

DXに関する取り組み

2023年10月1日



不二興産

不動産業界では特殊な商慣習などによって、手書きの書類作成や対面での顧客対応などデジタル化できていない業務が多く残っており、古い情報システムでは最新の機能を利用できず、保守負担も大きい状況になっています。その結果、非効率的な業務が常態化し、長時間労働による人手不足も大きな問題になっています。

また、近年では、働き方やライフスタイルの変化に伴って、顧客が求める不動産の価値も単に住めればよいという単純なものから、仕事や生活の場として快適さを求める高度化したものへと変わりつつあります。不動産を選ぶ際においては、ソーシャルメディア上で居住者同士が情報共有することも珍しくありません。

業務だけでなく商品のデジタルシフトも必要であり、家の中にある様々な家具や家電がインターネットにつながるIoTマンションが注目されているように、不動産物件のイノベーションもまた避けて通ることができなくなっています。

こうした状況において、デジタル技術を活用した業務生産性の向上は、人手不足の解消だけでなく、顧客に対して新たな不動産物件や情報サービスを開発・提供していくためにも喫緊の課題となっているのです。

デジタル化の取り組みを、現状前提の単なる業務改善に終わらせないためには、未来の経営像をしっかりと見据えた上で、そこにいたるために必要となる組織や人、プロセス、さらには社内文化をも変革していくことが不可欠です。

弊社では、DX（デジタルトランスフォーメーション）を単なる現状のデジタル化ではなく、未来のデジタル化を目指すための「ビジネスイノベーション」に取り組んでいく覚悟です。

経営ビジョン

当社では「**不動産に命を吹き込む**」をモットーに、不動産オーナーの収益増だけでなく、空室対策やリノベーション、さらには相続問題の解決や資産の組み換えなど、不動産オーナーの資産の「最大化」ではなく「最適化」を支援してきました。

自社を取り巻く経営環境においては、不動産小口化商品のデジタル証券化によって、不動産投資を始める人が増える中、デジタル技術を駆使した生産性向上が待たなしの状況です。

そこで当社においては、以下の三つのDX戦略を全社をあげて推進していく所存です。

ビジネスモデル

- ①コンテンツマーケティングによる新規集客と、マーケティングオートメーションによる顧客関係強化（営業のイノベーション）
- ②業務全体の最適化とデジタル化による圧倒的なサービス品質と生産性を確保すること（業務のイノベーション）
- ③データ分析・AI活用の強化による「ニーズ後追い」から「ニーズ創造」への行動変革（分析のイノベーション）

2-1. 企業経営及び情報処理技術の活用の具体的な方策

①SoE（顧客関係のシステム）による営業のイノベーション

Webマーケティングによる集客力強化と、最新デジタル技術を利用した不動産価値向上を図っていきます。具体的には、賃貸ニーズトレンドや空き家対策など不動産オーナーに有用な情報を発信することで効果的に見込客を集め（コンテンツマーケティング）、レコメンデーションメールなどによるナーチャリングなど営業活動の自動化（マーケティングオートメーション）を図ります。また、デジタル技術を駆使した不動産物件の価値向上（商品開発のデジタルシフト）によって、不動産投資家・居住者（エンドユーザ）の支持を獲得します。

②SoR（記録のシステム）による業務のイノベーション

業務の標準化を進めた上で、クラウドベースのパッケージソフトを活用することによって、圧倒的な業務生産性の獲得をめざします。また、組織の壁を越えた業務連携やデータ活用によって新たなビジネスの創造にと取り組んでいきます。AIについては、業務補助による人手不足の解消に向けて活用推進していきます。

③SoI（分析のシステム）による分析のイノベーション

社内外のデータを活用することによって、「ニーズ後追い」から「ニーズ創造」への行動変革をめざします。そのために、まずはデータの洗い出しやデータ構造の最適化を進めた上で、BIツールによるデータ統合や分析ツールやAIによる高度なデータ分析、さらにはコラボレーションツールによるナレッジ共有を図っていきます。

