



不動産流通業における IT 技術の
利用状況、効果と課題に関する
調査報告書（2022年度）



2023年3月

公益財団法人不動産流通推進センター

目次

第1章 本調査の目的・方法等.....	1
1-1 調査の背景と目的	1
1-2 調査方法と調査対象	2
1-3 調査期間	2
1-4 回収状況	2
1-5 回答者属性	2
1-6 本調査報告書の構成	7
第2章 調査結果の概要.....	8
2-1 DX 推進の必要性	8
2-2 システムの導入状況	8
2-3 システムを導入した効果	9
2-4 システムを導入する背景・目的	10
2-5 電子契約・電子署名システム及び IT 重説関連システムの導入状況と、非対面取引 に関する意識	11
2-6 システムを導入する際又は導入の検討にあたって苦労したこと、悩んだこと	11
2-7 システムの「導入の必要性を感じているが、検討を始めるに至っていない」、「導 入の必要性を感じない又は導入予定はない」の理由	12
第3章 アンケート調査の質問項目と回答結果（単純集計）	13
第4章 アンケート調査結果の分析.....	31
4-1 DX 推進の必要性について.....	31
4-2 仲介業務関連のシステム	35
4-2-1 物件情報掲載・募集システムについて	35
4-2-2 物件確認・内見予約システムについて	39
4-2-3 チャット・オンライン接客システム、オンライン内見システム、VR・AR・360° パノラマ画像システムについて.....	42
4-2-4 IT 重説関連システム	45
4-2-5 電子契約・電子署名システムについて	48
4-2-6 システムを使用して感じたこと	51
4-2-7 仲介業務等において使用する各システムを導入する際又は導入の検討にあた って苦労したこと、悩んだこと.....	52
4-2-8 仲介業務等において使用する各システムを「導入の必要性を感じているが、検 討を始めるに至っていない」、「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」を選んだ理 由	53

4-2-9	非対面契約についての会社の方針	54
4-2-10	非対面契約についての会社の方針についての自由記入内容	55
4-3	管理業務関連のシステム	60
4-3-1	基幹システム（管理事業向け）、事務作業の自動化システムについて	60
4-3-2	管理物件のIoT関連のシステムについて	63
4-3-3	管理業務等において使用する各システムを導入する際又は導入の検討にあたって苦勞したこと、悩んだこと	66
4-3-4	管理業務等において使用する各システムを「導入の必要性を感じているが、検討を始めるに至っていない」、「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」を選んだ理由	67
4-4	社内用等その他のシステムについて	68
第5章	まとめ	70

第1章 本調査の目的・方法等

1-1 調査の背景と目的

近年、不動産業界においてもDX¹（デジタルトランスフォーメーション）の動きが進み、不動産テック関連のサービスも充実されてきている。また制度面からは、「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律（令和3年法律第37号）」によって宅地建物取引業法が改正され、2022年5月18日から重要事項説明書等の書面への宅地建物取引士の押印義務が廃止されるとともに、重要事項説明書、媒介契約書の電磁的方法による交付が可能となった。

こうした中、不動産流通業界におけるIT技術の利用状況、効果と課題を把握することを目的として本調査を実施した。調査対象としたシステムは下記表1のとおりである。

表1 調査対象としたシステム

大分類	システム名称	内容
仲介 業務	物件情報掲載・募集システム	社員がポータルサイトなどへ物件を掲載するため使用するシステム
	物件確認システム	ポータルサイトなどに掲載している物件が既に成約済みでないかを社員が確認するシステム
	内見予約システム	顧客が内見希望する物件を案内するために社員が内見予約をとるシステム
	チャット・オンライン接客システム	テレビ会議、テレビ電話などのシステム
	オンライン内見システム	顧客が物件を訪問しなくても、オンラインツールを通じて、社員が物件の内外をリアルタイムで案内するシステム
	VR・AR・360° パノラマ画像システム	顧客が物件の疑似内見、家具の配置シミュレーション、物件の内部を360°確認できるシステム
	IT重説関連システム	非対面によるITを活用した重要事項説明を行うシステム
	電子契約・電子署名システム	非対面により契約するためのシステム
管理 業務	基幹システム（管理事業向け）	物件資料、契約書類、入金・送金など様々な情報を一元管理するシステム
	事務作業の自動化システム	物件情報の更新、問い合わせの自動対応、紙書類から管理システムへの入力自動化、物件情報収集の自動化などのシステム
	IOT関連のシステム	スマートロック、各種センサー等、物件に設置される機器の状態をネットワークを介して監視、管理等するシステム
自社内 部シス テム	顧客管理システム	顧客情報の管理、物件情報との連結、対応履歴、追客状況の把握などの業務支援システム
	社内会議システム	社内会議等を行うためのテレビ電話などのシス

¹ 経済産業省「デジタルガバナンス・コード2.0（2022年9月13日改訂）」では、「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること。」と定義している。

		テム
	社員教育・能力向上のためのシステム	新人教育や、社員に共通知識を取得してもらうためのシステム

1-2 調査方法と調査対象

本調査はインターネットによるアンケート調査及びその後のインタビュー調査により行った。

このうちインターネットによるアンケート調査(リサーチ会社の登録モニタに対して web アンケート調査を行うもの)は、まず適切な調査対象者を絞り込むためにスクリーニング調査を行い、その上で、不動産業(不動産売買業、不動産仲介業、不動産管理業)に従事(勤務又は経営)する日本全国の20代~70代男女を対象として行った²。

インタビュー調査は、アンケート調査の回答者の中から調査に協力する意向を示した8名に対して行った。

※「不動産業」の業務分類は下記表2のとおりである。

表2 業務分類

業務分類	内 容
不動産売買業	建物・土地の売買(分譲を含む)、買取再販
不動産仲介業	売買の仲介、賃貸の仲介
不動産管理業	賃貸住宅の管理、駐車場の管理、(ビル管理業、マンション管理業は除外)
不動産賃貸業	貸事務所、土地賃貸業、貸家・貸間、駐車場の賃貸
その他不動産業	ビル管理業、マンション管理業、リフォーム業など

1-3 調査期間

スクリーニング調査・アンケート調査 2022年7月

インタビュー調査 2022年8月~9月

1-4 回収状況

スクリーニング調査モニタ数：13,640人

スクリーニング調査回収数：6,425件

アンケート調査回収数：回収数1,170件 データクリーニング後有効回答数1,095件

1-5 回答者属性

図1-1から図1-7に、アンケート調査の回答者の属性を示す。

² 具体的には、スクリーニング調査において、表2の業務分類のうち「不動産賃貸業」又は「その他不動産業」のみに従事すると回答した方を除外している。「不動産売買業」と「不動産賃貸業」を兼営している等とした方はアンケート調査の対象に含めている。

なお、アンケート調査の回答者の分布が不動産流通業界をどの程度代表しているかを確認するため、地域別（図 1-8）、従業員数別（図 1-9）、年間仲介件数別（図 1-10）、管理戸数別（図 1-11）で他のデータとの比較を行った。

アンケート調査の回答者の勤務（経営）している事業者の所在地の分布と、経済センサスの民営事業所の分布を比較すると（図 1-8）、大都市圏に所在する事業者、事業所シェアが多い傾向については概ね一致している。但し、東京都をみると、アンケート調査の場合は、回答者が占める割合が全体の 36.3%であるのに対して、経済センサスの場合は、全体の 21.0%である。

従業員数別でみると（図 1-9）、従業員数が「30 人以上」のシェアが最も多く、次いで「1～4 人」、「5～9 人」、「10～29 人」という順序については両データが一致している。但し、経済センサスでは従業員数が「30 人以上」の事業者勤務している従業員数が全体の 34.5%を占めているのに対して、アンケート調査では回答者の 53.2%が従業員数が「30 人以上」の事業者勤務（経営）しているとの回答結果となっている。

年間仲介件数別（図 1-10）と管理戸数別（図 1-11）については、実際にはデータの集計範囲に違いがあり単純な比較はできないが、可能な部分について参考として比較を行った。その結果、アンケート調査の回答者分布と賃貸仲介件数データ・管理戸数データの分布は概ね一致している。以上のように、アンケート調査の回答者の分布は概ね不動産流通業界の状況を代表しているが、一部のデータに関してはバイアスが存在する可能性がある。

