

株式会社 明和不動産

MILIVE DX VISION

2023年9月22日制定

私たちは情報のデジタル化とデータ活用を推進し お客様へ「革新的な住まい探し」をご提供いたします

私たちは「ウレシイ住まい探し」をミッションにかかげ、常にお客様の”ウレシイ”を実現できる住まい探しの手法を探求してまいりました。

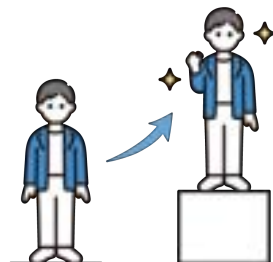
デジタル技術が目覚ましく進歩していく中、人々のライフスタイルはますます多様化しています。また、新型コロナウイルス感染症の流行はコミュニケーションのあり方や価値観に大きな変革をもたらしました。このような時流のなか、私たちは様々な企業や機関とのデジタル活用に向けた連携や、電子契約の先駆的導入などを行い、お客様の利便性向上や業務効率化の取組みを積極的に進めています。

今後もお客様の多様なニーズをキャッチし、驚きと歓びに満ちた『革新的な住まい探し』をご提供できるよう、効果的にデジタルツールを活用していきます。また、各種DX戦略の推進状況等については、ホームページやSNS等を活用して随時、発信してまいります。

2023年9月22日

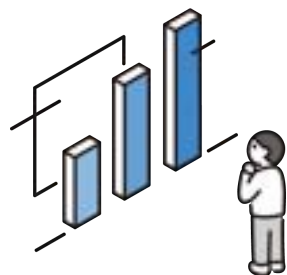
株式会社 明和不動産

代表取締役CEO 川口圭介



契約プロセスにおけるCX（顧客体験価値）向上

- ・完全非来店でのお部屋探しの実現
- ・引越に伴う手続をワンストップで完結するサービスの提供



市場動向やトレンドを分析し、その時代のニーズやチャネルの拡大に対応した戦略を展開

- ・顧客の嗜好やトレンドを掴むデータ分析を活用した戦略立案
- ・データに基づく広告戦略の最適化



業務プロセスや労働環境を最適化し、より効率的で快適な業務遂行を実現

- ・電子化や自動化を軸とした業務標準化により高精度・高効率な業務
- ・従業員が多様な働き方に応じた環境の整備

現在の取り組み

契約プロセスにおけるCX（顧客体験価値）向上

① 賃貸借契約手続きの完全電子化

かねてより推進してきた契約手続きの電子化について、2022年5月より申込から契約締結まで、電子化による完全ペーパーレスでの手続きを可能としました。

② お部屋の申込と同時に電気契約の申込みを可能に

九州電力と連携し、お部屋の申込における電子手続上に、電気契約の申込を包含させました。

市場動向やトレンドを分析し、その時代のニーズやチャネルの拡大に対応した戦略を展開

非来店のお部屋探しニーズに対応

インターネットを用いた非来店でのお部屋探しのニーズに応えるべく、デジタル技術（パノラマVR、ホームステージングなど）を活用し、WEB上でのリアルなお部屋探しを実現しました。

業務プロセスや労働環境を最適化し、より効率的で快適な業務遂行を実現

① 電子化による社員の業務負担の軽減およびコスト削減

契約業務の電子化により、作業工程の削減および契約書のペーパーレスを実現しました。

② RPAの導入による業務自動化を実現

2019年よりRPAソフト（WinActor）の導入を開始し、業務の自動化を推進しています。

③ リモートワークの環境整備

コロナ下のリスク回避と多様な働き方の提供のため、リモートワーク環境を整えました。

将来の戦略

契約プロセスにおけるCX（顧客体験価値）向上

① 完全非来店でのお部屋探しの実現

スマートキーの導入により、お客様単独での内見が出来る環境を整えていきます。また、電子契約の対象を拡大させ、様々な契約形態においての電子契約を可能としていきます。

② 引越しに伴う手続をワンストップで完結するサービスの提供

既に実施中の電気契約の申込みに加え、行政等と連携することで、デジタル上で提供するワンストップサービスの対象拡大を目指します。

市場動向やトレンドを分析し、その時代のニーズやチャネルの拡大に対応した戦略を展開

① データドリブン経営の実践

お部屋探しの反響や契約のタイミングで、自社が独自に収集する顧客動向データに加え、市場のオープンデータを、デジタルツールを用いて分析していきます。これにより顧客の嗜好や市場動向・トレンドを把握し、サービスの改善や導入、新規事業への参入に関しての戦略立案や意思決定を行っていきます。

② SNSなどのチャネル連携による顧客利便性を向上

新たな情報発信ツールとしてSNSやWEB広告を積極展開し、広告戦略の最適化を検討していきます。また、各チャネルを連携させることで、利便性の高いコミュニケーションツールとしての活用を図っていきます。

