
これからの不動産業を考える研究会
報告書【概要版】

～中小不動産業の今後の事業展開のあり方～

平成24年4月

公益財団法人 不動産流通近代化センター

中小不動産業をとりまく環境

不動産業をめぐる社会経済環境

- (1)人口・世帯構造の変化
- (2)社会経済情勢の変化
- (3)住宅市場の状況
- (4)消費者の変化
- (5)東日本大震災の影響
- (6)住宅市場整備に関する国の施策

中小不動産業の状況など

- (1)宅地建物取引業の状況
- (2)不動産業経営の現状と今後の事業展開等に関するアンケート調査
- (3)中小不動産業者のヒアリング事例

外部要因

不動産業をとりまく環境における事業の機会と脅威

機会

- 事業の実施に対して寄与する社会経済環境の特性
- 長寿化・高齢者の増加
 - 高齢者世帯・単身世帯増加
 - 既存住宅流通量の堅調な推移
 - 消費者の価値観の多様化
消費者による耐震性の重視
 - リフォームに対する国の支援制度の充実
 - 東日本大震災の復興需要

脅威

- 事業の実施に対して障害となる社会経済環境の特性
- 総人口の減少
 - 今後の総世帯数の減少
 - 国内人口移動数の減少
 - 所得の減少、厳しい雇用情勢
住宅一次取得者層の購買力の低下
 - 東日本大震災の影響
地盤やライフラインの頑健性等が不動産価値に影響
 - 消費者との情報格差の縮小

内部要因

中小不動産業の強みと弱み

強み

- 事業の実施に対して寄与する中小不動産業の特性
- 地域密着しやすい
 - きめ細やかなサービスの提供
 - 事業コストの安さ

弱み

- 事業の実施に対して障害となる中小不動産業の特性
- 事業の多角化が難しい
 - 情報量、物件量が乏しい
 - 後継者も含めた人材確保が難しい
教育研修を行うための体制が取りづらい
 - 情報化への対応が難しい

環境分析

強み

×

機会

「強み」により「機会」を最大限に活用するための課題

強み

×

脅威

「強み」により「脅威」の悪影響を回避するための課題

弱み

×

機会

「弱み」により「機会」を逃さないための課題

中小不動産の今後の事業展開のあり方

研究会における論点

中小不動産の今後の事業展開のあり方を検討する上では、「顧客満足度の向上」が重要なキーワード
今後の事業展開における方向性ととも、今後の事業展開を進める前提条件として持続可能な経営の実現が必要

企業としての経営基盤の確立

まず、企業としての経営ビジョンを設定。以下によって、企業としてのアイデンティティを確立し、今後の事業展開を進めていく

従業員教育の充実、従業員満足度の向上

業界団体や(財)不動産流通近代化センター等による従業員教育の充実、給与体系やトラブル時の対応などによる従業員の支援体制の充実

消費者への情報発信の強化

ITなどの活用による消費者への情報発信の強化

コンプライアンスの徹底

経営幹部も含めたコンプライアンスの徹底

事業展開における方向性

顧客密着の強化

環境、安全、相続、土地利用など様々な消費者のニーズに対する的確な「情報提供」や「コンサルティング」の実施など、顧客に密着した顧客満足度の高い業務の推進

地域密着の強化

空き地・空き家対策、高齢者見守りなどのコミュニティサービス、災害時の住宅支援など、地域に密着した業務の推進

新たな市場へのアプローチ

高齢者の資産活用や住替え、リフォーム、外国人対応などの成長分野、ペットと住める住宅、楽器演奏ができる住宅、シェアハウスなどのニッチ市場への展開

中小不動産としての経営のプラットフォーム(経営基盤)の確立の流れ

経営ビジョンの設定

「持続可能な経営のための方策」と「事業展開における方向性」を車の両輪とする

持続可能な経営のための方策

従業員満足度の向上

従業員教育の充実

従業員定着率の向上

消費者への情報発信の強化

コンプライアンスの徹底

事業展開における方向性

顧客密着の強化

地域密着の強化

空き地、空き家対策
(エリアマネジメントへの参画)

コミュニティサービス、
高齢者見守りサービス

災害時住替え支援サービス
や被災者向けサービス

自治体との連携・協働

新たな市場へのアプローチ

高齢者の住替え支援及び
資産活用と相続支援

中古住宅に係る
リフォーム付き仲介

外国人対応

ニッチ(隙間)市場への進出

中小不動産としてのアイデンティティの確立

中小不動産の事業活動が地域の魅力の向上につながる
翻って中小不動産のアイデンティティがより一層強まっていくことにつながる

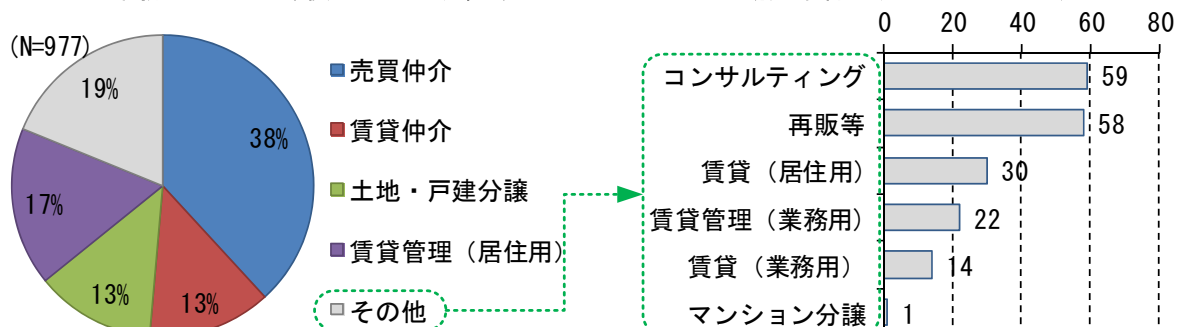
地域の魅力の向上

事業展開の方向性(1)