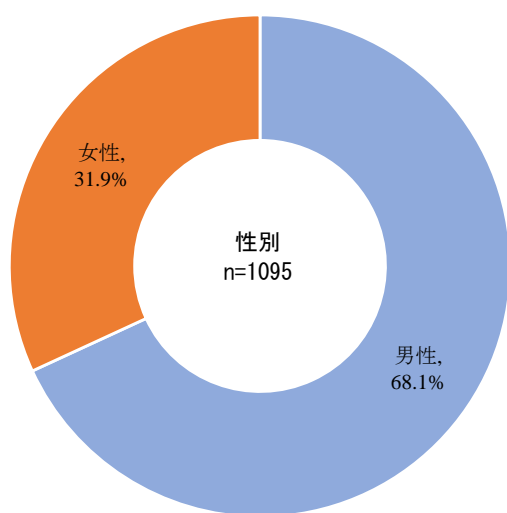


図 1-1

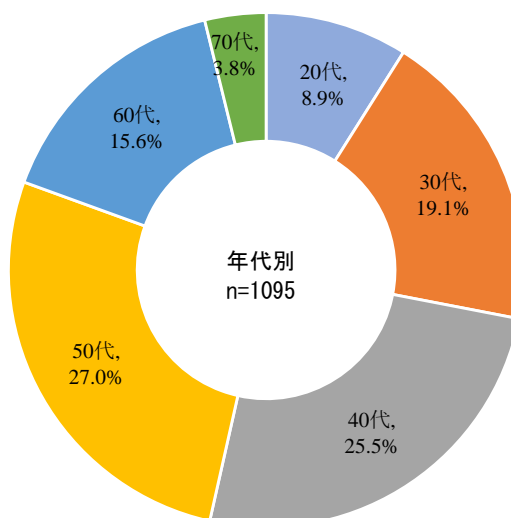


図 1-2

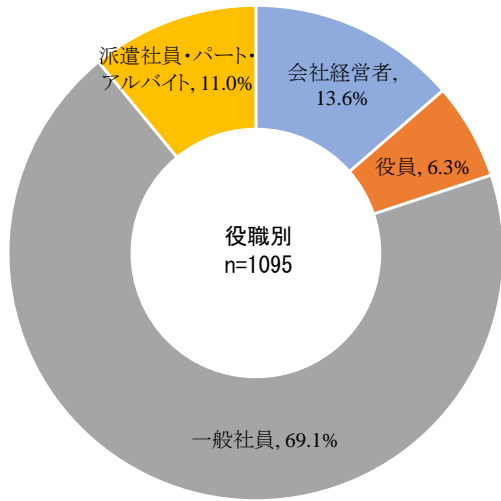


図 1-3

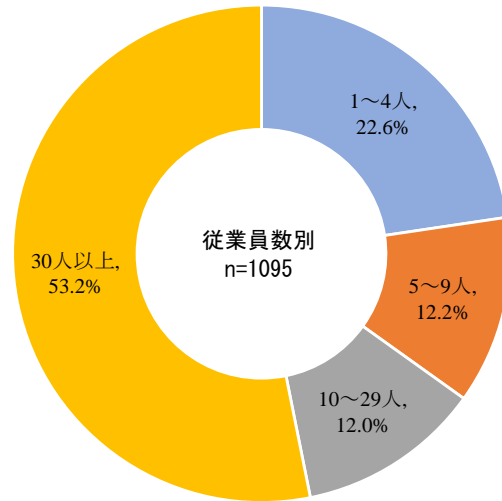


図 1-4

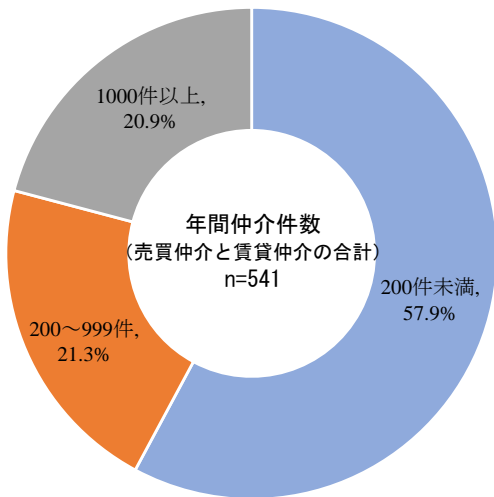


図 1-5

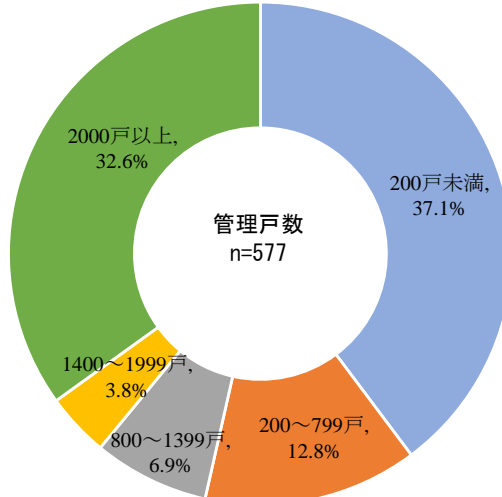


図 1-6

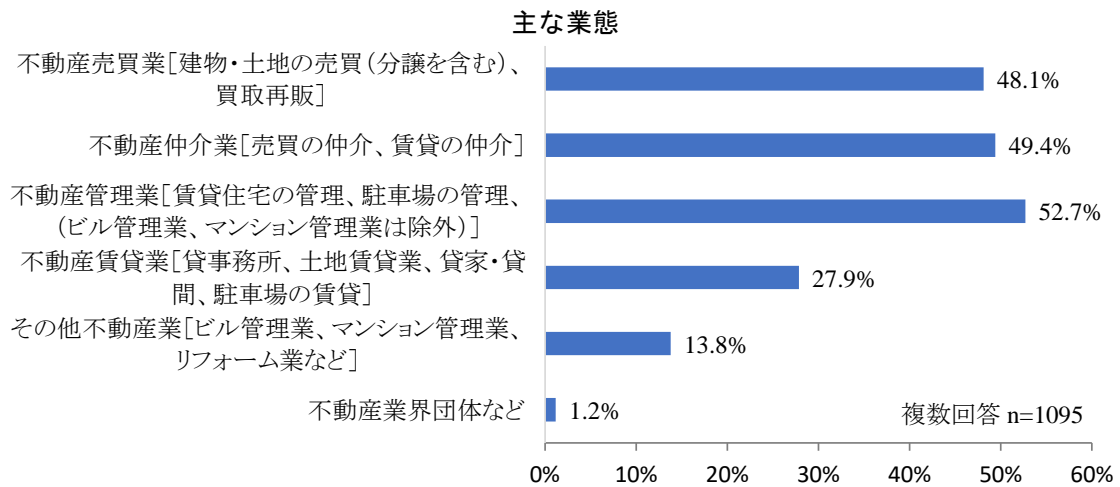


図 1-7

アンケート調査回答者の分布と経済センサスの民営事業所の分布（地域別）

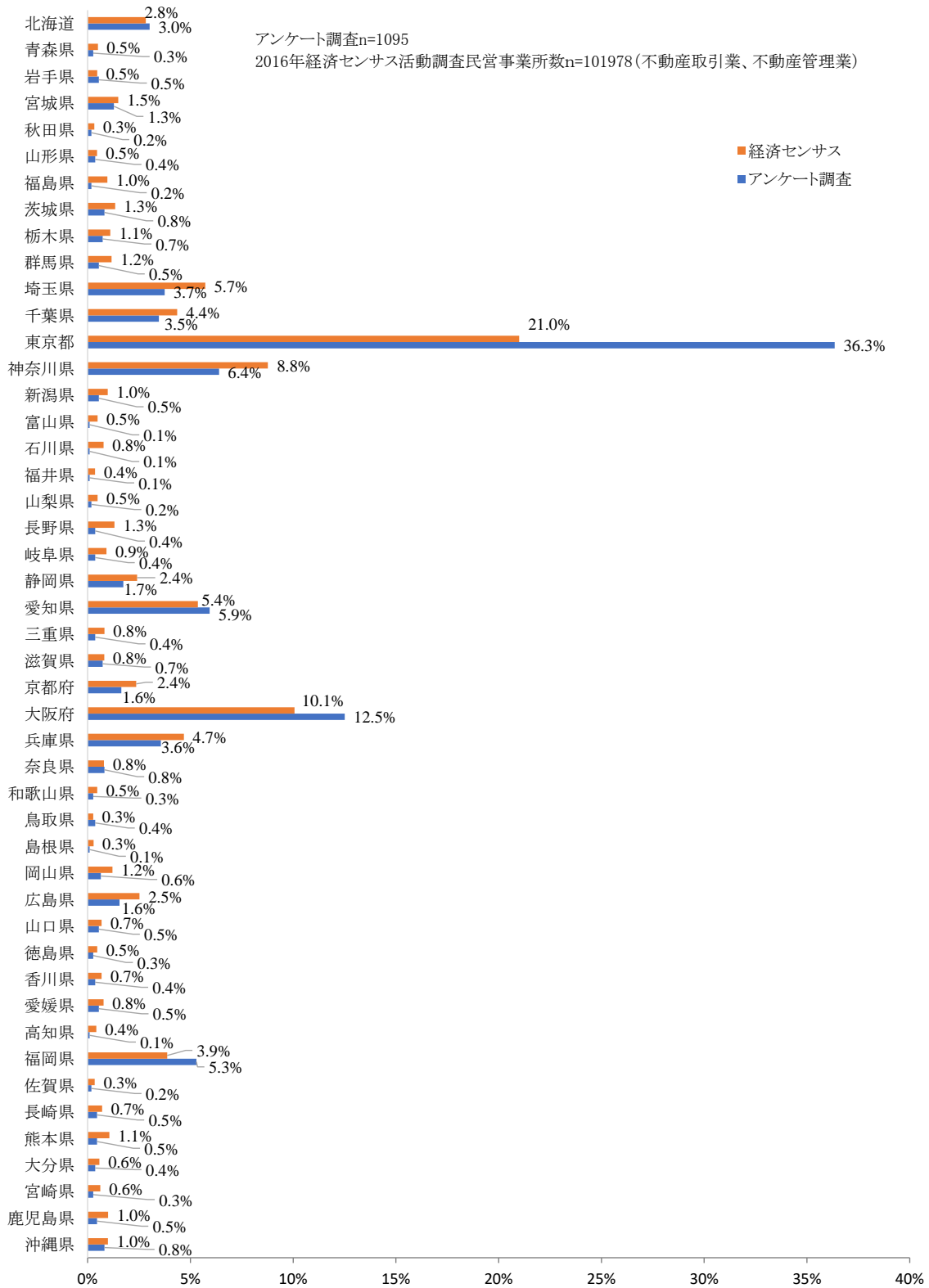


図 1-8

アンケート調査回答者の分布と経済センサスの従業者数の分布（従業員数別）

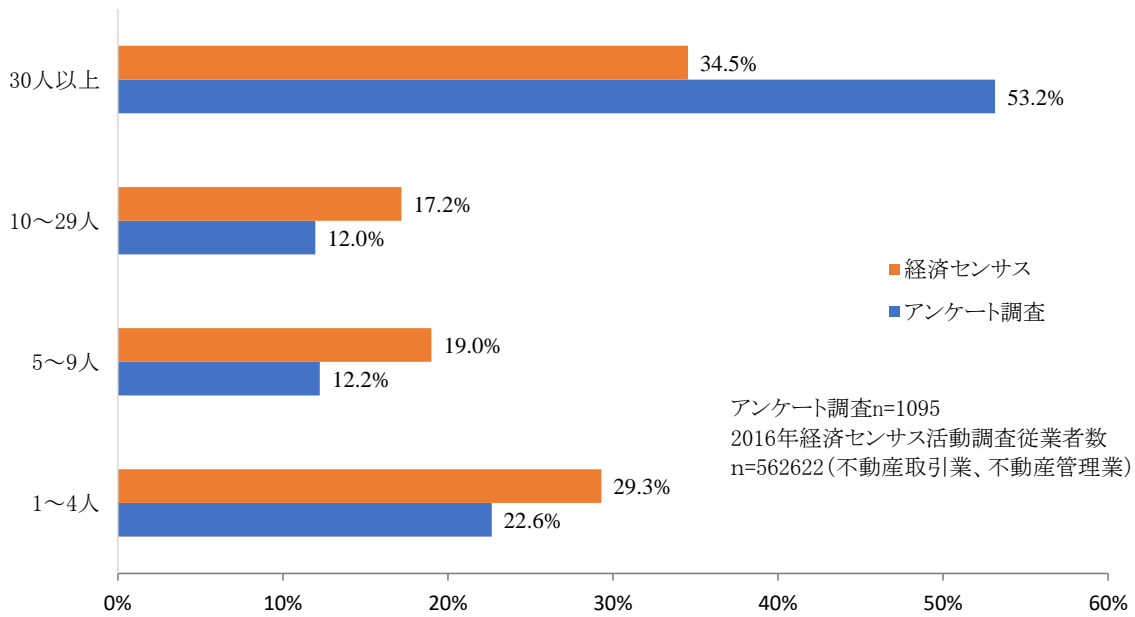
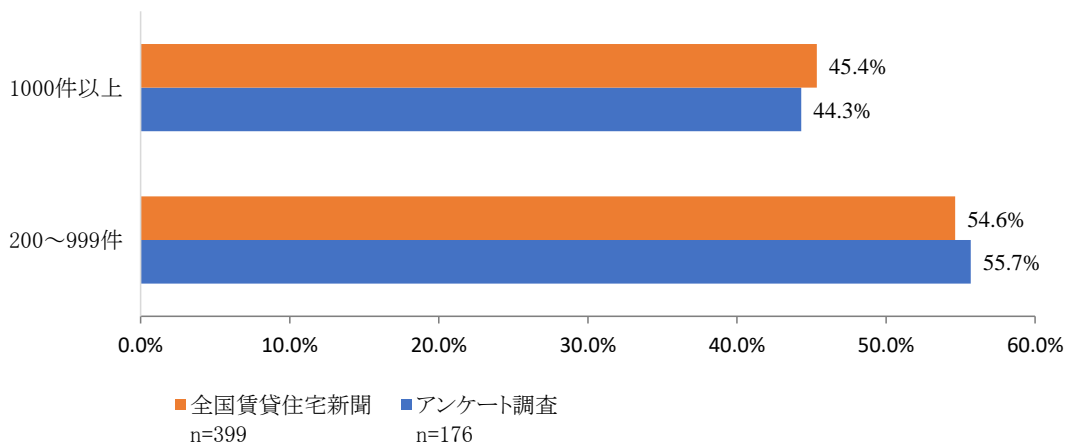


図 1-9

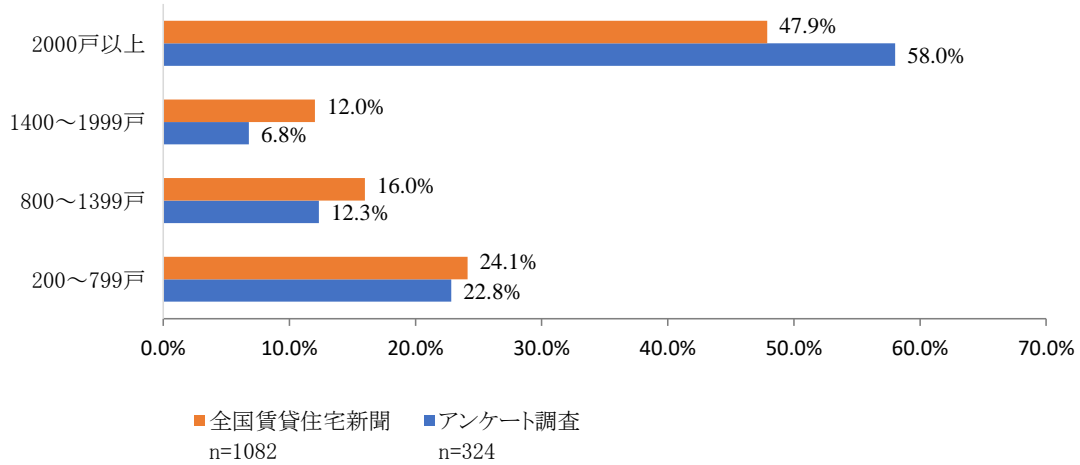
アンケート調査回答者の分布と全国賃貸住宅新聞の仲介件数ランキング分布（仲介件数別）



※全国賃貸住宅新聞のデータ(2023年度)は200件未満のデータがないため、アンケート調査の200件未満のデータを除外して再計算している。また、全国賃貸住宅新聞の仲介件数は賃貸仲介のみとなるため、本調査も賃貸仲介のみの集計と比較している。

図 1-10

アンケート調査回答者の分布と全国賃貸住宅新聞の管理戸数ランキング分布
(管理戸数別)



※全国賃貸住宅新聞のデータ(2022年度)は200戸未満のデータがないため、アンケート調査の200戸未満のデータを除外して再計算している。

図 1-11

1-6 本調査報告書の構成

本調査報告書は5章から構成されている。各章の概要は次のとおりである。第1章では、本調査の目的、調査方法などを説明するとともに、アンケート回答者の属性を示す。第2章では、本調査の結果の概要を示す。第3章では、アンケート調査の単純集計結果を質問項目ごとに示す。第4章では、従業員数別、仲介件数別、管理戸数別で、DX推進の必要性、システムの導入状況、導入の背景・目的、導入後の効果などに関する回答を分析する。第5章では、第3章、第4章に示す集計結果を基に、調査結果のまとめを行うとともに今後の課題を示す。

第2章 調査結果の概要

2-1 DX 推進の必要性

55.7%の回答者が、DX 推進が「必要」又は「やや必要」と回答している。事業者の従業員規模により差があり、従業員数が【30人以上】の 카테고리³では72.9%である一方、【1～4人】の 카테고리では26.2%が「必要」又は「やや必要」と回答している（p.31 図4-1）。

年間仲介件数と管理戸数によっても差があり、件数・戸数が多いほど「必要」又は「やや必要」との回答が多い傾向がみられる（p.34 図4-6、p.35 図4-7）。

2-2 システムの導入状況

今回調査対象とした各システムの導入状況は、物件情報掲載・募集システムが52.7%、物件確認・内見予約システムが25.2%、チャット・オンライン接客システム、オンライン内見システム、VR・AR・360° パノラマ画像システムが28.9%、IT 重説関連システムが22.1%、電子契約・電子署名システムが13.8%、管理業務基幹システムが28.6%、管理物件のIoT 関連のシステムが15.1%、顧客管理システムが36.3%、社内会議システムが33.2%、社員教育・能力向上のためのシステムが22.9%、その他システムが5.3%であり、物件情報掲載・募集システムの導入率が最も高い（図2-1）。

いずれのシステムの導入状況も、従業員数別、仲介件数別、管理戸数別に異なっており、例えば、物件情報掲載・募集システムについては、「導入している」との回答は従業員数が【30人以上】の 카테고리では62.0%であるのに対して、【1～4人】の 카테고리では32.8%である（p.36 図4-8）。IT 重説関連システムについては、「導入している」との回答は年間仲介件数が【1000件以上】の 카테고리では54.9%であるのに対して、【200件未満】の 카테고리では13.1%である（p.45 図4-27）。管理業務基幹システムについては、「導入している」との回答は管理戸数が【2000戸以上】の 카테고리では45.7%であるのに対して、【200戸未満】の 카테고리では8.4%にとどまる（p.60 図4-53）。このように、概ね、従業員数、件数、戸数が多いほどシステムの導入率が高い。

反対に導入率が低いシステムは電子契約・電子署名システムであるが、導入を検討しているシステムであるとの回答が最も多かった（図2-1）。

年間仲介件数別でみると【1000件以上】の 카테고리では30.1%が「導入を検討している」と回答したので、今後導入率が上昇すると予想される（p.48 図4-33）。一方、従業員数が【1～4人】の 카테고리では、「導入の必要性を感じているが、検討を始めるに至っていない」と「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」との回答がどちらも4割超ある（p.48 図4-32）。

³ 本調査報告書では、アンケート調査結果を従業員数別等で分析する際、このように「従業員数が30人以上の 카테고리」等と表記している。アンケート調査の実施方法に即して厳密に表現するならば「従業員数が30人以上の カテゴリに勤務（経営）している回答者」とすべきところであるが、記述の平明さを優先させてこのように表記していることに留意いただきたい（複数の回答者が同じ事業者に所属していることがあり得るので、回答数イコール事業者数とはならない可能性がある）。

システムの導入状況

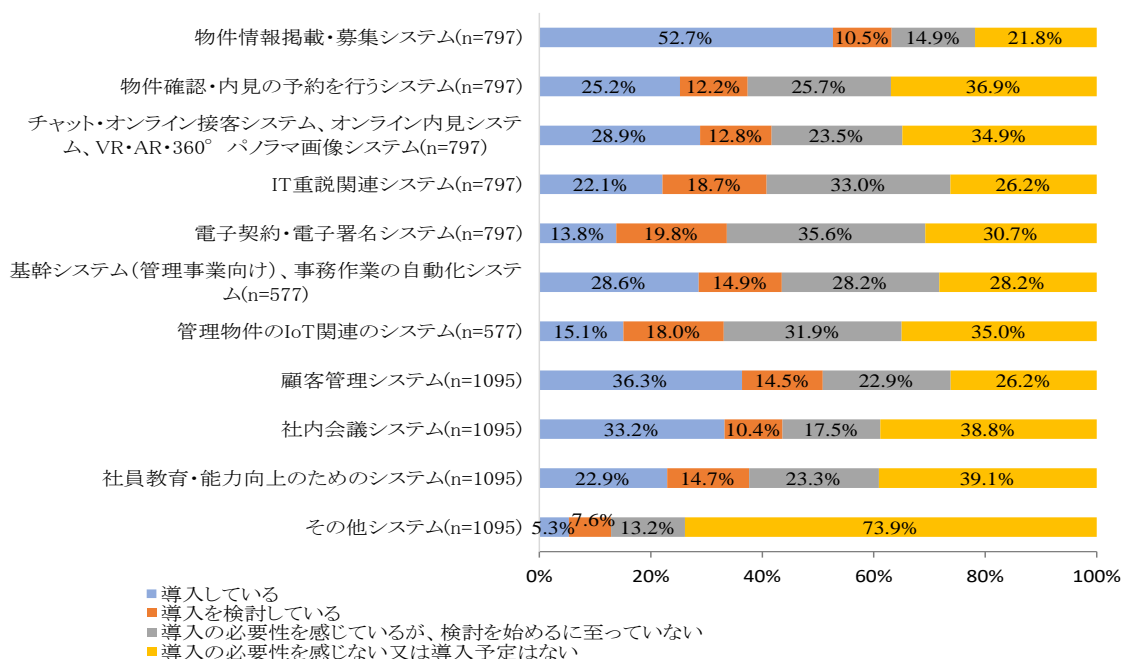


図 2-1

2-3 システムを導入した効果

いずれのシステムについても、「効果があると感じた」、「やや効果があると感じた」との回答が概ね7割から8割以上ある。この両者の回答が最も多いのは「物件確認システム、内見予約システム」である（図 2-2）。

