーション専門の管理会社へ業態を変更
- ▶ 1992年（平成4年） 大改正された借地借家法（50年ぶりの改正）により、この時から「期限付借家権」を積極活用
- ▶ 2000年3月（平成12年） 定期借家権が創設されてからは、賃貸契約の9割以上を定期借家契約とする、しかし住宅での普及率は未だに5%程度しか普及していない  
(2007年国交省調査)

# 大きな変化があった歴史の背景①

(不動産DXを考える前に過去の歴史を見てみましょう)

3

## 1. 不動産業界を取り巻く情報開示方法の変化

### ① 住宅情報誌の発刊 (業者情報・新聞広告 → 住宅情報誌へ)

1976年(昭和51年)、リクルートの「住宅情報」創刊によって顧客の情報入手手段が大幅に変化。不動産業者から情報を得なくても情報誌で探せる環境が整備された。これにより不動産業者側での情報コントロールがやりにくくなる一方で顧客は多方面の情報を業者に頼ることなく入手可能な環境が整備された。

### ② 大手不動産会社の仲介業参入

1978年、東急の仲介「青い空」の名称で大手不動産会社が個人仲介に本格参入、その後住友不動産販売、三井不動産販売も個人仲介の分野に参入し、多店舗展開でシェアを競い合う仲介戦国時代が始まる。それまで守られていた職域、大手は開発分譲、中堅は個人仲介と建売、地場の中小零細は賃貸という暗黙の住み分けが一気に崩れる。

大手の個人仲介参入によって住宅情報誌への掲載物件数も一気に増え、住宅情報誌の業界への影響力が強くなる。

# 大きな変化があった歴史の背景②

(不動産DXを考える前に過去の歴史を見てみましょう)

## ③コンピュータオンラインシステムの普及

1981年（昭和56年）に東京カンテイが電話回線を使ったオンラインの「マンション価格査定システム」の提供を開始し、1983年にはリクルートが住宅情報オンラインネットワーク（通称：JON）サービスを開始。

これが通信回線を使った情報流通システムの草創期となる。



(参考画像)

## 2. インターネットの急速な普及

### ① パソコン通信「PC-VAN」

私がラビットホームズ株式会社を立ち上げた1986年、NECがパソコン通信サービス「PC-VAN」（現在のBIGLOBE）をスタートさせ、翌年には富士通が同様のサービス「Nifty Serve」をスタート。手紙や電話・FAX以外の新しい通信手段を使えるようになる。

### ② 業界内統一の不動産流通機構「首都圏レイズ」スタート

バブル経済崩壊直前の1990年、それまで各団体ごとだった流通機構が統一され、「首都圏レイズ」としてスタート。



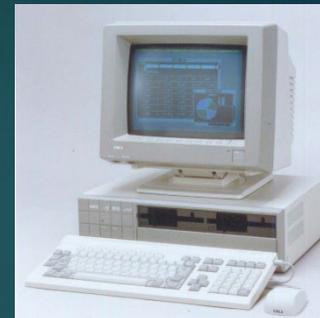
# 大きな変化があった歴史の背景③

(不動産DXを考える前に過去の歴史を見てみましょう)

## ③インターネット元年(1996年)

Windows95がリリースされ、インターネットが一気にブレイクした年で、インターネット元年と言っても良いようなことがこの年に沢山起っています。

- ・ Yahooが日本語検索サービスを開始
- ・ 不動産流通近代化センターがホームページ開設
- ・ アドパークがサービス開始を発表 (会員募集は翌年)
- ・ ラビットホームズ株式会社ホームページ開設



何とんでもこの年の一番大きな流れはYahooの日本語検索でしょう。これで一気にインターネットがブレイクしていきます。

翌1997年にはHOME'Sがサービス提供を開始し、アットホームもタッチパネルによる物件検索システム「アットホームNAVI」のサービスを開始、現在の東日本レインズがスタートしたのも1997年でした。

ここから先2000年までは、インターネットサービスが続々リリースされ、ISIZE.com・アットホームオンラインウェブ・IP型レインズ、FRKがYahooに物件情報の提供を開始したのも1999年でした。

