住宅新報

2020年
9月15日号
（令和2年）
第3683号週刊
株式会社 住宅新報

©住宅新報 2020年

1948年6月18日第3種郵便物認可

発行／毎週火曜日
1部 440円（本体400円+税）
定期購読料（送料込み）
6カ月 9,350円（本体8,500円+税）
1カ年 17,600円（本体16,000円+税）

本社／〒105-0001 東京都港区虎ノ門3-11-15SVAX TTビル
電話 03-6403-7800 FAX 03-6403-7825
支社／〒541-0046 大阪市中央区平野町1-8-13 平野町八千代ビル
電話 06-6202-8541 FAX 06-6202-8129
Web版はこちらへ
住宅新報 検索

加速するオンライン住宅営業

非対面、真の効率化なるか

新型コロナウイルスの流行を機に住宅営業のオンライン化が加速している。ネット上で商談からクロージングまでを可能とするツールも登場してきた。国も時期は未定だが宅地建物取引業法を改正し、売買における重要事項説明（重説）や契約書面の電子化を認めていく方針だ。住宅営業は今後、どこへ向かおうとしているのだろうか。

住宅購入者に最終的に購入に踏み切った理由を聞くと、従来は意外にも「営業マンが親切で信頼できると思ったから」という回答が多かった。

しかし、今後、住宅営業のオンライン（非対面）化が進めば、営業担当者と顧客との人間関係は従来とは微妙に異なってくるだろう。少なくとも、これまでのように「難しいことはよく分からないので、最終的には営業マンを信頼するしかない」という牧歌的関係は薄れていく可能性が高いのではないか。

では、営業の生産性向上が厳しく問われる今、事業者側はこうした住宅営業を取り巻く環境の変化をどう見ているのか。

ペーパーレス化で負担軽減

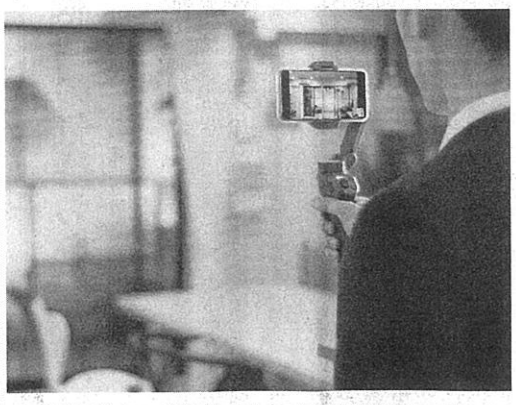
野村不動産は9月12日から、新築分譲マンションや戸建て住宅の売買契約において書面の電子化をスタートした。

まずは売買契約を結ぶに際しての覚書などの電子化を進め、今冬には売買契約書も電子化する予定だ。現在の宅建業法上では37条書面は交付が必要となるため、それは別途郵送することになる。

昨年7月からデジタルガレージ、更には弁護士ドットコムが提供する電子契約サービス「クラウドサイン」とのAPI連携で開発を進めた。狙いは、売買取引時には署名捺印を必要とする書類が多々あり、そうした顧客の負担を軽減すると同時に、デジタル化によって社内の契約事務の効率化を図ることだ。同社はIT重説の社会実験にも参画している。

投資家にもメリット

年間約450戸の投資用マンションを販売しているプロパティエージェント（東京都新宿区）もオンラインを活用した商談、契約体制を整える。昨秋にIT重説の社会実験に参画し、更に電子契約サービスのドキュサイン・ジャパンと提携した。もちろん顧客の要望に応じて、対面での商談や物件案内、契約も並行しているが、コロナ流行もあり「現状、メインはオンライン」（同社）になっている。



長谷工グループが導入したライブ物件案内サービス。営業担当者はカメラを片手に、まるで実際に案内しているかのような接客が可能

進化する〝物件案内〟

営業がオンライン化していくときの究極の課題は、住宅であれ、投資用物件であれ、現物を見ることなく契約にまで進むことが可能かという点だ。特に自分が住むための住宅となれば、単にパソコン画面を見て説明を聞くだけではなく、〝体感〟したいというニーズは強いはずだ。