物件確認システム、内見予約システムを導入後の効果を従業員数別でみると、従業員数が【1～4 人】のカテゴリーでは「効果があると感じた」、「やや効果があると感じた」と回答した比率がやや低く 64.3%である（p.41 図 4-18）。

システムを導入後の効果

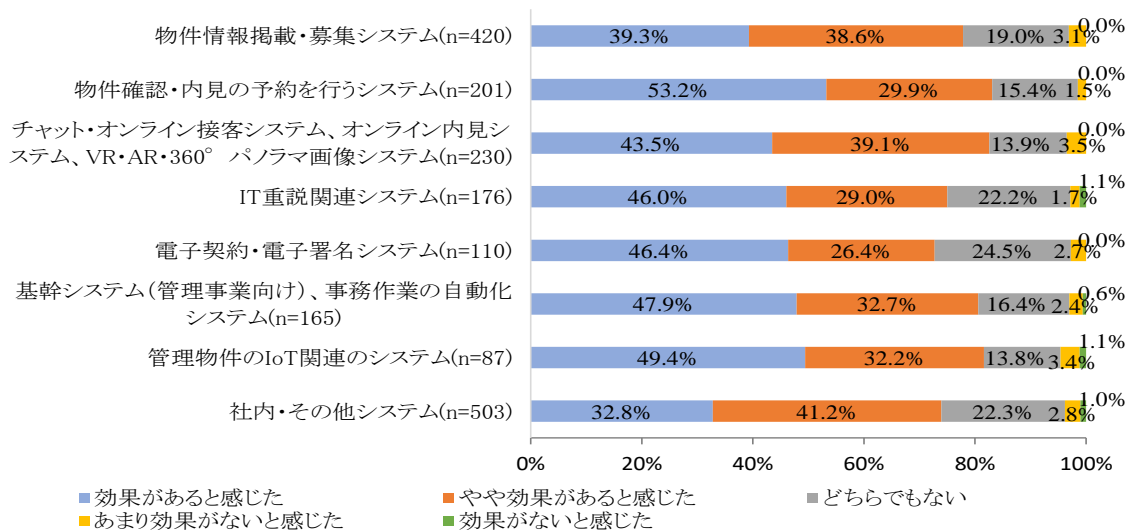


図 2-2

2-4 システムを導入する背景・目的

「集客力アップ」とする回答が最も多いのは物件情報掲載・募集システム、「顧客サービス向上」とする回答が最も多いのは、チャット・オンライン接客システム、オンライン内見システム、VR・AR・360° パノラマ画像システム、「業務効率化」とする回答が最も多いのは物件確認・内見予約システム、IT 重説関連システム、電子契約・電子署名システム、基幹システム（管理事業向け）・事務作業の自動化システム、管理物件の IoT 関連のシステムである（図 2-3）。

一部のシステムについて、従業員数、仲介件数、管理戸数によって、導入背景・目的の順序に特徴がみられる。例えば、物件情報掲載・募集システムを導入した、又は導入を検討することにした背景・目的は、総計では「集客力アップ」とする回答が最も多いが、従業員数が【30人以上】のカテゴリーでは「業務効率化」とする回答が最も多く、その他のカテゴリーでは「集客力アップ」とする回答が最も多い（p.37 図 4-10）。

システムを導入した、又は導入を検討することにした背景・目的

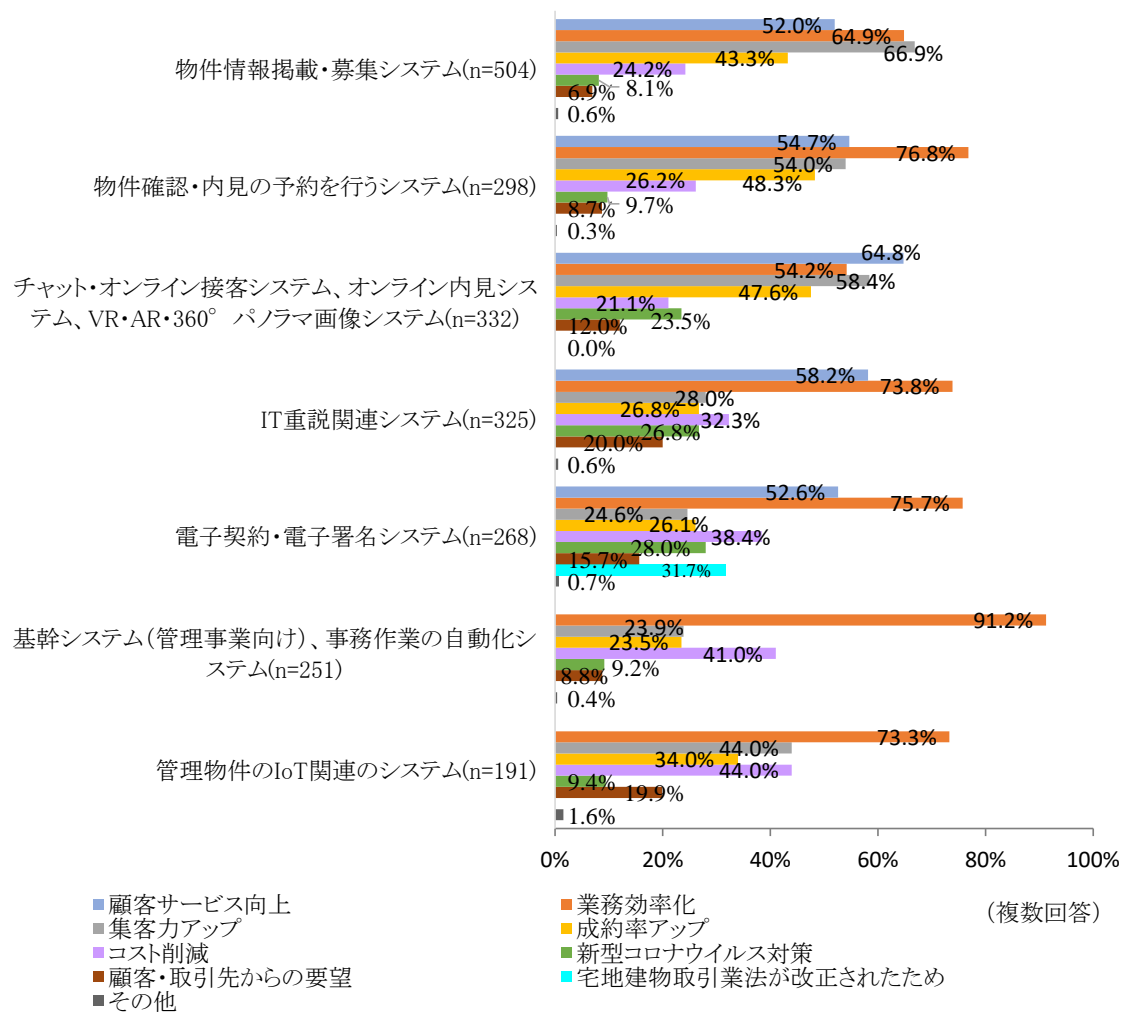


図 2-3

2-5 電子契約・電子署名システム及び IT 重説関連システムの導入状況と、非対面取引に関する意識

今回の調査では 1-1 に述べた制度変更を念頭に置いて、電子契約・電子署名システム及び IT 重説関連システムの導入状況と、非対面取引に関する意識について重点的に調査を行った。

まず導入状況は、IT 重説関連システムが 22.1%、電子契約・電子署名システムが 13.8% であった (図 2-1)。

次にこれらのシステムを導入し又は導入を検討している背景・目的については「業務効率化」とする回答が最も多く、続いて「顧客サービス向上」、「コスト削減」となっている (図 2-3)。

実際に使用して感じたメリットとしては「書類の印刷、送付、保管等の手間が省け、効率化できた」とする回答が最も多く、従業員数別でみても同じ結果となっているが、【5～9 人】の 카테고리では他のカテゴリよりもこの回答の比率が小さい。

反対にデメリットとしては「相手方が説明内容をどこまで理解しているかが、対面の場合に比べて把握しにくい」とする回答が最も多い。従業員数別でみると、従業員数が【5～9 人】【30 人以上】の カテゴリでは同じ傾向であり、【10～29 人】の カテゴリでは「バックアップをとるため、結局電子書面を印刷して保管するので、二度手間になる」との回答も多く選択されている。これらに対して、従業員数が【1～4 人】の カテゴリでは「顧客が使用する機器の性能 (画面の解像度、カメラの性能、通信速度など) が不十分な場合は中止しなければならず、常に利用可能というわけではない」との回答が最も多い。(p.51 図 4-38)。

今後非対面契約を実施することについての会社の方針を取引態様別 (売買と貸貸)、顧客属性別 (法人と個人) に調査した結果、いずれの類型においても、「顧客から要望がある場合に対応できるように準備すべき」との回答が最も多い。「積極的に実施すべき」との回答の率を類型別に比較すると、取引態様が同じ場合、顧客属性が法人の方が個人よりも高く、顧客属性が同じ場合、取引態様が貸貸の方が売買よりも高い (p.54 図 4-43)。

2-6 システムを導入する際又は導入の検討にあたって苦労したこと、悩んだこと

仲介業務等関連システムについては、「システム導入後の運営・管理要員を確保すること」等の 4 つの回答が拮抗しており、管理業務等関連システムについては、「システムを導入するため、社員の能力を向上させたり、人材を確保すること」との回答が最も多い (図 2-4)。

従業員数別でみると、【1～4 人】の カテゴリでは、いずれのシステムでも「必要な費用を捻出すること」、「適切なシステムを選ぶこと」との回答の率が高い (p.52 図 4-39、p.66 図 4-64)。

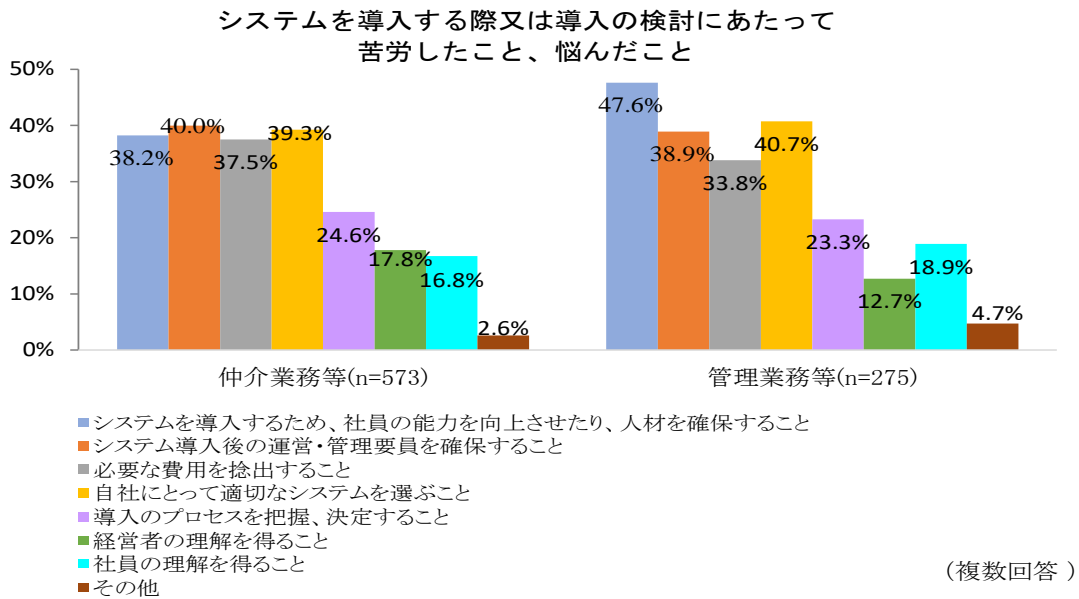


図 2-4

2-7 システムの「導入の必要性を感じているが、検討を始めるに至っていない」、「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」の理由

「費用が高いもしくは予算がない」との回答が最も多い(図 2-5)。従業員数別にみると、【1~4人】の категорияでは、仲介業務等関連システムにおいては、「費用が高いもしくは予算がない」との回答が最も多く(p.53 図 4-41)、管理業務等関連システムにおいては、「必要性がない」との回答が最も多い(p.67 図 4-66)。