# 大きな変化があった歴史の背景④

(不動産DXを考える前に過去の歴史を見てみましょう)

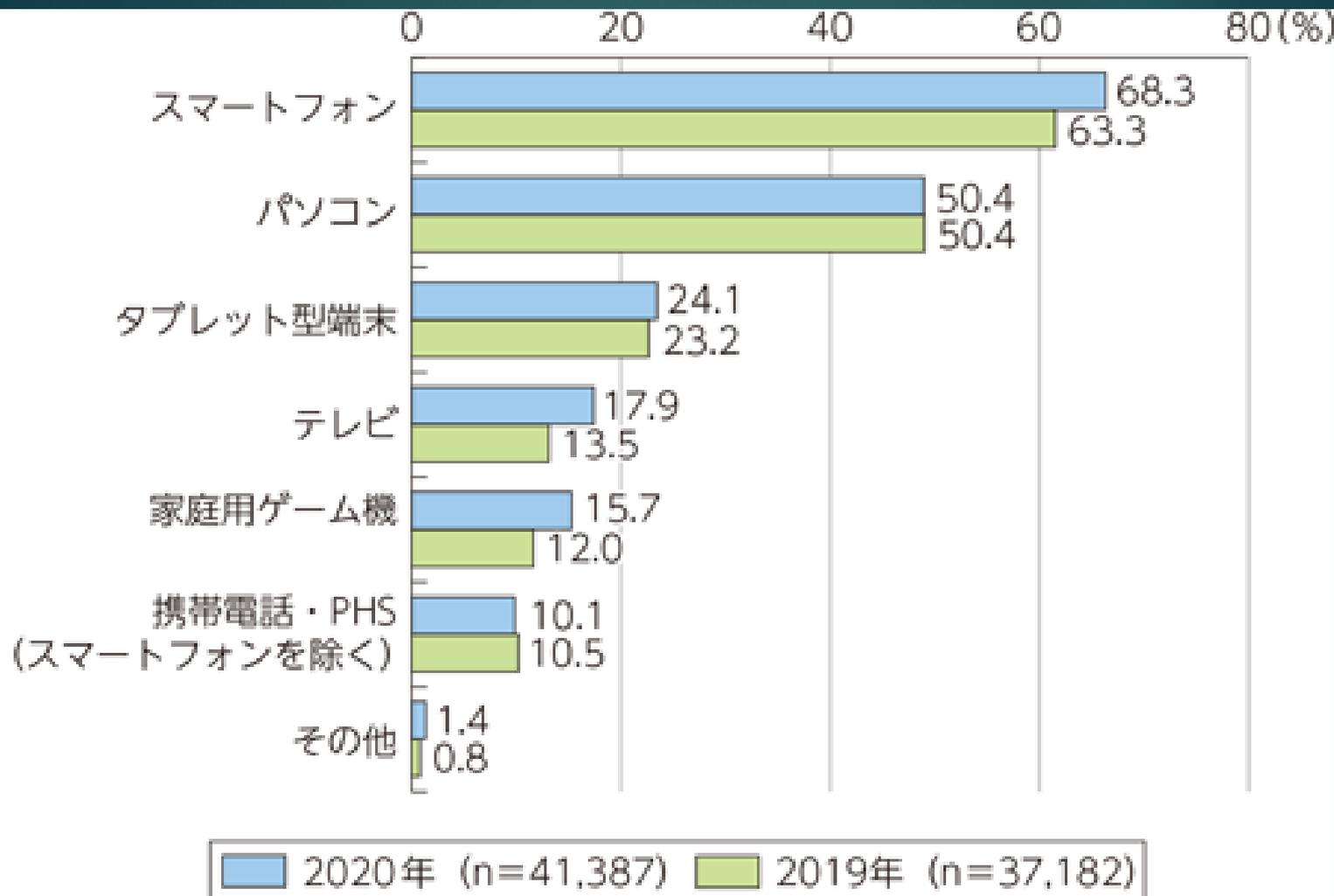
## ④情報収集方法の変化

インターネットが普及する以前、ユーザーの不動産情報入手手段は「チラシ」や「住宅情報誌」及び営業担当者からの情報が主でした。

情報を流す側も、チラシや住宅情報誌にかなりの費用を投入し、またその効果もありました。

しかし時代はチラシ・新聞広告 → 住宅情報誌 → 不動産ポータルと変化し昨今のインターネット時代になってからは、住宅情報誌がその役目を終え、不動産ポータルをはじめとするデジタル情報が主流となってきています。