モデルルームを展示するスタイルのマンション販売はそうした顧客の〝体感欲求〟をどう受け止めようとしているのだろうか。

◇　◇

長谷工グループの総合地所が分譲する新築マンション「ルネ横浜戸塚」（神奈川県横浜市、総戸数439戸）のマンションギャラリーでは、7月からライブ物件案内サービス「Air-DAM（エアー・ダム）」を導入した。カメラ（スマートフォン）を持った営業担当者が、ギャラリー内の模型室やモデルルームをまるで実際に案内しているかのように顧客と対話しながら歩く（写真）。遠方の顧客がキッチン設備をもっと詳しく見たい、収納はどうなっているのかなど要望を出せばその場でカメラを向け、それを見せながら説明を加える。

もちろん、これは〝体感〟ではないが、〝青田売り〟が原則のマンションとしては、モデルルームの見学をオンラインでいかに〝実感〟してもらうかに努めるしかない。顧客としては、自宅に居ながらモデルルームを見学することができれば、現実の自宅と比較しながら家具のサイズなどを確認しやすくなるというメリットもある。

基本は来場だが

同物件の販売を担当している宮田真悟・長谷工アーベスト東京支社販売部門プロジェクトマネージャーは、「あくまでも、来場してもらうのがメインであり、今のところこれはサブ的な位置付け。たしかに選択肢があれば、様々な事情で実際に来場できないお客様にも説明や情報提供ができる」と話す。

ともと、マンションギャラリーは、単なる情報提供だけでなく、ワクワクする気持ちに訴えかけるのも重要な役割だ。そう考えればオンラインでの体験にもそれなりの可能性は開けてくる。

コロナ流行下で急速にオンライン化、非対面化が進んでいるが、仮にコロナが収束したとしても「完全に後戻りすることはないだろう」というのが大方の見方だ。

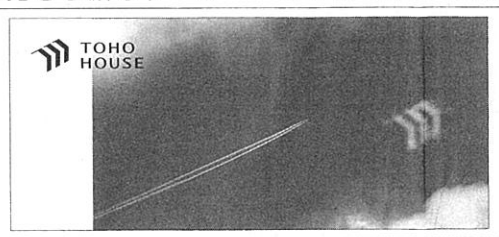
オンライン化、非対面化の最終目標は重説（35条書面）と契約書類（37条書面）の電子化だ。現段階では郵送による書面の交付が必須条件だが、国土交通省は将来的には宅建業法を改正して完全電子化も選択できる方向性を打ち出している。

国交省不動産・建設産業局不動産業課の井崎信也課長はこう話す。「オンライン化・電子化にもメリットがある。要するに問題は重説や契約内容がしっかりと消費者に伝わることができるのかという点。消費者保護とのバランスを考えながら、今後も実験を重ねていく」。

営業活動のオンライン・電子化の行方が今後の不動産業界にどんな影響をもたらすのかは各社ともまだ手探り状態といっていい。

ただ、AIを中心とする技術の進化は予想をはるかに超えるスピードで進む。営業マンに求められる能力や資質も大きく変わるだろう。〝非対面〟を真に効率化していくための知恵が求められている。

（井川弘子）



野村正史国土交通審議官に聞く

管理分野の発展に期待

「今こそ初心に返り尽力」

7月21日に就任した野村正史国土交通審議官（写真）が9月10日、国土交通省建設専門紙記者会の合同インタビューに応じ、就任の抱負や不動産分野の見通しと期待などについて語った。

国交審就任に当たり、「これまでの職務と比べ、（国交審は）より広範な政策を担当する立場。そうした総括的なポストだからこそ、初心に返ってしっかり学びながら職務に取り組んでいきたい」との思いを述べた。

不動産関連分野では、既存ストックの活用や流通、またそれらへの新型コロナウイルス感染症の影響について語った。自身が不動産業課長を務めた11年ごろも振り返り、「質のよいストックの活用と、低品質で不要なストックの除却」の必要性を強調。今後その重要性は更に増していくとの考えを示した。

一方、同感染症の影響による「不動産ニーズの変化はまだ不透明で、見極めが必要」と語る。その上で、「〝場所への執着はリスク〟という考え方もあり、将来的には住まいの所有と利用の分離が進むのでは」と予想。「住宅を所有し続けるのではなく、ライフステージに応じて手離すことが合理的なのかもしれない。そうした意味でも、ストック流通の活性化を進めていかねば」と意気込みを見せる。