業務プロセスや労働環境を最適化し、より効率的で快適な業務遂行を実現

① 電子契約拡大による、業務スキームの効率化と標準化

業務負荷の少ない電子契約の対象範囲を拡大し、業務の種類や工数の削減を目指します。

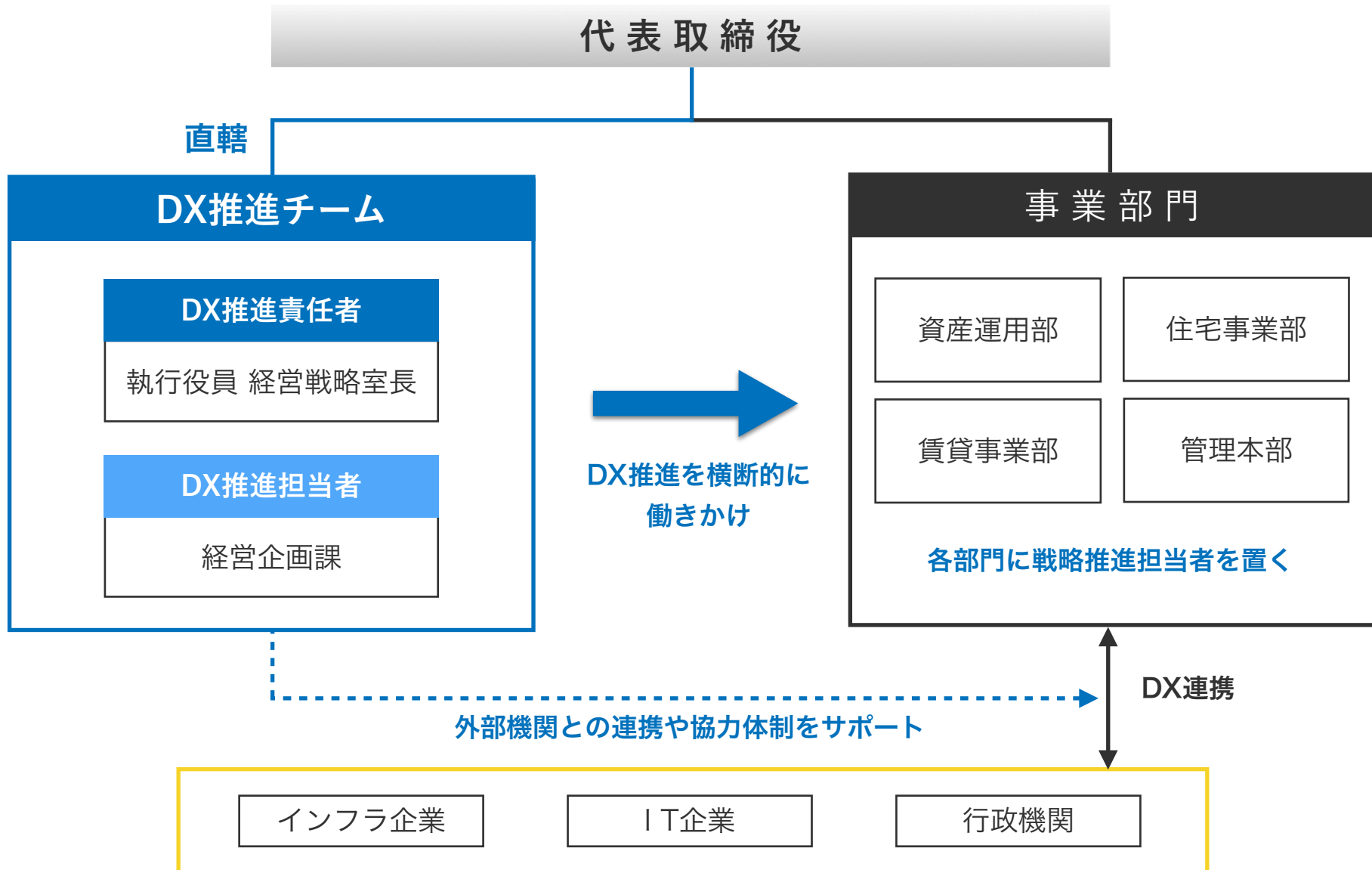
② RPA活用の推進

RPAの活用をさらに推進して、基幹システムへの情報登録など契約手続きに付随する業務の効率化を図るとともに、業務スキーム全体の見直しを行うことで、リスクの削減や業務の最適化を実現していきます。

戦略実現のための成果と指標

戦略	成果指標	目標（2026年）
契約プロセスにおけるCX（顧客体験価値）向上		
完全非来店での お部屋探しの実現	電子契約率の向上	電子契約の対象を連保契約・法人契約に拡大 電子契約率を 65% まで引き上げる（2022年：57.4%）
	非来店内見の実現	スマートキーの導入を1,000戸に拡大
引越時のサービス 提供の拡大	サービス内容の拡充	引越時に同時申込みが出来る外部サービスを 3件以上追加する
市場動向やトレンドを分析し、その時代のニーズやチャネルの拡大に対応した戦略を展開		
SNSを利用した顧客 誘導の仕組みの構築	スキームの構築 ・実用化	InstagramやTikTokで WEB広告 を行い、そこからの動線で、 LINE により気軽に店舗スタッフとやりとりが可能となるスキームを構築する
業務プロセスや労働環境を最適化し、より効率的で快適な業務遂行を実現		
業務効率化による EX向上	業務効率化による 労働時間の削減	3年間で 1,000時間 の業務削減

DX推進体制





DX人材の育成

- ① 研修計画に基づいた研修の実施
- ② eラーニングを用いた学習促進
- ③ IT関連資格取得促進
- ④ 社内インフラや利用ソフト促進に関する理解の向上（FAQ準備）



DX環境の整備

- ① IT基盤の整備、クラウドシフト
- ② VPN環境の整備
- ③ 専門家や企業との連携
(パートナーシップと協力関係)
- ④ セキュリティポリシーの策定
- ⑤ インシデントに対する対策の共有



セキュリティ対策自己宣言

株式会社明和不動産では情報処理推進機構（IPA）によって創設された「SECURITY ACTION」二つ星を自己宣言しております。