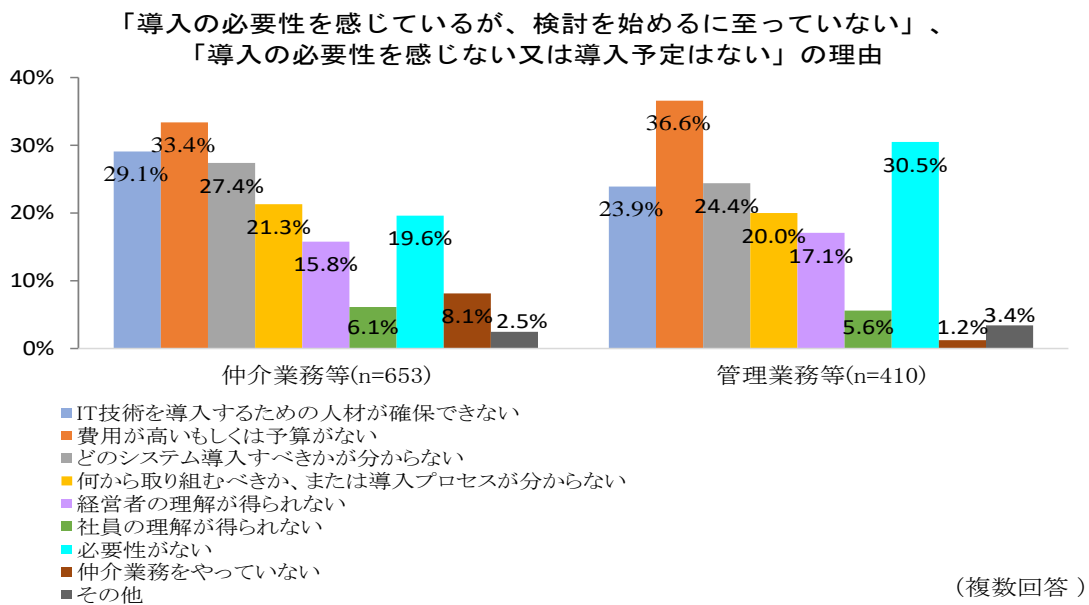
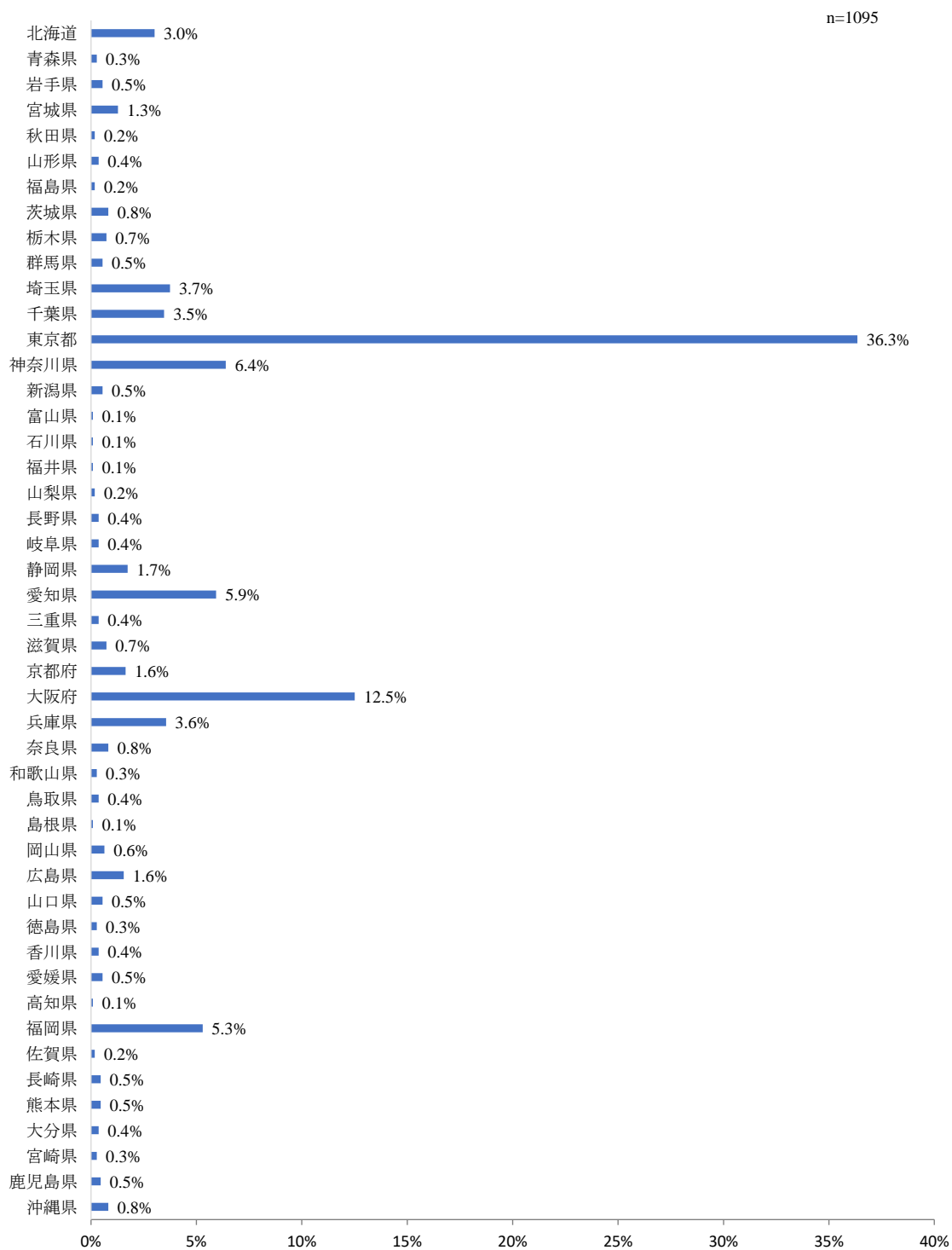


図 2-5

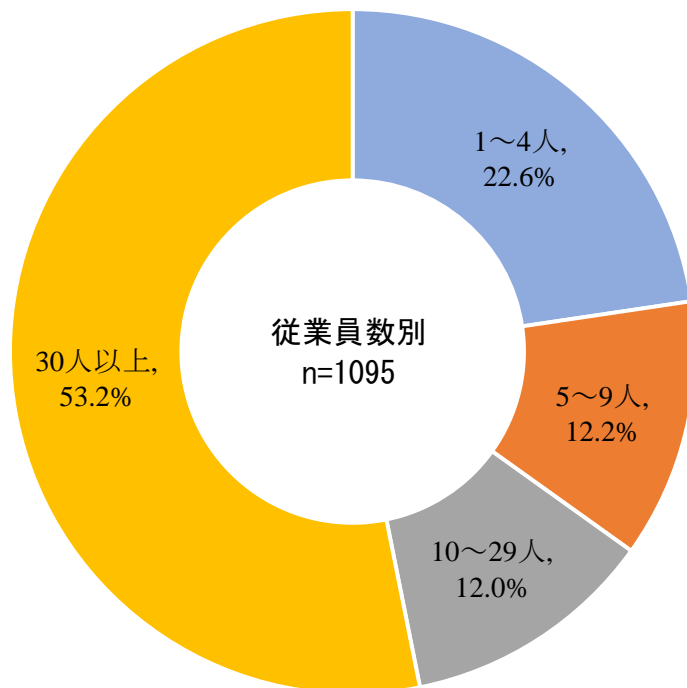
第3章 アンケート調査の質問項目と回答結果（単純集計）

【問1】あなたが勤務（経営）している会社の所在する都道府県をお知らせください。

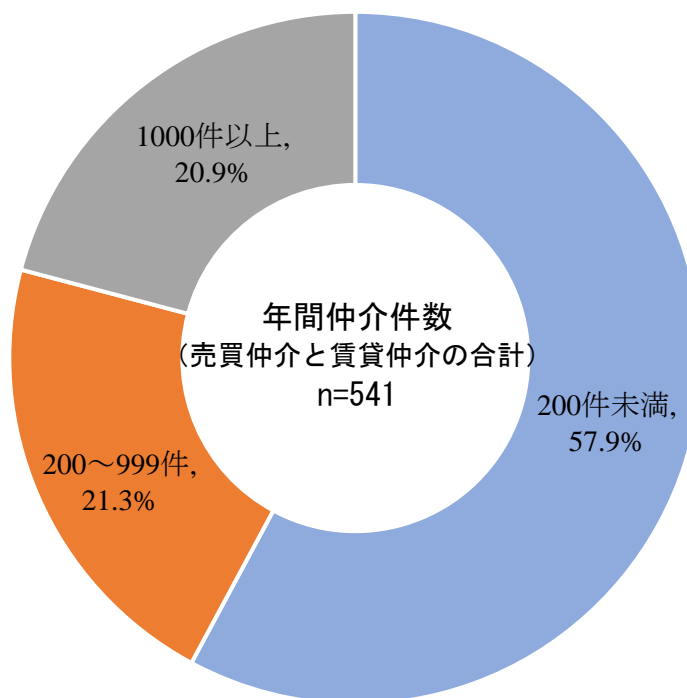
会社所在地の都道府県別割合



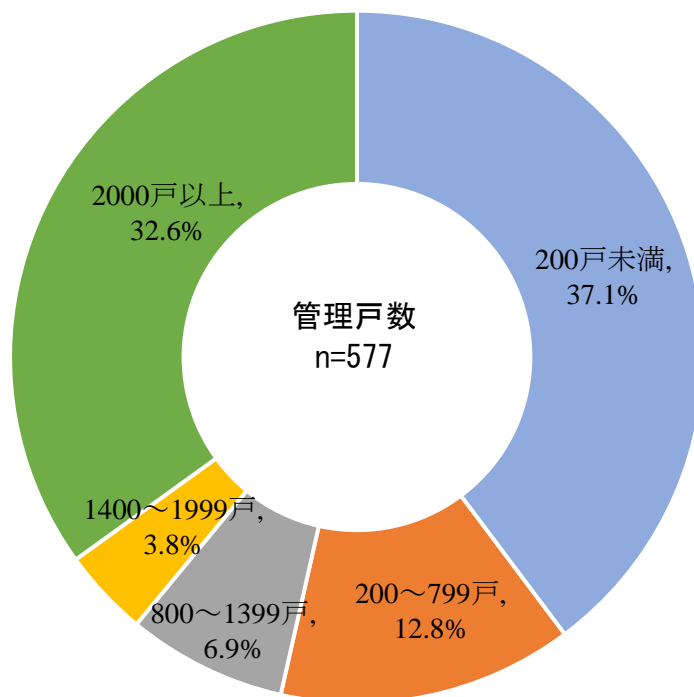
【問2】あなたが勤務（経営）している会社の従業員数をお知らせください。支店がある場合、本店+支店の会社全体の従業員数をお知らせください。（経営者・役員・正社員・派遣社員・パート・アルバイトの合計です）



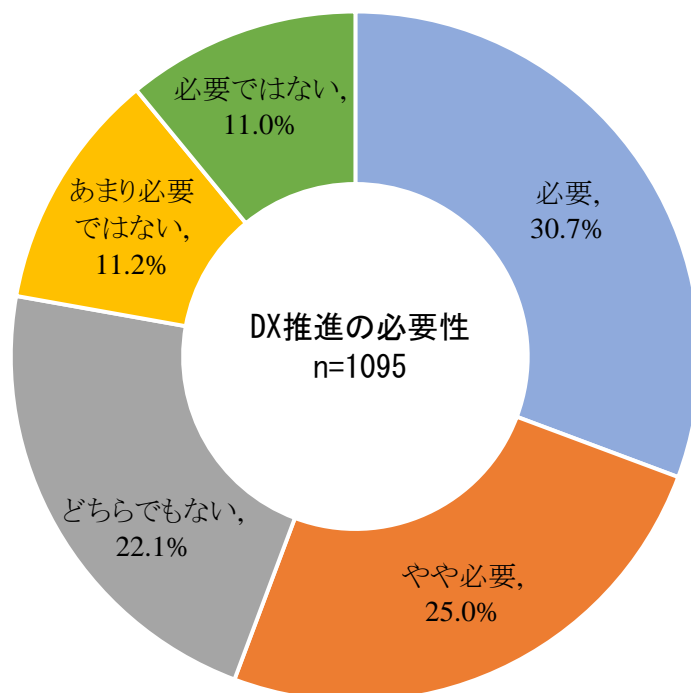
【問3】あなたが勤務（経営）している会社の年間仲介件数をお知らせください。



【問4】あなたが勤務（経営）している会社で管理している賃貸住宅の戸数をお知らせください。

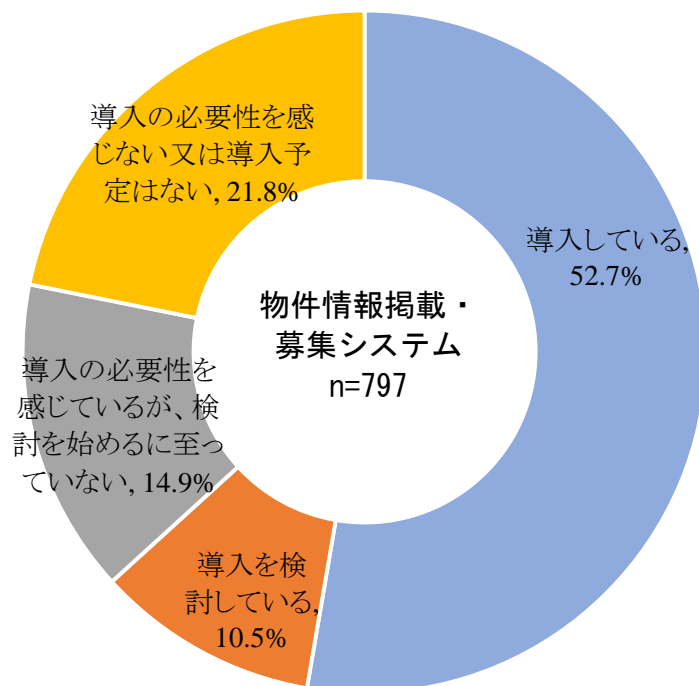


【問5】あなたが勤務（経営）している会社では、DX（IT技術の導入による、業務効率化、経費削減、顧客満足度の向上等）を推進することについてどう考えていますか。

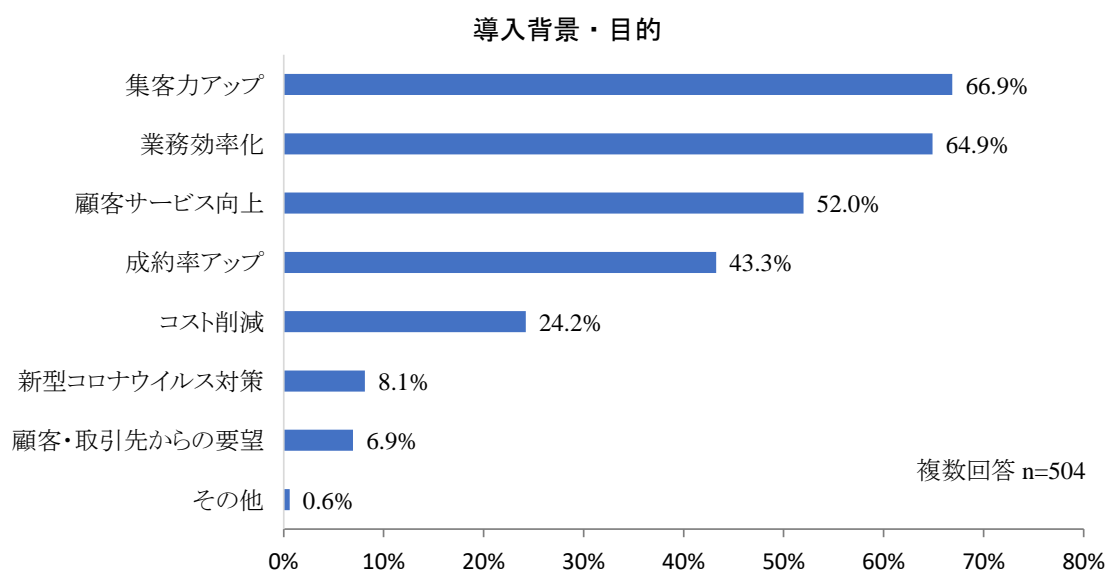


【問 7】あなたが勤務（経営）している会社における、物件情報掲載・募集システムの導入状況をお知らせください。

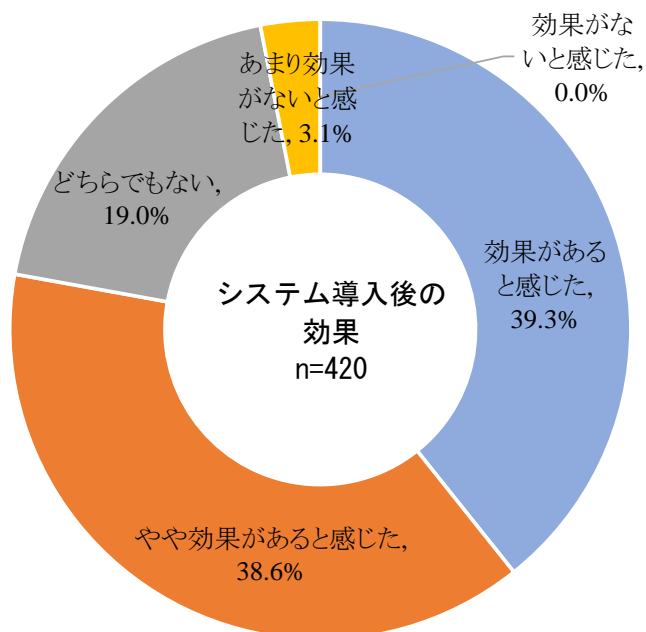
物件情報掲載・募集システム：社員がポータルサイトなどへ物件を掲載するため使用するシステム