2021年1月29日に総務省が発表した「通信利用動向調査」によると、日本全国のインターネット利用者の割合は89.8%で、その内スマートフォン利用者が68.3%となり、パソコン利用者を大きく上回っています。



# 顧客心理の変化を知っておこう

8

(インターネットの普及によって顧客動向にも大きな変化)

## 1. 情報入手方法の多様化と第三者の目線

- ①顧客は物件情報の入手のみならず、取引相手の信用情報・担当者評価・口コミ情報や掲示板での誹謗中傷記事まで、インターネットの普及で今まで入手不可能だった情報を手に入れることが可能となった。
- ②自社サイトで発信する情報より、顧客は口コミ情報など第三者の評価を気にする。
- ③この時点で考えられる究極のSEO対策は、サイトに検索エンジン最適化を施すのではなく、第三者からの対外的評価を高めることであった。
- ④第三者からの評価アップはウェブ技術者に出来ることでは無く、サイトオーナーの「自覚と努力と熱意」に懸かっている。

## 2. 比較検討の手段とその重要性 (ネット顧客の特性)

- ①ネットの顧客は衝動買いをしない。
- ②徹底した比較検討の末、取引相手（候補）を選別する。

# これからの社会でやるべきこと

(過去の歴史を踏まえたうえでこれからを考えてみよう)

## ◆ デジタル社会の実現に向けた重点計画

デジタル社会の姿と、それを実現するために必要な考え方や取組を示す「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を2021年12月24日に閣議決定し、目指すべきデジタル社会の実現に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記し、デジタル庁を始めとする各府省庁が構造改革や個別の施策に取り組み、それを世界に発信・提言する際の羅針盤となるものです。

とすることで、政府が本格的にデジタル対策に乗り出しました。これは脱ハンコ文化の始まりで、我々宅建業界にはIT重説や、今年5月から宅建業法を改正して実施される電子契約の解禁が直ぐそこに迫ってきています。

# そもそもDXって何だ？

10

これまでも何度か出てきたデジタルトランスフォーメーション（通称：DX）っていったい何のこと？

簡単に説明すると「最新のデジタル技術を駆使した、デジタル化時代に対応するための企業の変革」と言われております。

元々は2004年にスウェーデンの大学教授が提唱した「ITの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」という概念のことを言います。

近年では、一般的に「最新のデジタル技術を駆使した、デジタル化時代に対応するための企業の変革」という意味合いのビジネス用語として使われています。

2018年には経済産業省が「デジタルトランスフォーメーションを推進するためのガイドライン（DX推進ガイドライン）」を発表しました。

不動産業界でも不動産DXとしていろいろな技術が開発され、特にコロナ禍で一気に不動産DX関連商品が加速し、何から手を付けたら良いのか？迷ってしまい「結局何も出来ていない。」というのが現実でしょう。