2-2. 組織づくり・人材・企業文化に関する方策

当社の事業ドメインである収益不動産再生事業においては、オーナー収入や居住者の生活品質にとどまらず、空き家が発生すると不動産活用の非効率化によって、「新しいヒトやコトが生まれるチャンスの芽を潰してしまう」こととなります。

そこで当社における人材育成・組織開発においては、使命感と情熱、誠実さを持って自らもイノベーションを欠かさない人材を集めて、不動産業界のイノベーションを牽引するチャレンジャー集団づくりを目指していきます。

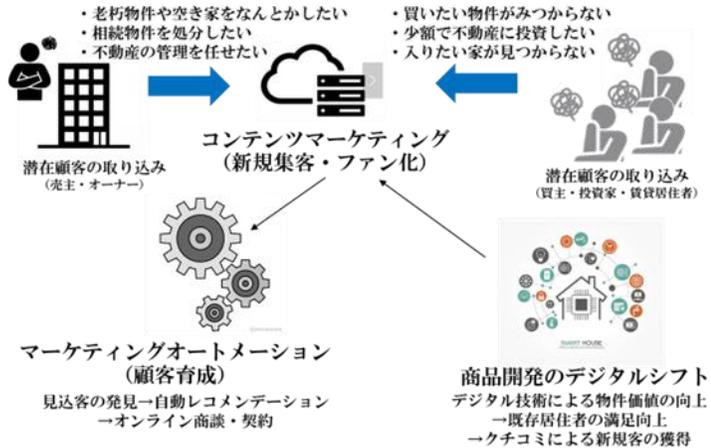
その上で、業務とデジタル技術の両方に精通する社員の人材採用と育成を図っていきます。その一方で、システム開発やインフラ運用といった専門的なデジタル技術については、社外の専門家やベンダーの協力が不可欠となるため、優良な委託先の選定や、当社DX戦略の共有などパートナーシップ強化を図っていきます。

また、当社におけるDXを推進していくために、経営者自身がリーダーシップを発揮していくとともに、DX推進計画の策定及びその実行、管理を担う推進チームを編成し、長期的及び全社的な視点に立った取り組みを進めていきます。