【問 8】「導入している」、「導入を検討している」と回答された方にお伺い致します。システムを導入した、又は導入を検討することにした背景・目的をお知らせください。



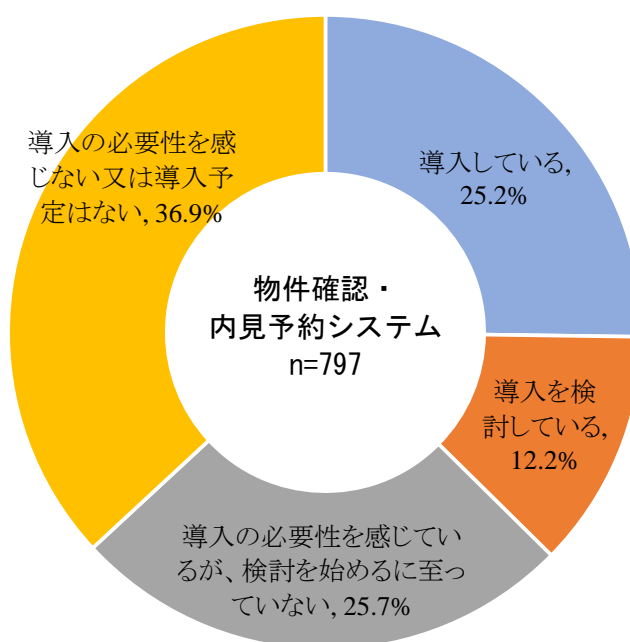
【問 9】 上記システム導入後の効果をお知らせください。



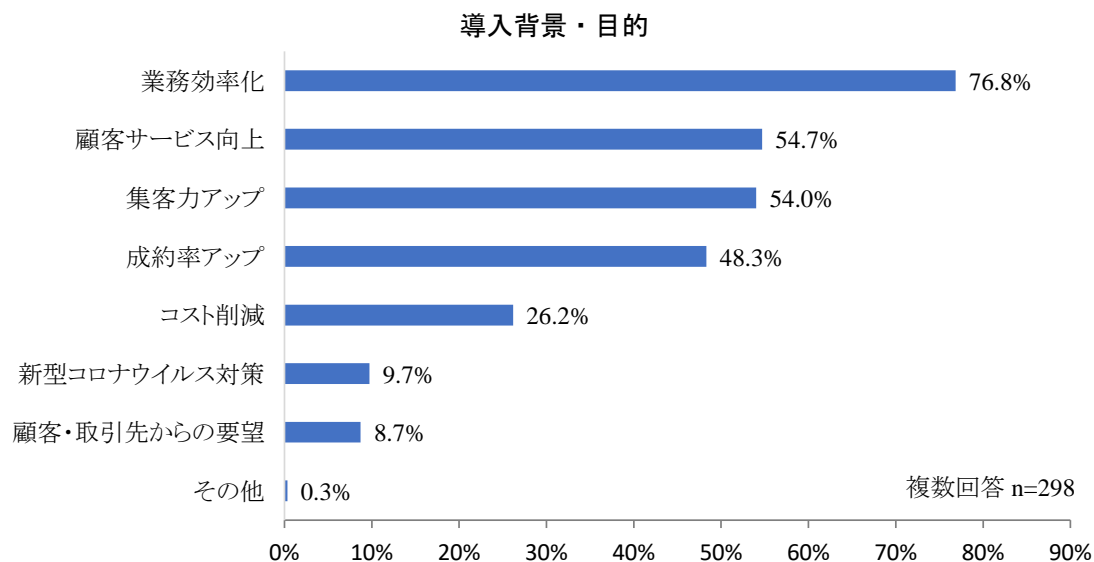
【問 10】 あなたが勤務（経営）している会社における、仲介会社と管理会社の間、又は仲介会社間で物件成約状況の確認、内見の予約を行うシステムの導入状況をお知らせください。

物件確認システム：ポータルサイトなどに掲載している物件が既に成約済みでないかを社員が確認するシステム

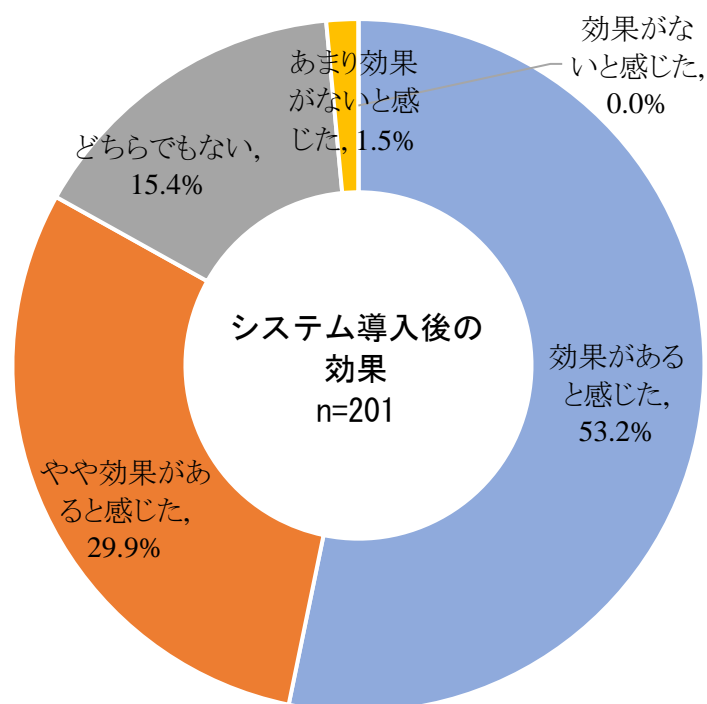
内見予約システム：顧客が内見希望する物件を案内するために社員が内見予約をとるシステム



【問 11】「導入している」、「導入を検討している」と回答された方にお伺い致します。システムを導入した、又は導入を検討することにした背景・目的をお知らせください。



【問 12】上記システム導入後の効果をお知らせください。

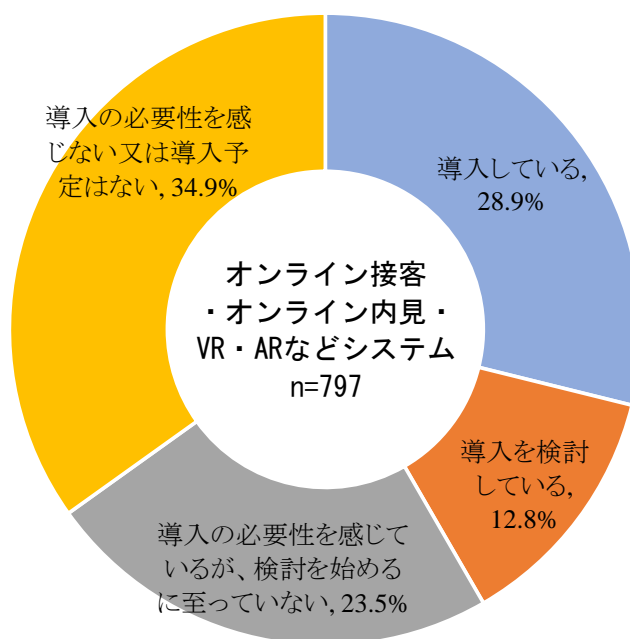


【問 13】あなたが勤務（経営）している会社における、チャット・オンライン接客システム、オンライン内見システム、VR・AR・360° パノラマ画像システムの導入状況をお知らせください。

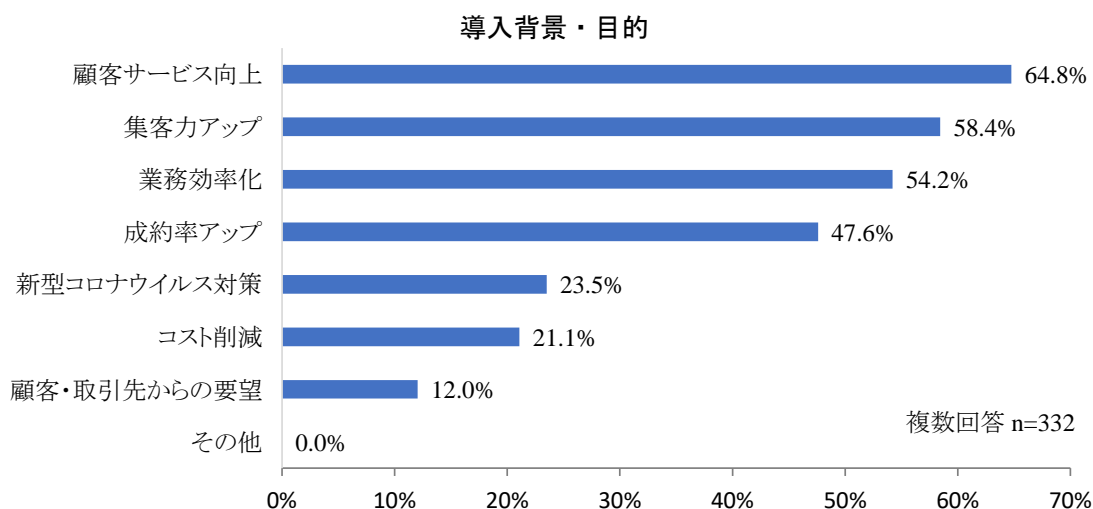
チャット・オンライン接客システム：テレビ会議、テレビ電話などのシステム

オンライン内見システム：顧客が物件を訪問しなくても、オンラインツールを通じて、社員が物件の内外をリアルタイムで案内するシステム

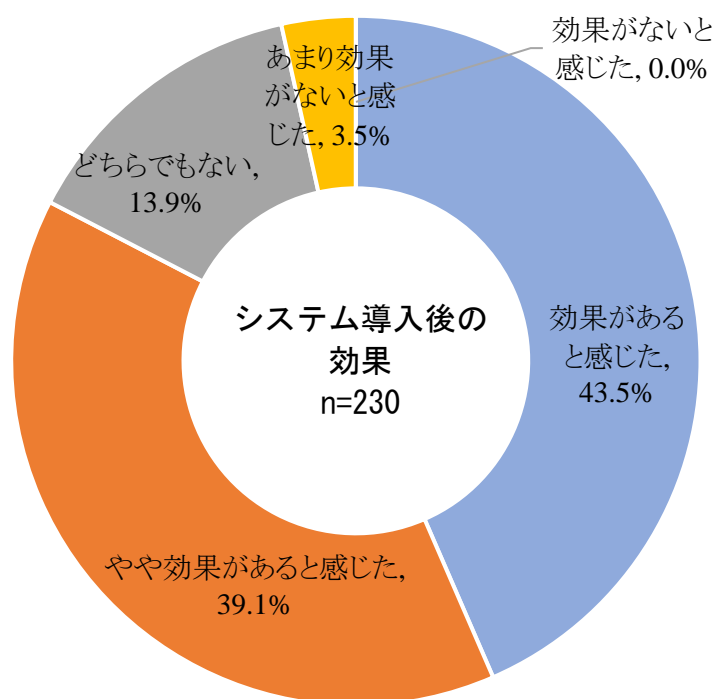
VR・AR・360° パノラマ画像システム：顧客が物件の疑似内見、家具の配置シミュレーション、物件の内部を360°確認できるシステム



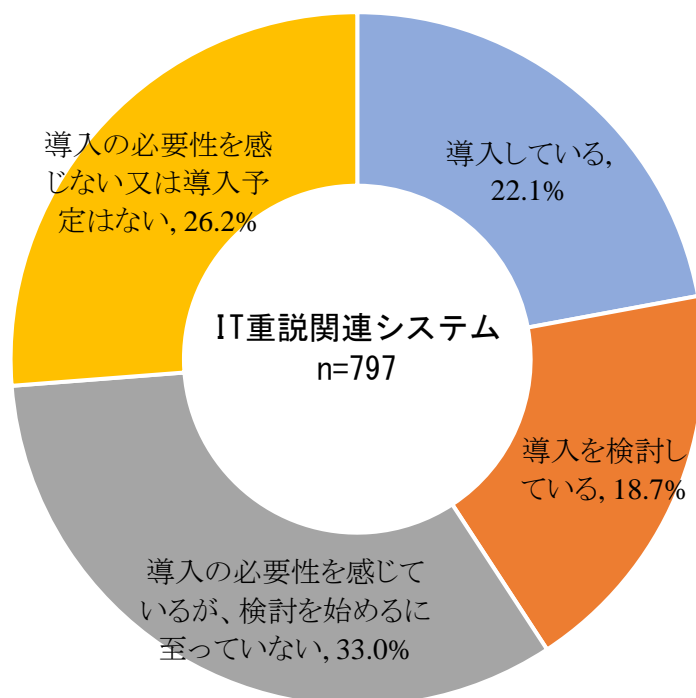
【問 14】「導入している」、「導入を検討している」と回答された方にお伺い致します。システムを導入した、又は導入を検討することにした背景・目的をお知らせください。