アンケート調査結果

今後最も力を入れていきたい業務・コンサルティングの重視

今後最も力を入れていきたい業務では、「売買仲介」が最多であり、次いで「賃貸管理(居住用)」となっている。これ以外の業務の中では、今後「コンサルティング」に注力している不動産業者の数が多くみられる。



※今後最も力を入れていきたい業務については、現在の主な業務に代えて注力する業務、もしくは、現在の主な業務を継続しながら今後特に重視する業務、という両者の観点が含まれている。

ヒアリング結果

ヒアリング事例の間で共通してみられる戦略のキーワードとして、“他社との差別化”、“他業種・専門家・同業者との連携”、“リピーターの確保、アフターサービス”などがみられる。より大きな括りとしては、地域密着、顧客密着、成長分野、ニッチ(隙間)市場という戦略のキーワードがうかがわれる

A社 [リニューアル仲介]

- 耐震改修部材販売メーカーが不動産流通業と連携(進出)
- 耐震診断のノウハウ(インスペクション)
- 買主が安心して既存住宅を購入できる独自の仕組み

B社 [顧客にとことんつきあうコンサルティングサービス]

- サービスの内容に応じた報酬(手数料)の提示
- 顧客にとことんつきあうコンサルティングサービス

C社 [地域密着]

- 地域情報紙の配布地域コミュニティ活動支援
- 仲介後のアフターサービスによるリピーターの確保
- 仲介した分譲住宅の賃貸管理

D社 [不動産のセレクトショップ]

- スタッフによる物件のセレクトと消費者への提案
- 顧客・オーナーへの丁寧な説明によるトラブルの回避

E社 [相続にまつわる仲介]

- 相続コーディネート、相続にまつわる仲介
- 税理士・司法書士などの専門家との連携

F社 [高齢者向け賃貸住宅の仲介]

- 専門部署の設置による高齢者向け賃貸住宅の仲介
- 高齢者向け賃貸住宅入居者の従前住宅の仲介受託

G社 [グループ会社の設立]

- 効率的経営グループによるシナジー
- 顧客(個人)密着によるサービスの提供

顧客密着の強化

地域密着の強化

新たな市場へのアプローチ

事業展開の方向性(2)

キーワード別の具体的事例

顧客密着の強化

B社 [顧客にとことんつきあうコンサルティングサービス]

B社は、住宅の購入に関連して、顧客に対して手数料の内訳を全て説明できるように、サービス毎の費用などを明示して、顧客にとことんつきあうコンサルティングサービスを提供している。コンサルティング開始時点にコンサルティング依頼契約を結び、最終的な成約に関係なく費用を顧客に支払っていただくこととしているが、成約に至るまで顧客に対してとことん付き合うことを基本としている。成約に至った場合には、別途、物件の種別に応じて算定した仲介手数料をいただいている。

G社 [グループ会社の設立]

G社は、売買仲介・建設業(注文住宅)・不動産管理・不動産コンサルティングをグループ内の各社が担いグループ経営によるシナジーを創出している。取組みの特徴として、顧客(個人)密着によるサービスの提供を行っており、顧客の予算や相談に応じてトータルとしてのコンサルティングを行うことで、グループでの仕事の受注(顧客に応じたサービスの提案)に繋げている。

地域密着の強化

C社 [地域密着]

C社は、売買仲介(特に公団・公社分譲住宅)、賃貸仲介(分譲賃貸およびUR賃貸)を主な業務として、特定の地域に密着した営業展開を行っている。取組みの特徴として、営業展開地域の情報とともに、売り物件の情報を掲載した地域情報紙の配布や、社屋を開放したセミナー等の企画・開催による地域コミュニティ活動支援を行っている。また、きめ細やかな女性目線によって仲介後のアフターサービスを行い、リピーターの確保に繋げている。

新たな市場へのアプローチ

E社 [相続にまつわる仲介]

E社は、売買仲介をベースとした相続コーディネートをを行っている。取組みの特徴として、主に不動産取引に詳しい税理士、司法書士、土地家屋調査士等の専門家と連携することで、相談ごとに相続の方向性を決定し、相続税の支払いのための資金が必要となる場合には、不動産の売買仲介まで携わっている。

F社 [高齢者向け賃貸住宅の仲介]

F社は、社内に専門部署を設置することで高齢者向け賃貸住宅の仲介を行っている。高齢者向け賃貸住宅の入居者については、入居前に住まれていた住宅を賃貸に出したり、売却したりする場合があります、従前住宅の仲介業務が発生することもある。

A社 [リニューアル仲介]

A社は、中古木造住宅の耐震改修材料の研究開発および販売を主な業務としているが、買主が安心して中古住宅を購入できるシステムを作るためリニューアル仲介ネットワークを発足している。リニューアル仲介ネットワークには、不動産業者、金融機関、住宅性能評価機関、設計事務所等が参画しており、融資、売買仲介、リフォーム、住宅履歴蓄積までまとめて提供している。

D社 [不動産のセレクトショップ]

D社は、売買仲介、賃貸仲介、企画設計、不動産コンサルティング(プロジェクトマネジメント)を主な業務として不動産のセレクトショップを展開している。取組みの特徴として、スタッフのフィルターを通してセレクトした物件を消費者に提案している。契約締結や重要事項説明を厳密に行う、また、改装の仕切りまでに関わることで原状復旧の際のトラブルを回避するなど、トラブル回避のためのきめ細やかな対応を行っている。