図 1 不動産業課長通知においてIT重説に求められる要件



## 図 2 IT重説のメリット



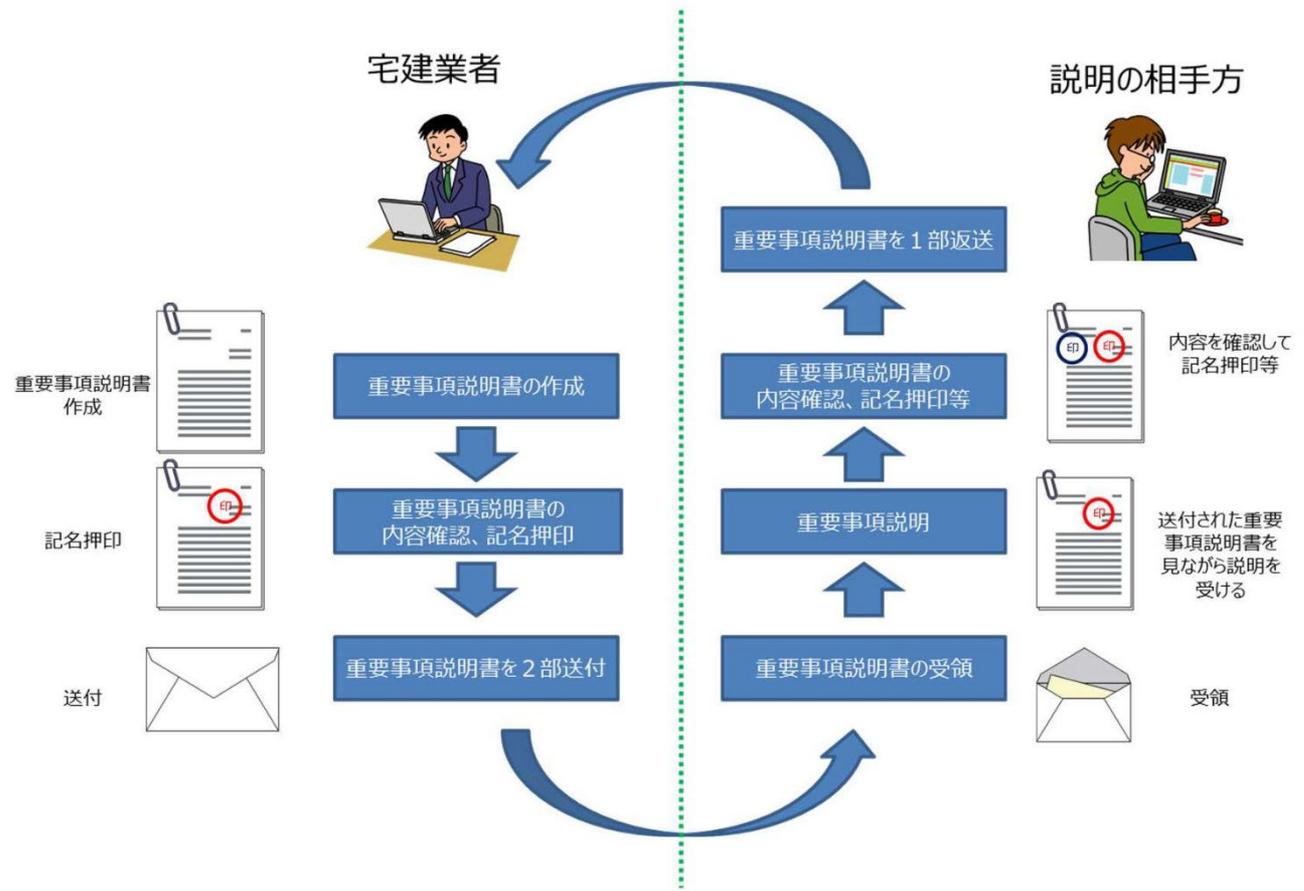
### IT重説のメリット

- ①遠方の顧客に移動等の負担をかけずに重説を実施できる
- ②重説実施の日程調整の幅が広がる
- ③顧客がリラックスして説明を受けられる
- ④契約者本人が来店が難しい場合でも直接説明ができる

等



図 3 重要事項説明書の事前送付の流れ



## Q1. (IT重説の宅建業法上の位置づけ)

**IT重説の宅建業法上の位置づけを教えてください。**

A1. IT重説は、不動産業課長通知の要件を満たせば、宅建業法第35条に規定する重要事項説明と同様のものとして扱われます。

## Q2. (IT重説を行うための手続)

**IT重説を行うには社会実験で必要だった事前登録等の必要な手続はありますか。**

A2. IT重説を行うための登録等の手続は不要です。不動産業課長通知及び本実施マニュアルに基づいていれば、すべての宅建業者が実施することができます。

## Q3. (IT重説実施後の手続)

**IT重説実施後に行わなければならない手続はありますか。**

A3. IT重説は、対面で行う重説と同様に扱われますので、IT重説後に特に必要な手続はありません。

## Q14. (重要事項説明書の事前送付)

**重要事項説明書の事前送付として、電子ファイルを電子メールで送付することは可能ですか。**

A14. 宅建業法において重要事項説明書は書面とされているため、事前送付においても書面で交付する必要があります。したがって、取引士が記名押印した書面の重要事項説明書をスキャナーで電子化したものを電子メールで送付することは認められません。