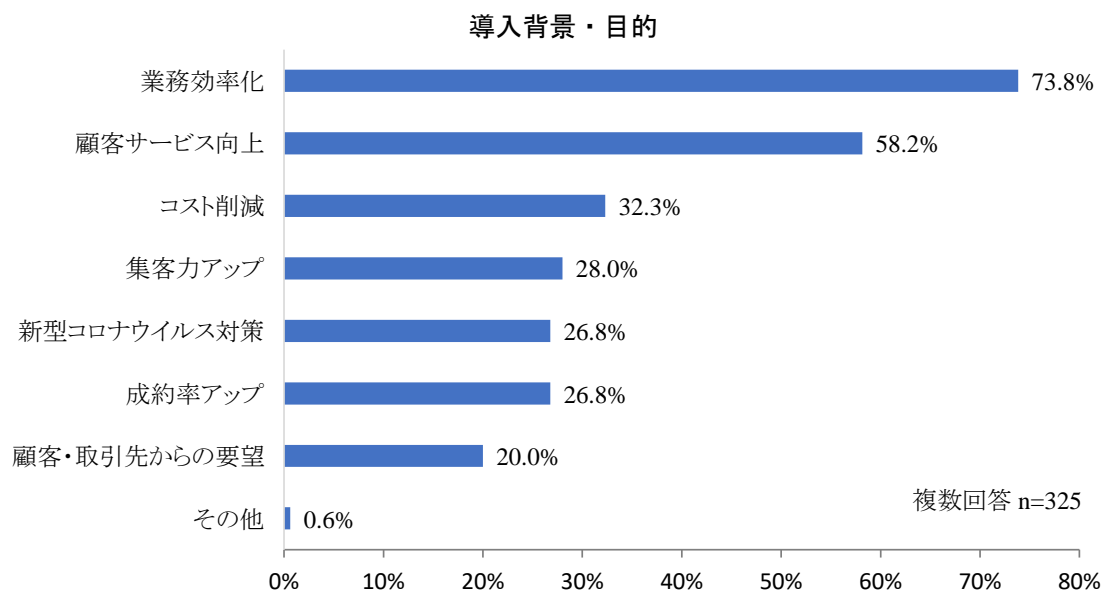
【問 15】 上記システム導入後の効果をお知らせください。



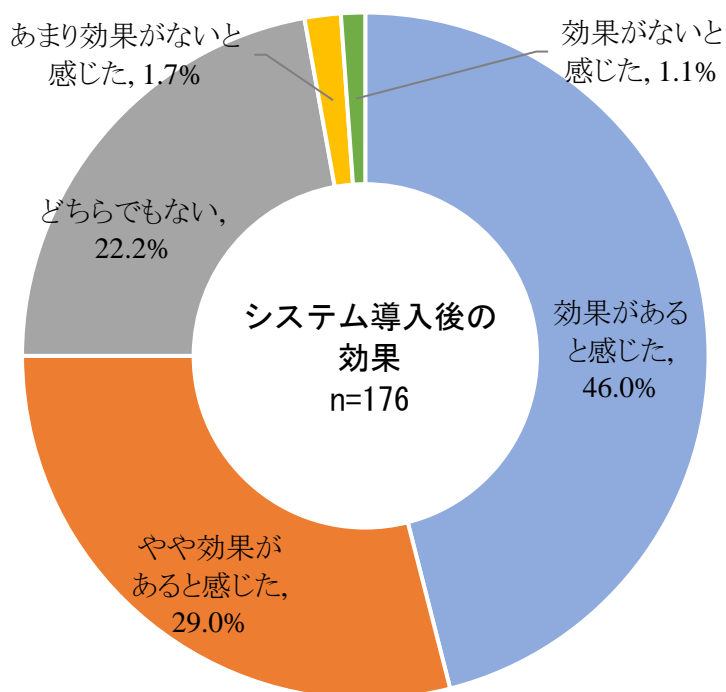
【問 16】 あなたが勤務（経営）している会社における IT 重説関連システムの導入状況をお知らせください。



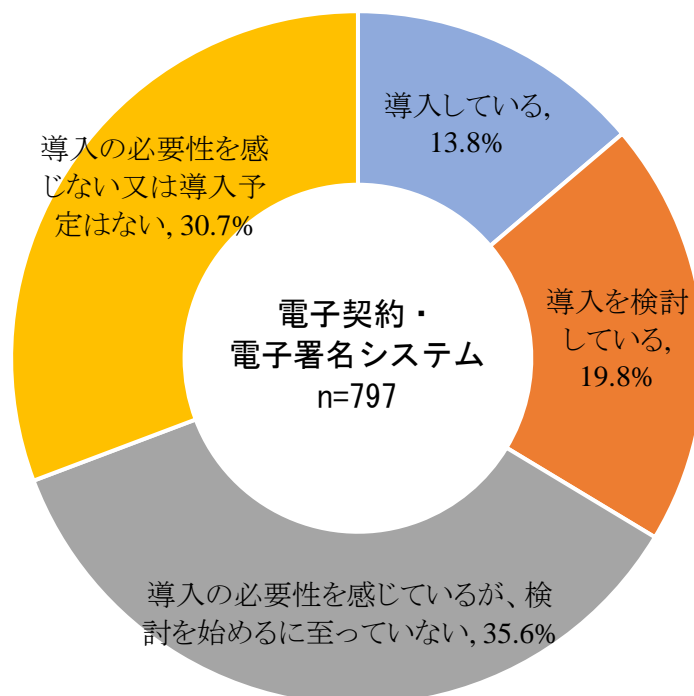
【問 17】「導入している」、「導入を検討している」と回答された方にお伺い致します。システムを導入した、又は導入を検討することにした背景・目的をお知らせください。



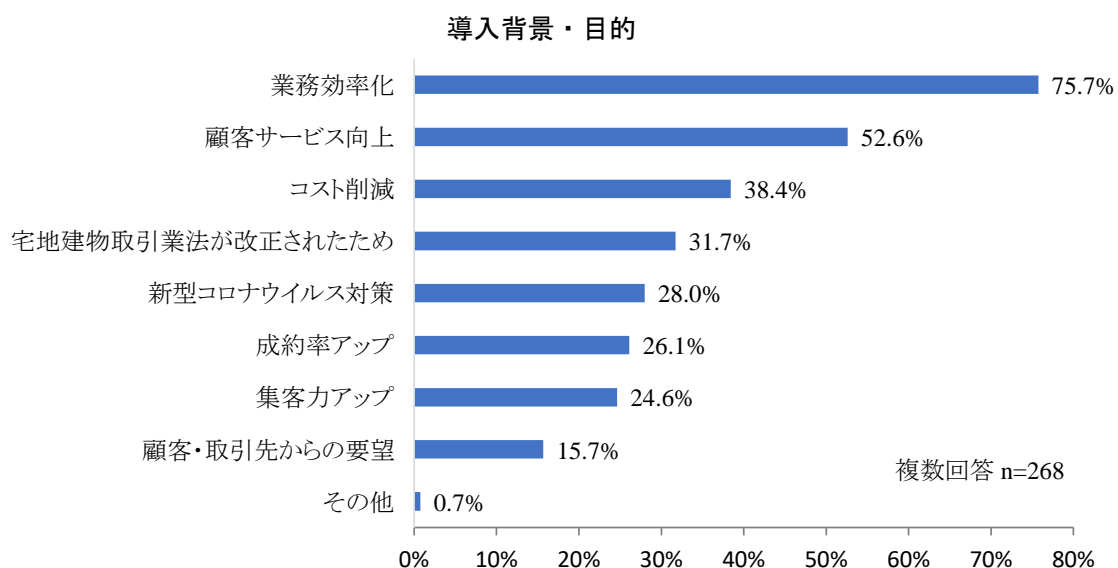
【問 18】上記システム導入後の効果をお知らせください。



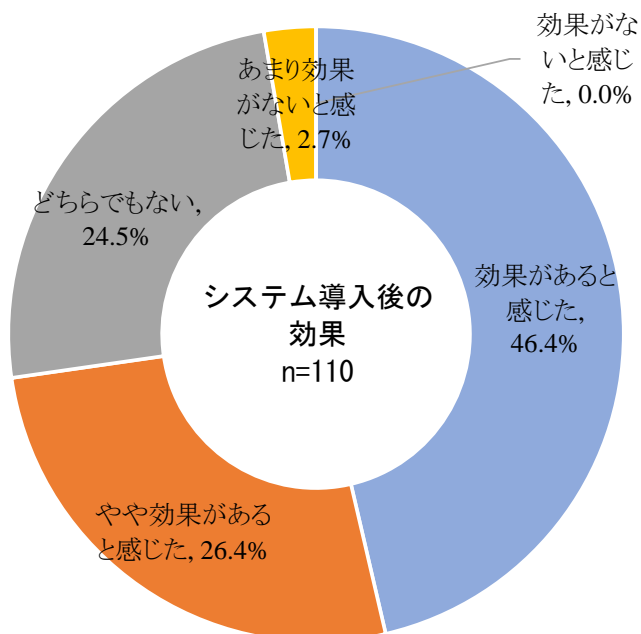
【問 19】あなたが勤務（経営）している会社における契約段階で使用する電子契約・電子署名システムの導入状況をお知らせください。



【問 20】「導入している」、「導入を検討している」と回答された方にお伺い致します。システムを導入した、又は導入を検討することにした背景・目的をお知らせください。

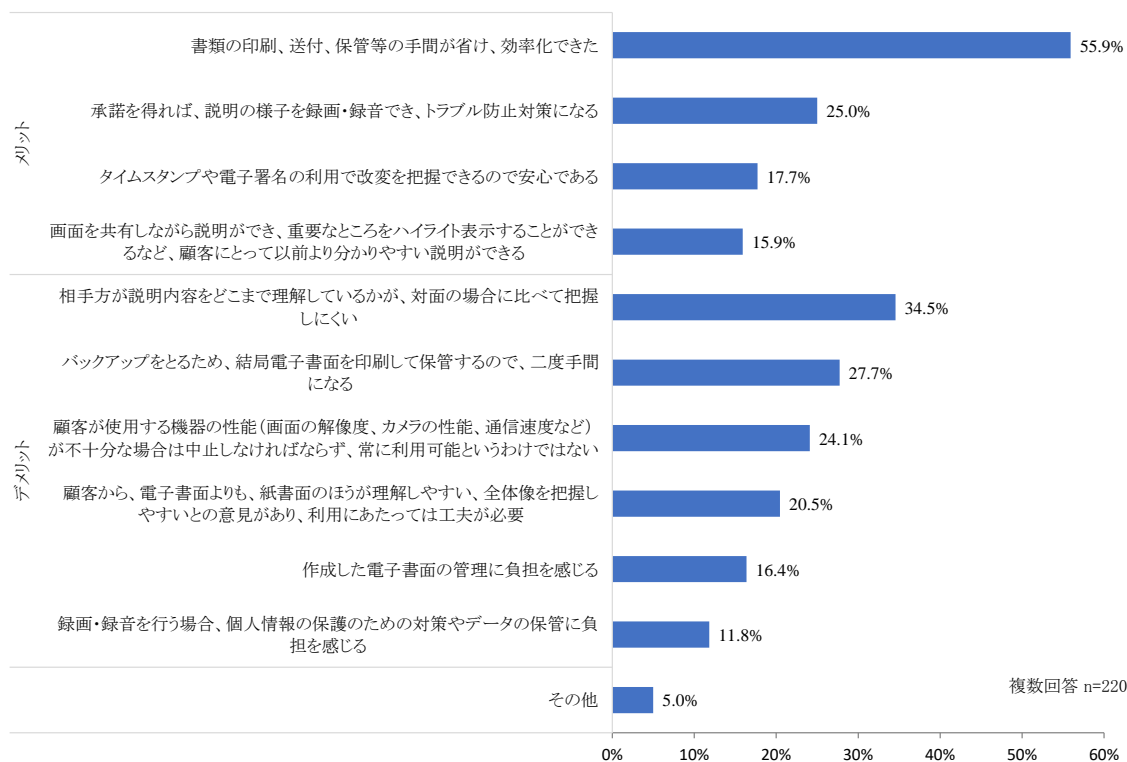


【問 21】 上記システム導入後の効果をお知らせください。

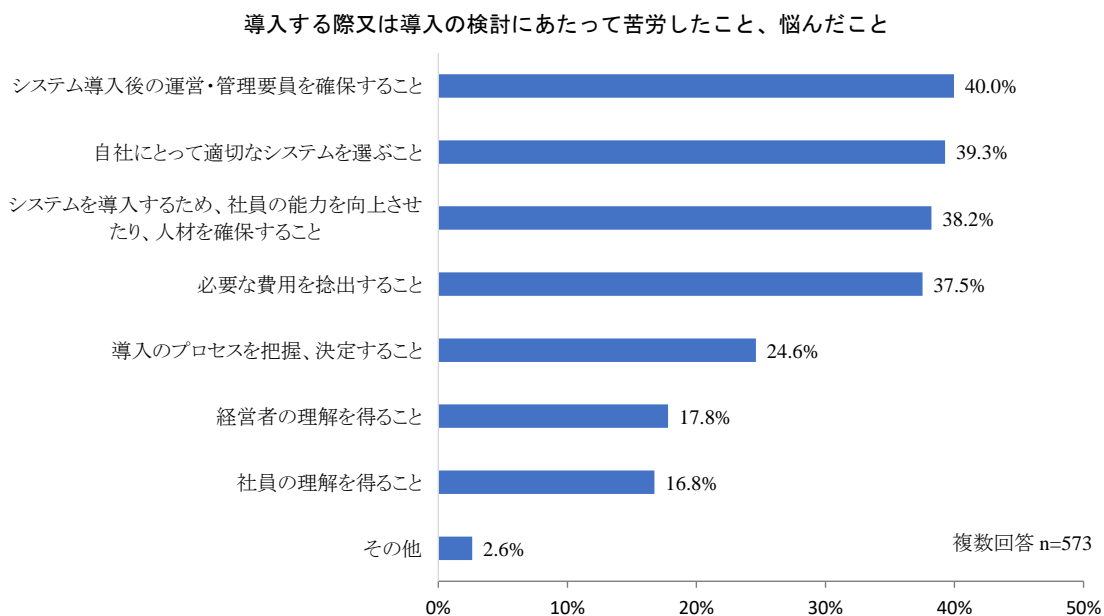


【問 22】 IT 重説、電子契約・電子署名システムを導入したと回答した方にお伺い致します。これらのシステムを使用して感じたことをお知らせください。

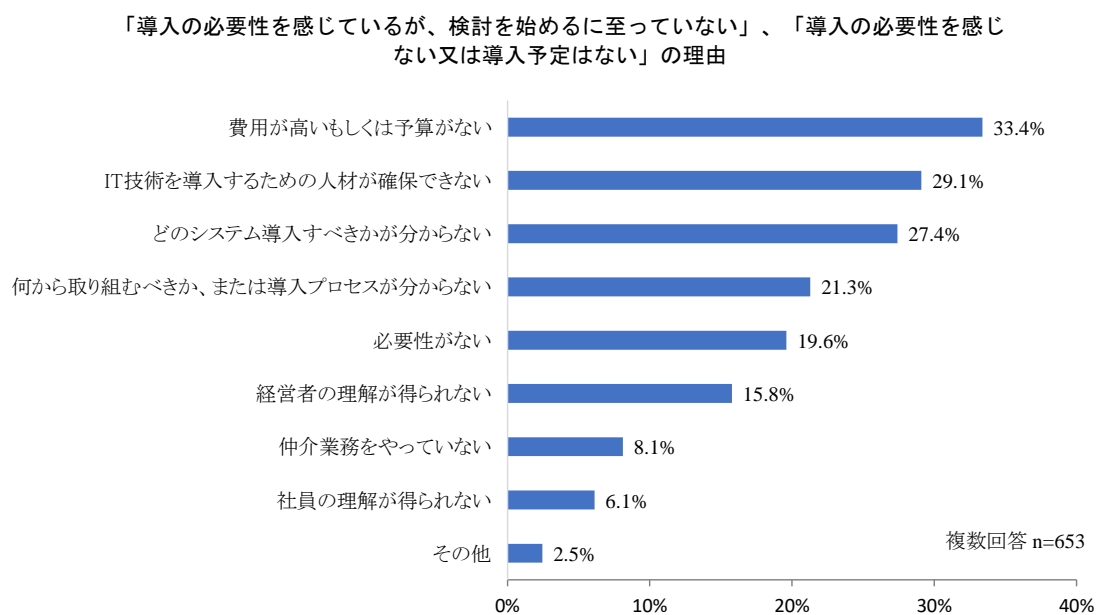
IT重説、電子契約・電子署名システムを使用して感じたこと



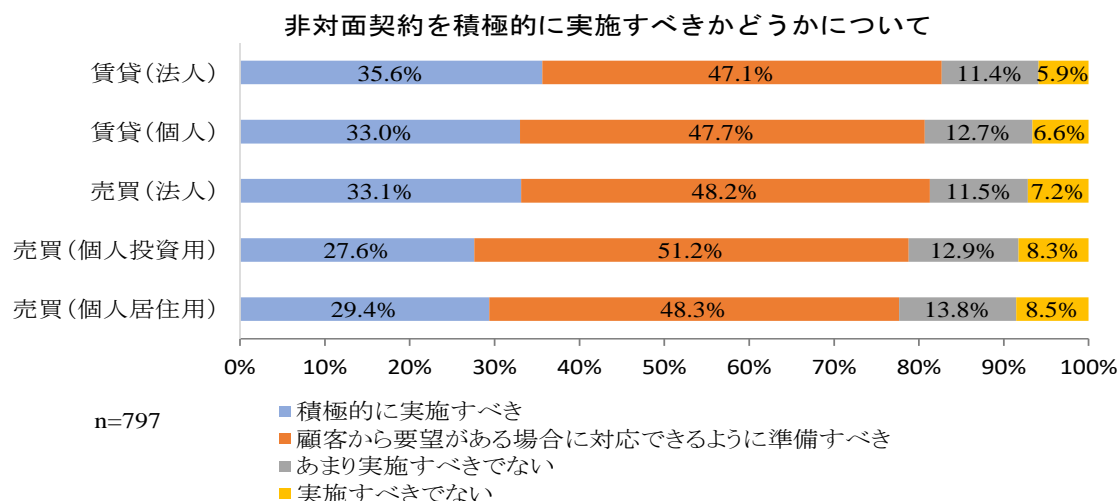
【問 23】仲介業務等において使用する上記各システムのいずれかについて、「導入している」、「導入を検討している」と回答した方にお伺い致します。導入する際又は導入の検討にあたって苦勞したこと、悩んだことをお知らせください。