加えて、ストック管理の重要性にも言及。6月に成立した賃貸住宅管理業法の意義に触れつつ、「賃貸住宅や分譲マンションだけでなく、非居住の戸建てなども含め、より広い意味での〝不動産管理〟に注目している。ニーズに応じたビジネスマッチングが進めば、従来の枠組みを超えた領域でも収益化が可能となるのでは」と提案。「そうした進展が進めば、流通市場と併せて〝管理市場〟の社会的な重要性も高まるだろう。管理分野の今後の発展性に大いに期待している」と結んだ。

産ク 動バ 不ト 急ソ

データ活用しサービス提供

新たな働き方や店舗運営を支援

東急不動産、ソフトバンクは、スマートシティの実現に向けた取り組みを実施する。9月14日に開業した「東京ポートシティ竹芝」（東京都港区海岸）のオフィスタワーにおいて、様々な場所に約1000のセンサーやAI（人工知能）カメラを設置。両社は、それらから集めたデータに加え、気象情報、交通情報などを集約してリアルタイムで利用できる「Smart City Platform（都市OS）」を開発し、オフィスワーカーや店舗テナント、来館者、ビル管理に役立つ情報を提供する。東急不動産の岡田正志社長は「渋谷とは異なる新たなまちづくりへの挑戦」と位置付けた。（関連記事4面）

オフィスワーカーに対しては、専用アプリを提供。ニューノーマルな働き方の提案として、エレベーターホールやテラス、トイレの混雑状況をリアルタイムで可視化し、快適なワークスタイルを実現する。店舗テナントに対しては、利用者データを分析したレポートを提供し、店舗の売上げ予測や在庫管理適正化を支援する。

来館者に向けては、館内のデジタルサイネージに、リアルタイムで飲食店の空席状況や天気、交通情報を表示する。ビル管理では、不審者検知や警備員の配置状況などの情報をリアルタイムで把握して、迅速な検知や警備員の対応を可能にした。また、トイレやゴミ箱の状況を可視化して清掃業務を効率化する。

20年度内にオフィスワークに本社機能を移転する、ソフトバンクの宮内謙社長は「オフィスに集うことで新たなアイデアが生まれることが重要」との考えを示した。

【住宅新報Webプレミアムに詳細掲載】

大言小語

不快なスマホ広告

広告に関する消費者の苦情、相談は、価格、品質、契約や取引条件などに関するものが一般的だ。悪質な詐欺や個人情報に関わる内容なども挙げられる。しかし、スマホ広告に限定してみるとこれまでとは異なった問題も見えてくる。日本広告審査機構（JARO）が、20～40代のスマホ利用者を対象に実施した「スマホ広告における消費者調査」を会報誌で紹介している。サブタイトルは「不快な広告、不快ではない広告」。消費者が不適切、不快に感じる広告の実態を調べたものだ。

▼調査の参加者がスマホ広告に対して不適切、不快に感じた業種は、上位から漫画アプリ、健康食品、化粧品、求人・転職、マッチングアプリなどが続いている。問題点として指摘されたのは、「表現」と「表示のさせ方」が共に33％を占めて最も多く、次いで11％の「マッチング」が続いた。漫画アプリの広告には、過激な表現やショッキングなシーンが多いとし、マッチングでは自分は興味がないという興味不一致がそれぞれ理由に挙げられている。

▼不適切、不快とされたスマホ広告をJAROが確認したところ、3割は広告規制上問題なしというが、不快感を与える広告に効果が期待できるのかは疑問だ。更には7割に問題があることも深刻だ。マッチングサービスが普及しつつある不動産業界でも、「興味不一致」が今後、問題として浮かび上がってくるかもしれない。