2-3. 最新の情報処理技術を活用するための環境整備の具体的方策

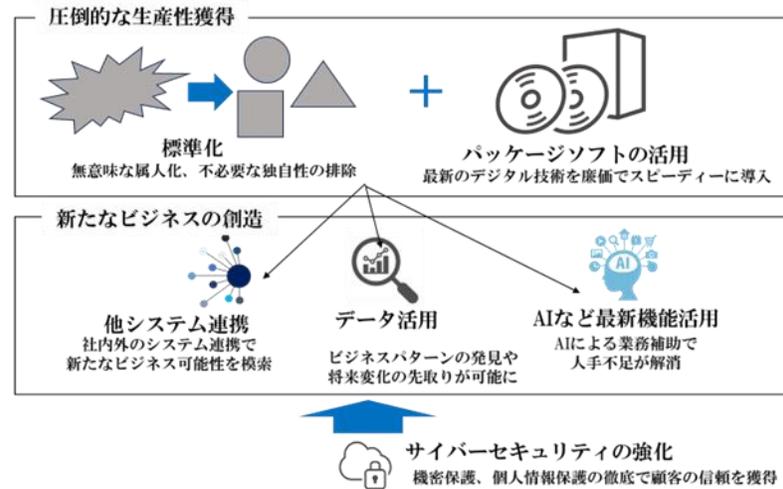
1. 営業のイノベーション

SoE (System of Engagement) による顧客関係の構築、維持強化



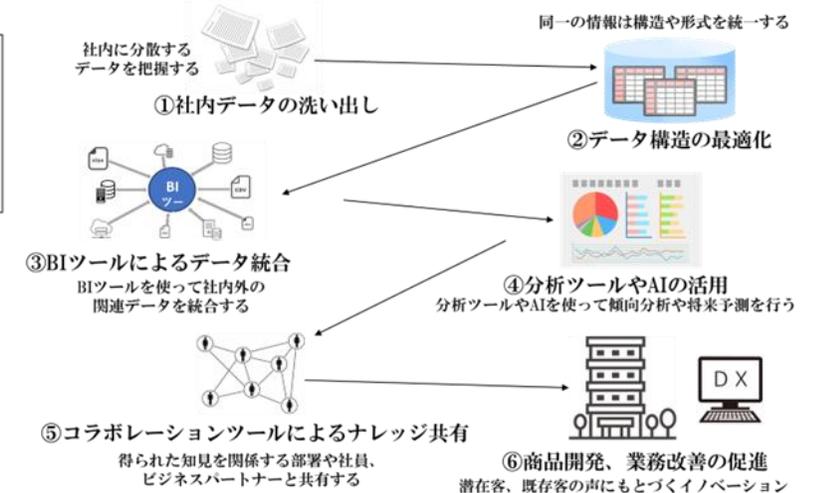
2. 業務のイノベーション

SoR (System of Record) による圧倒的な生産性獲得と新たなビジネスの創造



3. 分析のイノベーション

Sol (System of Insight) による「ニーズ後追い」から「ニーズ創造」への変革



当社DXの取り組み度合いを測定・評価するための重要な成果指標として以下のKPI（重要業績指標）を設定します。

DXによる競争力強化の到達度合い

- (1) 営業のイノベーション (SoE)
 - ①コンテンツ・クチコミなど集客サイトのPV数等 (DX集客力)
 - ②集客サイト・メールからの引き合い、商談数 (DX営業力)
 - ③クラウドファンディング事業における新規会員獲得数・投資単価 (DX営業力)
 - ④デジタル取引による高評価・リピート率 (DX競争力)
- (2) 業務のイノベーション (SoR)
 - ①業務量÷業務処理時間 (DX業務生産性)
 - ②業務ミス・トラブル数 (DX業務品質)
- (3) 分析のイノベーション (SoI)
 - ①データ分析にもとづく商品開発、業務改善数 (データ経営力)
 - ②ナレッジ活用による社内連携数 (組織コラボレーション度)

DXの取組状況

- ①DX関連への投資額 (DX投資力)
- ②業務、営業、分析におけるデジタルツール活用度 (業務デジタル度)
- ③DX関連の事業計画・実行・評価回数 (DXマネジメント力)
- ④DX関連の教育訓練回数 (DX人材育成力)
- ⑤部門の壁を超えて行ったDX活動数 (社内連携度)

戦略の推進等を図るために必要な情報発信

当社におけるDX推進に向けた戦略及びその推進状況については、経済産業省「デジタルガバナンス・コード2.0」にもとづき、当社Webサイト上で「当社におけるDX戦略の推進について」として、タイムリーに情報発信及び更新していきます。

情報処理システムにおける課題の把握

IPA情報処理推進機構の「DX推進指標自己診断フォーマット」及び「自己診断結果入力サイト」を利用して、定期的に当社DX推進状況について評価します。

その際、評価漏れや不適切な評価が行われないように、技術士（情報工学）や情報処理安全確保支援士などの社外専門家によるシステム診断を受けて、適切な課題把握が行われるようにします。

サイバーセキュリティ

IPA情報処理推進機構の「SecurityAction二つ星」に取り組み、自社のリスク状況を把握したうえで、情報セキュリティ基本方針を定め、以下の対策を講じています。

- ①技術的対策：ウイルス対策ソフトの適切運用、定期的なログ点検に加えて、脆弱性テストの実施・WAF（Webアプリケーションファイアウォール）の導入などWebサイトに対するセキュリティ強化を図ります。
- ②人的対策：社員に対する機密保持や個人情報保護のルール遵守の徹底を図ります。
- ③組織的対策：情報セキュリティルールブックと緊急事態対応マニュアル（サイバーセキュリティ）を策定し、社員及び関係者に遵守徹底します。
- ④物理的対策：入退室管理や施錠保管など、紛失や盗難や破壊、改ざんから機密文書やデータを保護します。

株式会社 不二興産
代表取締役 猪子 能史

不動産に **命** を吹き込む

すべての人たちから感動される会社へ



不二興産