【問 24】仲介業務等において使用する上記各システムのいずれかについて、「導入の必要性を感じているが、検討を始めるに至っていない」、「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」と回答された方にお伺い致します。それを選んだ理由をお知らせください。

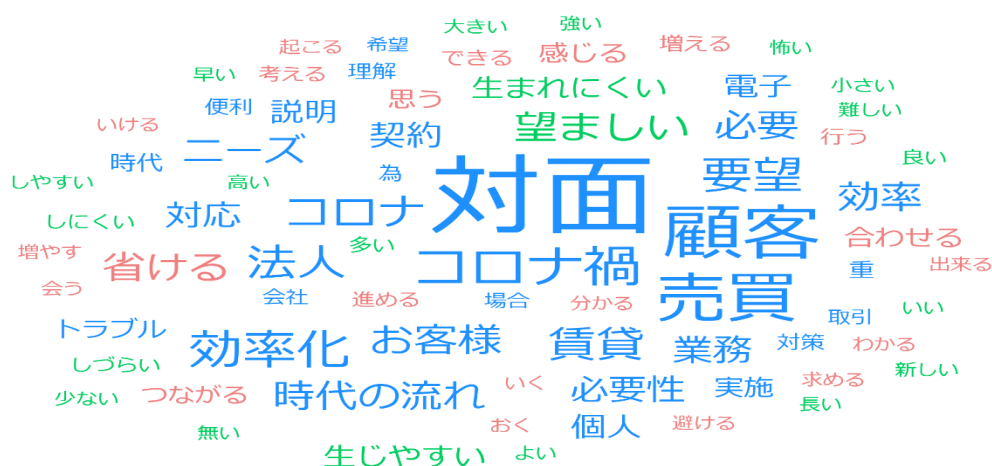


【問 25】 宅地建物取引業法が改正され、宅地建物取引業者が顧客に交付すべき書面を電子的な方法により交付することや、重要事項説明を非対面で行うことが可能となりました。今後非対面契約を積極的に実施すべきかどうかについて、あなたが勤務（経営）している会社の方針をお知らせください。



【問 26】 1つ前の質問でその選択肢を選んだ理由をお知らせください。（自由記入）

当該質問は質的なデータであり、単純集計できないため、回答内容を基にして作成したワードクラウドを示す。ワードクラウドにおいては、単語の出現回数と重要度⁴を加味した値であるスコアが高いものほど大きく表示される。なお青色が名詞、赤色が動詞、緑色が形容詞を表す。



自由回答のワードクラウド図

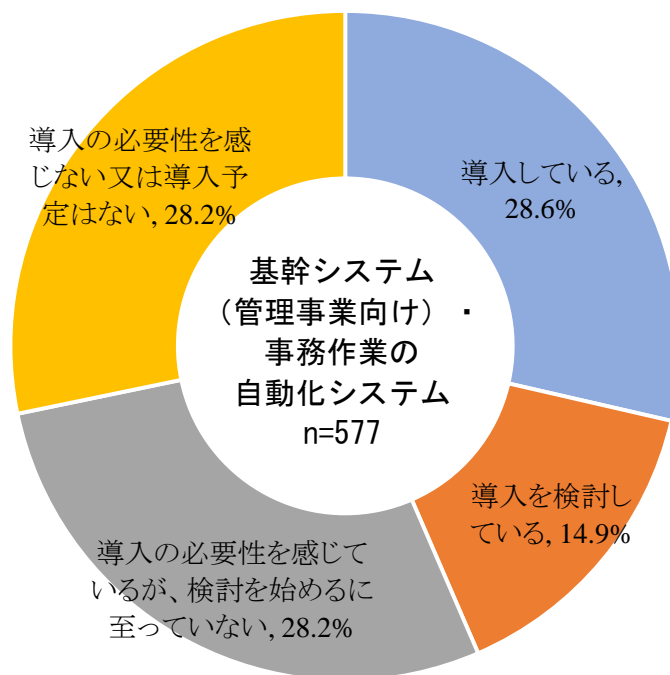
※ユーザーローカル テキストマイニングツール（ <https://textmining.userlocal.jp/> ）による分析、以下同様。

⁴ 「思う」、「ある」などといった一般的な文章によく出現する単語は、重要度が低い、一般的な文章ではあまり出現しないが本調査の回答結果によく出現する単語は、重要度が高いと評価される。以下ワードクラウドを表示した図の説明において同様である。

【問 27】あなたが勤務（経営）している会社における、基幹システム（管理事業向け）、事務作業の自動化システムの導入状況をお知らせください。

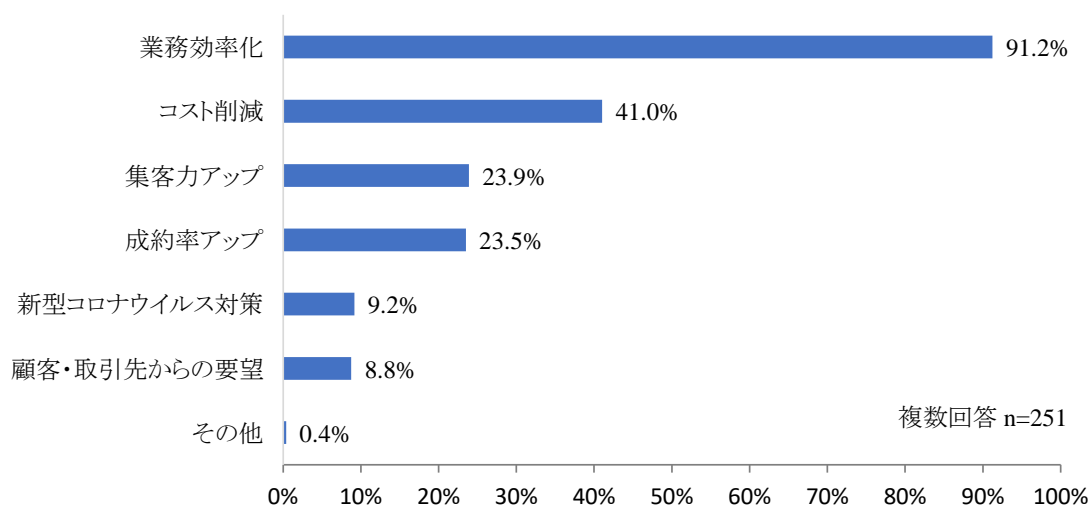
基幹システム（管理事業向け）：物件資料、契約書類、入金・送金など様々な情報を一元管理するシステム

事務作業の自動化システム：物件情報の更新、問い合わせの自動対応、紙書類から管理システムへの入力の自動化、物件情報収集の自動化などのシステム

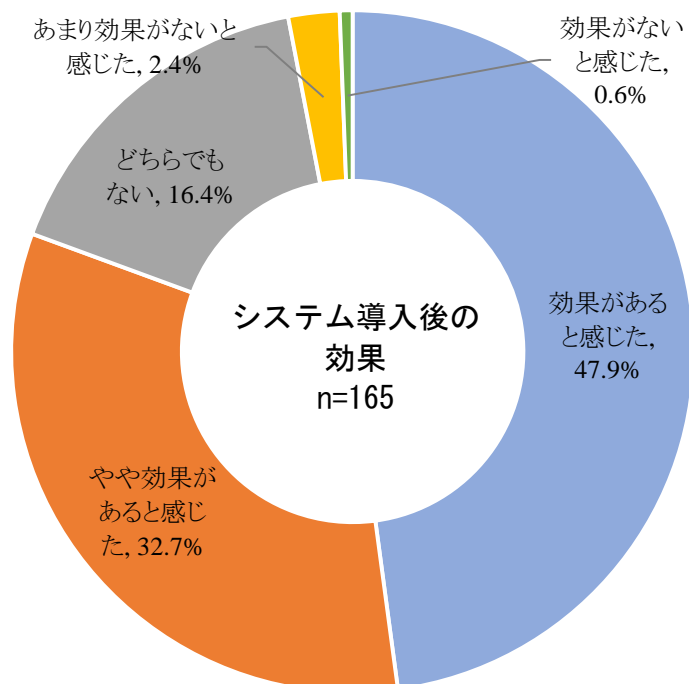


【問 28】「導入している」、「導入を検討している」と回答された方にお伺い致します。システムを導入した、又は導入を検討することにした背景・目的をお知らせください。

導入背景・目的

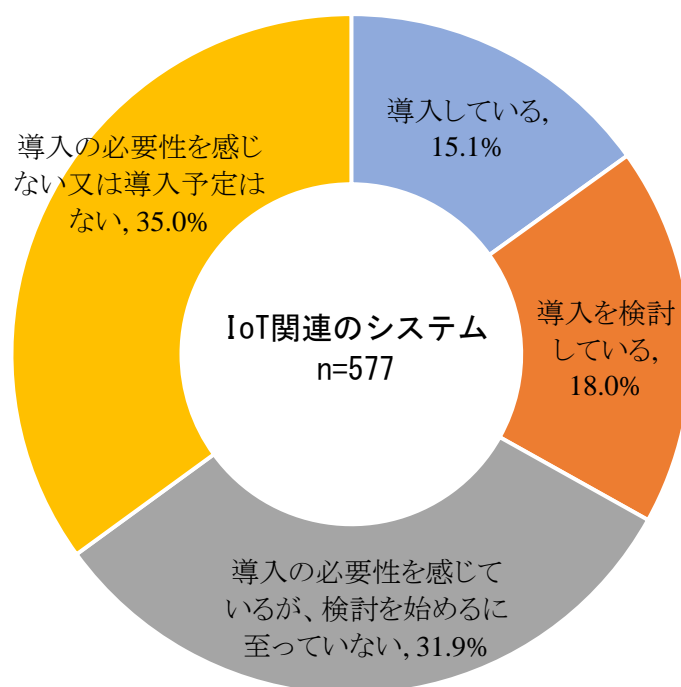


【問 29】 上記システム導入後の効果をお知らせください。

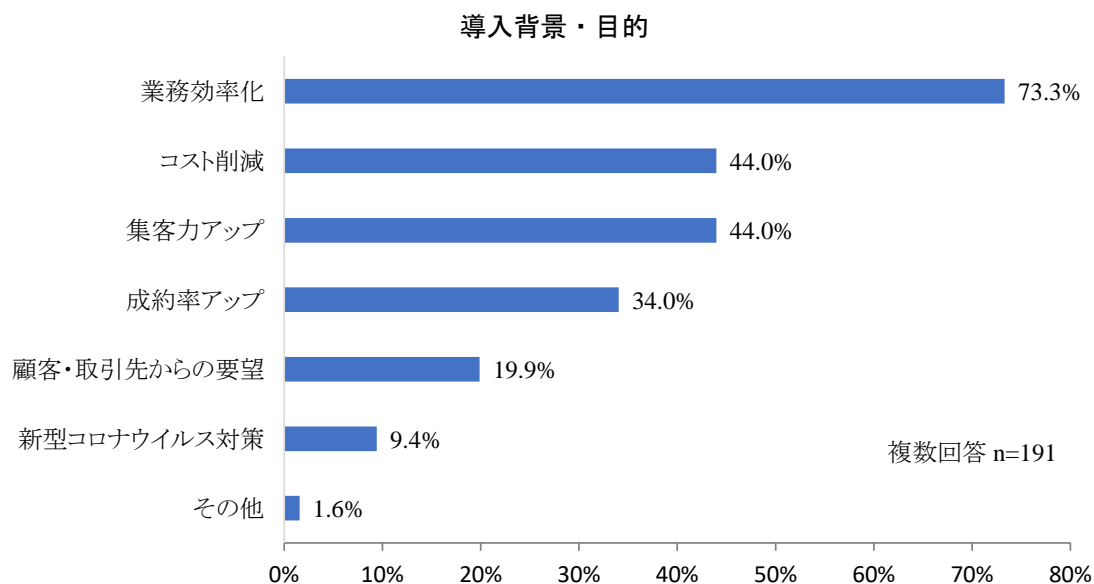


【問 30】 あなたが勤務（経営）している会社における、管理物件の IOT 関連のシステムの導入状況をお知らせください。

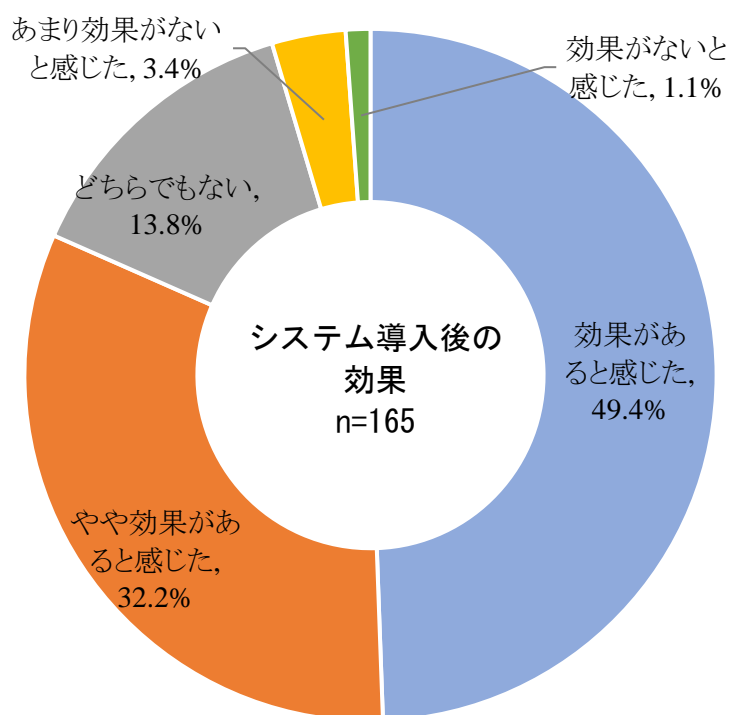
IOT 関連のシステム：スマートロック、各種センサー等、物件に設置される機器の状態をネットワークを介して監視、管理等するシステム