### (4)同意書の取得

## Q15. (説明の相手方からの同意の取得方法)

**IT重説を実施することに対する顧客からの同意について、一旦、同意を口頭で得た上で、IT重説の実施後に同意書に記名押印を行う必要はありますか。**

A15. 同意は口頭でも可能ですが、後のトラブル防止の観点から、同意書等の形で証跡として残すことが望ましいと考えられます。なお、IT重説実施後の当事者間の同意範

## Q27. (実施途中での動作不良(2))

事前に確認した時は問題がないと言われたのですが、取引士証を提示した段階で、画面がよく見えないと、説明の相手方から言われました。IT重説を継続することは可能ですでしょうか。

A27. IT重説においては、取引士証の確認は重要な部分を占めますので、一旦IT重説を中止し、対応方法を説明の相手方と協議する必要があります。

## Q28. (説明の相手方がスマートフォンを使用する場合)

説明の相手方から、IT重説を行うに際して、スマートフォンを使いたいという要望がありました。問題はありますか。

A28. 不動産課長通知に適合する機能を持っているものでしたら、スマートフォンでも特に問題はありません。ただし、スマートフォンの場合には、説明の相手方の画面が小さいため、取引士証や取引士の顔が十分な精度で表示できているかを確認してください。また、説明に際して図面等の提示がある場合には、画面の小さいスマートフォンでは説明に不向きなケースもあるので、留意してください。

なお、スマートフォンを利用する場合には、携帯電話の回線を利用することが多いと考えられます。携帯電話の回線状況により、画像や音声途切れる等のトラブルが生じるので、説明の相手方には、できるだけ電波の受信状況が良い場所でIT重説を行ってもらおうよう、留意してください。