今週の紙面

国交省 住宅光熱費表示検討委 〝簡素か充実か〟焦点に 2面
告示改正へ向け、ポータルサイト等における省エネ性能表示を議論

JLL・不動産市場の透明度調査、日本は16位 3面
不動産テックや取引における商習慣に課題。国内の都市間に透明度のかい離も

不動産女性塾 凛として輝く女性たち⑩ 松王不動産社長 松本孝子さん 10面
私らしく「何事も誠実に生きる」をモットーに

ロボットを導入したスマートビルが開業 4面
東急不・鹿島建設が共同開発「東京ポートシティ竹芝」

アズマハウス（和歌山）東社長インタビュー 5面
県内大手の管理会社をグループ化。その狙いを語った

仲介 首都圏賃貸市況、「スーモ」池本編集長に聞く 6面

管理 賃貸管理の今後を考えるセミナー IREM・テック協会 7面

仲介 6カ月ぶりに増加 首都圏中古M成約 9面

住まい 大和ハウスと西鉄が米国で超高層賃貸 10面

今週の資格の動き

☆9月
●不動産コンサルティング技能試験受験申し込み受け付け＝9月17日まで（試験は11月8日）
●賃貸不動産経営管理士試験受験申し込み受け付け＝9月24日まで（同11月15日）
27日
●司法書士試験筆記試験
☆10月
18日
●宅地建物取引士資格試験（合格発表は12月2日）
17～19日
●不動産鑑定士論文式試験（合格発表は1月29日）

株式会社サンセイランディック
〒100-0005 東京都千代田区丸の内2-5-1 丸の内二丁目ビル5階
0120-032-572

不動産仲介士®
2020年度 第3期試験受付中
（3期の受験期間は10月31日まで）
お申込み http://i-testing.jp/Reserve/Certification/Detail/1121
CBTシステムにより、全国約150会場で受験が可能。
Alternative Dispute Resolution
調停人基礎資格
法務大臣認証裁判外紛争解決機関（一社）日本不動産仲裁機構
「不動産仲介士®」は日本不動産仲裁機構（法務大臣認証裁判外紛争解決機関）の調停人基礎資格として認定されています。
お問い合わせは
特定非営利活動法人 IPPO法人
日本レジデンシャル・セールスフランチャイズ協会
TEL：03-3527-9801 E-mail：info@rsp.or.jp
※新型コロナウイルス感染拡大の防止、関係者の皆様や従業員の安全を確保する目的で、一部在宅試験にて対応中です。そのためお電話がつながりにくいときがございますので、メールにてお問い合わせくださいますようお願いいたします。

CENTURY 21
店舗数No.1※の不動産仲介フランチャイズ
センチュリー21が
「フランチャイズ選び」で
失敗しないための
セミナーを無料で開催します。
日本全国 971店舗 ※2020年6月時点

FC運営30年分の
ノウハウを大放出！
「自分に最適な不動産のフランチャイズは？」とお悩みの方に最適なセミナーです。
お申込はWEBから
https://fc21.net/
WEB フランチャイズ加盟説明会
●9月17日(木) 13：30～15：30
●9月29日(火) 13：30～15：30
その他、現在「個別加盟説明会」を随時開催しております。ご興味ある方は右記QRコードからHP上にて日程をご確認いただき、お問合せフォーム、メール、FAXのいずれかにてお気軽にお申込みください。
もしご希望の会場や日程が無い場合には個別に対応させていただきますのでお気軽にご相談ください。
株式会社センチュリー21・ジャパン
※売買・賃貸の両方を取り扱う不動産仲介フランチャイズ業としての全国における店舗数（2020年7月時点／東京商工リサーチ調べ）
東京本社 〒107-0061 東京都港区北青山2-12-16 北青山吉川ビル7F …… TEL.03(3497)0021
大阪支店 〒530-0017 大阪市北区角田町8-1 梅田阪急ビルオフィスタワー23F… TEL.06(6366)0021
名古屋支店 〒460-0003 名古屋市中区錦1-5-11 名古屋伊藤忠ビル5F …… TEL.052(223)0021
九州支店 〒812-0011 福岡市博多区博多駅前3-2-1 日本生命博多駅前ビル13F …… TEL.092(471)0021
北海道支店 〒060-0003 北海道札幌市中央区北三条西3丁目1番地 大同生命札幌ビル14階…… TEL.011(223)2321
仙台オフィス 〒980-0021 仙台市青葉区中央1-2-3 仙台マークワン15階…… TEL.022(212)3321
広島オフィス 〒730-0037 広島県広島市中区中町7-32 ニッセイ広島ビル5階 …… TEL.082(542)5421
センチュリー21の加盟店は、すべて独立・自営です。