### Q30. (説明の相手方の身分証明書)

説明の相手方が写真付きの身分証明書をお持ちではありませんでした。どのような資料で本人確認をすればいいでしょうか。

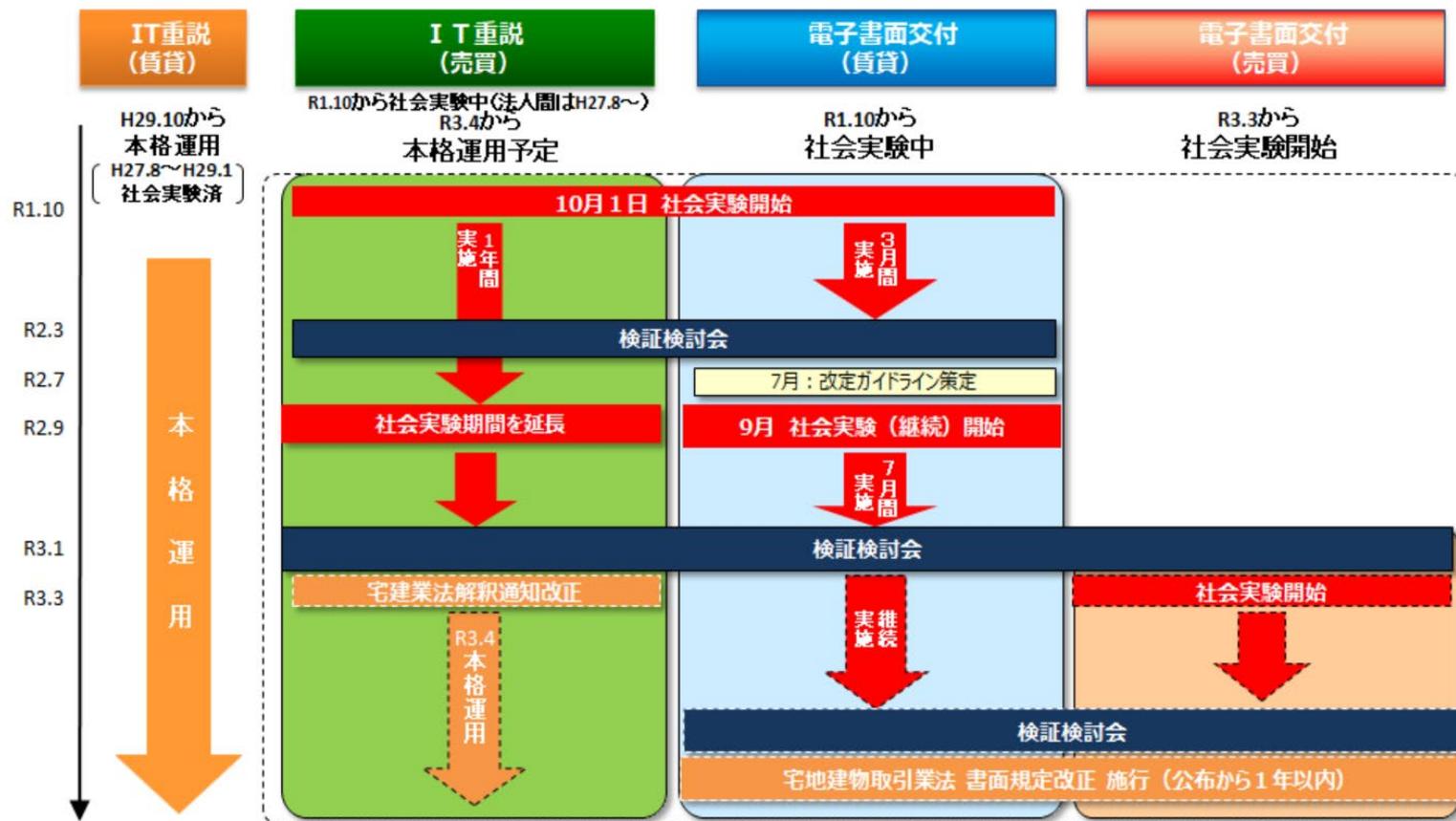
A30. 写真付きの身分証明書がない場合でも、健康保険証と住民票など、複数の公的証明書により本人確認をすることが可能です。

I T重説において行うべきことは以下の5つです。

1. 双方向のやりとりができるIT環境で実施
2. 重要事項説明書などの事前送付
3. 開始前にお客様の重要事項説明書などの準備とIT環境が整っているか確認
4. 宅建士証をお客様が視認できたことの画面上での確認
5. IT重説の中断

上述の流れをしっかりと踏まえて進めれば、国土交通省のマニュアル上のぞましいと言われるプロセスをきちんとクリアできるので安心してください。

## (1) 最新の社会実験の取組状況



※国土交通省ホームページ「宅建業法にかかるITを活用した重要事項説明等に関する取組み」より抜粋

## コロナ禍前後での不動産業務DXツール導入進捗

(構成比率 | 回答数 = 219)



# 電子契約に対する準備は？

20

デジタル改革関連法案が衆院本会議で可決され、不動産業界では書類（34条、35条、37条書面）の電子化について法改正が予定されているが、

## 電子契約に移行できる体制への準備を行っていますか？

(構成比率 | 回答数 = 219)



※一般社団法人不動産テック協会が2021年7月16日に公表したデータより抜粋

皆様が不動産DXを活用し

よりよい方向に変革されることを  
ご祈念申し上げます。

21

# ご清聴頂き 有難うございました。

短い時間でしたので詳しい話しは出来ず、概念的な話ばかりになってしまいましたが、まずは今現在毎週のように開催されている無料のDXセミナーを端から聞いてください。

私は未だに目新しいセミナーがあるとそこから何かを掴もうと週2回ぐらいは何らかのセミナーを聞きまくっています。

無料セミナーはその後で営業をかけられるのでそれが鬱陶しいですが、無料なのでその点は上手くぐり抜けています。

我々を取り巻く環境には数多くのITツールが存在します。  
これらのITツールは便利に使う為のもので、使いこなすために時間を取らなくては仕事量が増えて本末転倒です。

まずは無理なく使えるものから取りかかりましょう。

「住まう」に、  
寄りそう。

For perfect  
estate management.



全宅管理