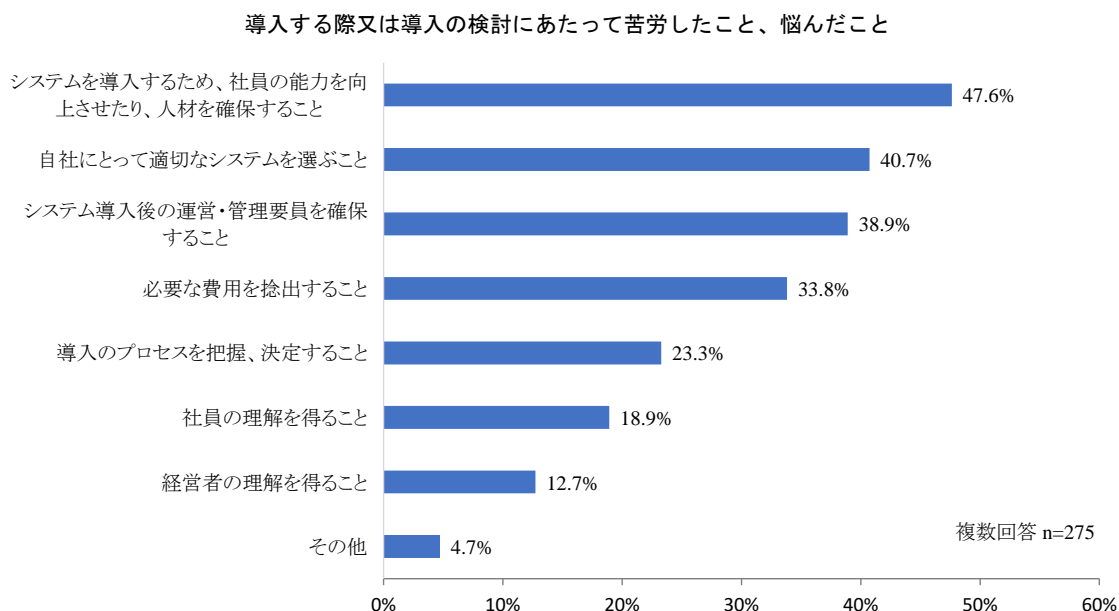
【問 31】「導入している」、「導入を検討している」と回答された方にお伺い致します。システムを導入した、又は導入を検討することにした背景・目的をお知らせください。



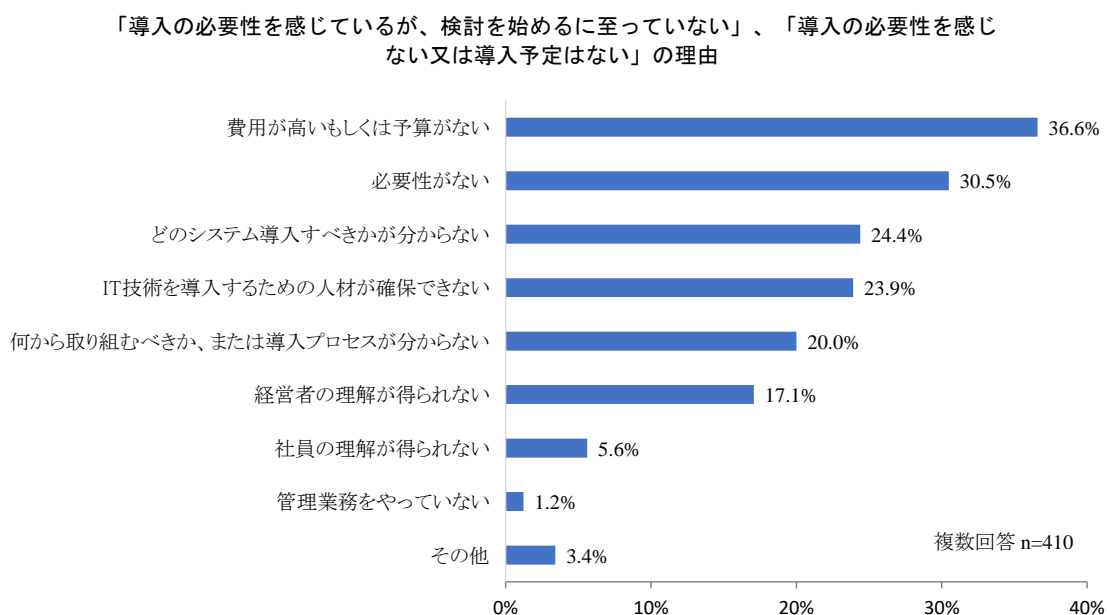
【問 32】上記システム導入後の効果をお知らせください。



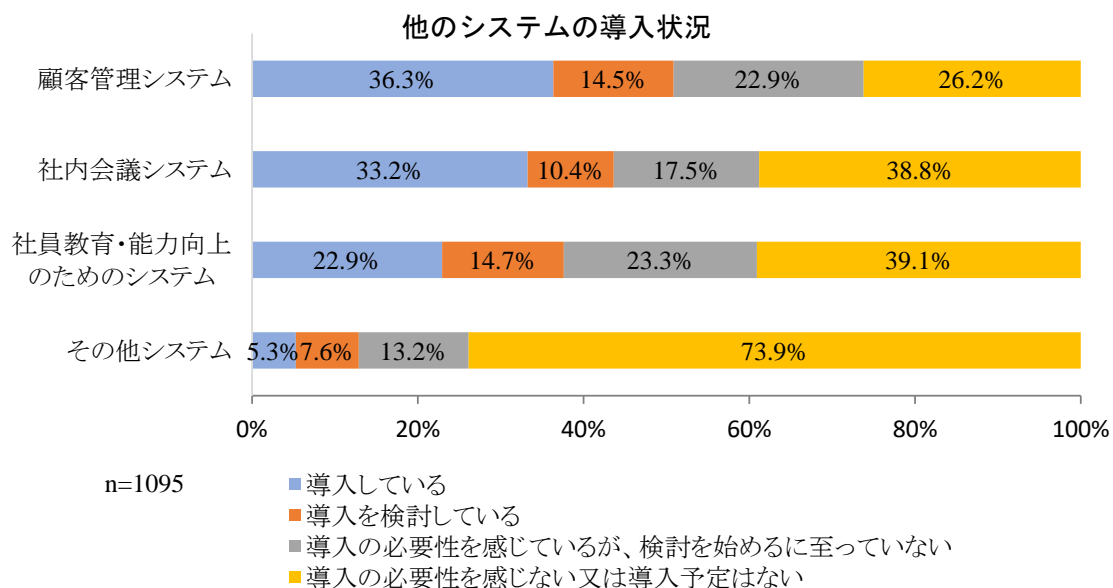
【問 33】管理業務において使用する上記各システムのいずれかについて、「導入している」、「導入を検討している」と回答した方にお伺い致します。導入する際又は導入の検討にあたって苦勞したこと、悩んだことをお知らせください。



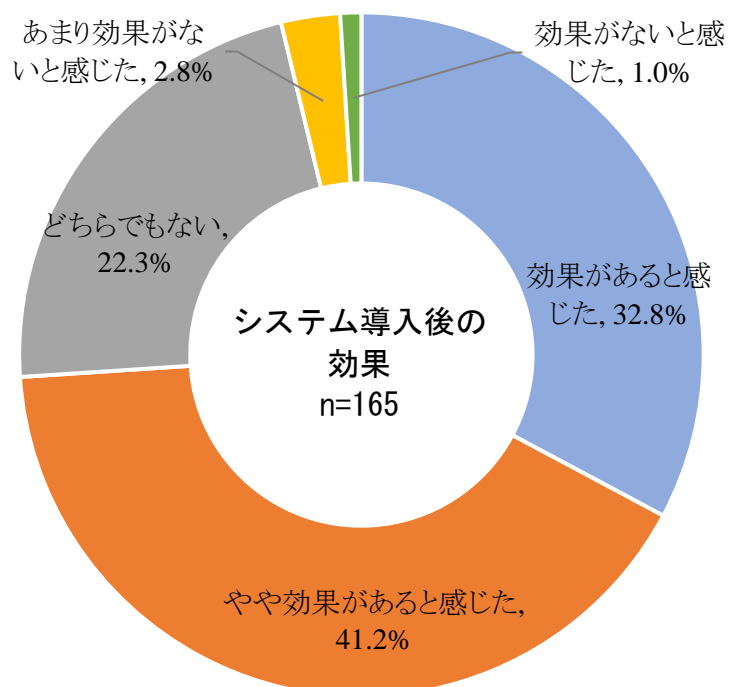
【問 34】管理業務において使用する上記各システムのいずれかについて、「導入の必要性を感じているが、検討を始めるに至っていない」、「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」と回答された方にお伺い致します。それを選んだ理由をお知らせください。



【問 35】あなたが勤務（経営）している会社における、顧客管理、社内会議、社員教育・能力向上などのシステムの導入状況をお知らせください。



【問 36】上記システム導入後の効果をお知らせください（複数システムを導入した場合、総合的に判断して教えてください）。



第4章 アンケート調査結果の分析

4-1 DX推進の必要性について

(1) 従業員数別

DX推進の必要性について、総計では30.7%が「必要」、25.0%が「やや必要」と回答しており、半数超がDX推進に関しては前向きである（図4-1の【総計】の категория）。

従業員数別（図4-1）でみると、【30人以上】の категорияでは、「必要」、「やや必要」と回答した方の割合は72.9%である一方、【1~4人】の categoriaでは、「必要」、「やや必要」と回答した方の割合は26.2%である。

また、【1~4人】の categoriaでは「必要ではない」と回答したのは21.8%に対して、【30人以上】の categoriaでは「必要ではない」と回答したのはわずか4.8%となっているなど、事業者の従業員規模によってDX推進の必要性に関する認識に違いがある。

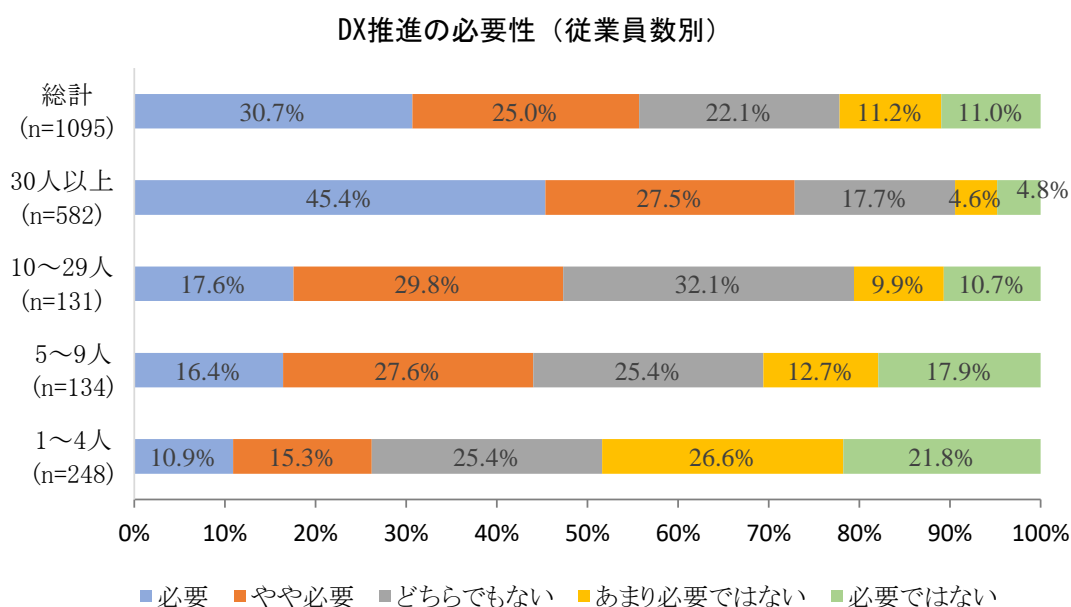


図4-1

(2) 役職別

役職別（図4-2）でみると、【一般社員】の categoriaでは35.3%が「必要」と回答する一方、【会社経営者】の categoriaでは「必要」と回答したのは15.4%である。ただし、図4-3に示すように、【会社経営者】の回答者のうち69.1%は「5人未満」の事業者の経営者であるが、【一般社員】の回答者のうち64.3%は「30人以上」の会社に勤めているため、役職別にみた回答の特徴は、上記（1）に示すような事業者の従業員規模による回答の特徴を反映しているとも考えられる。

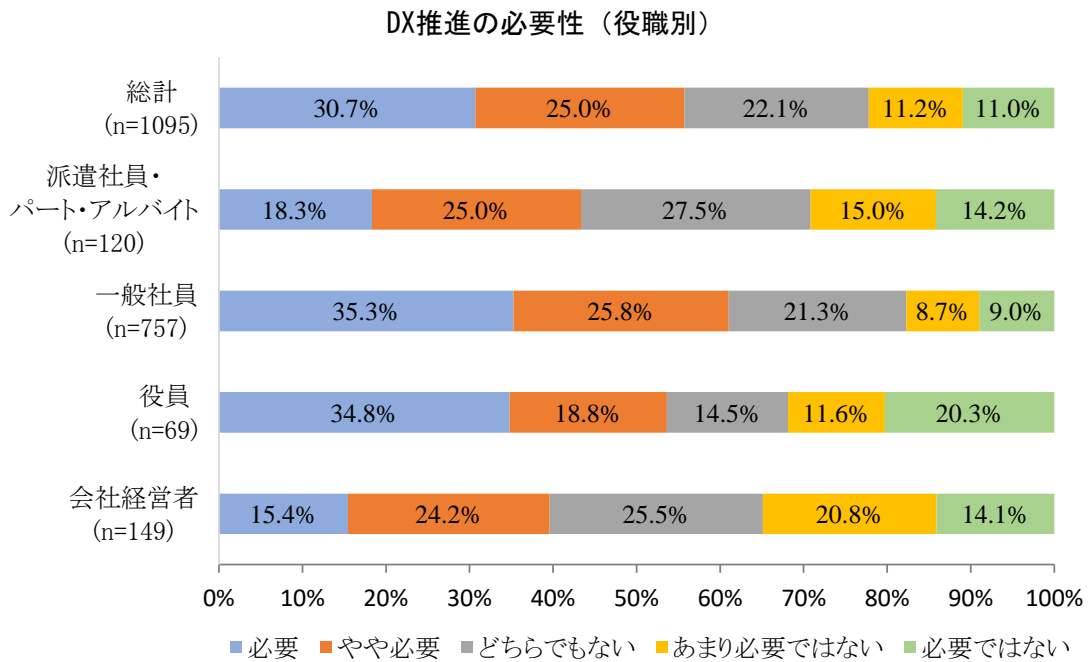


図 4-2

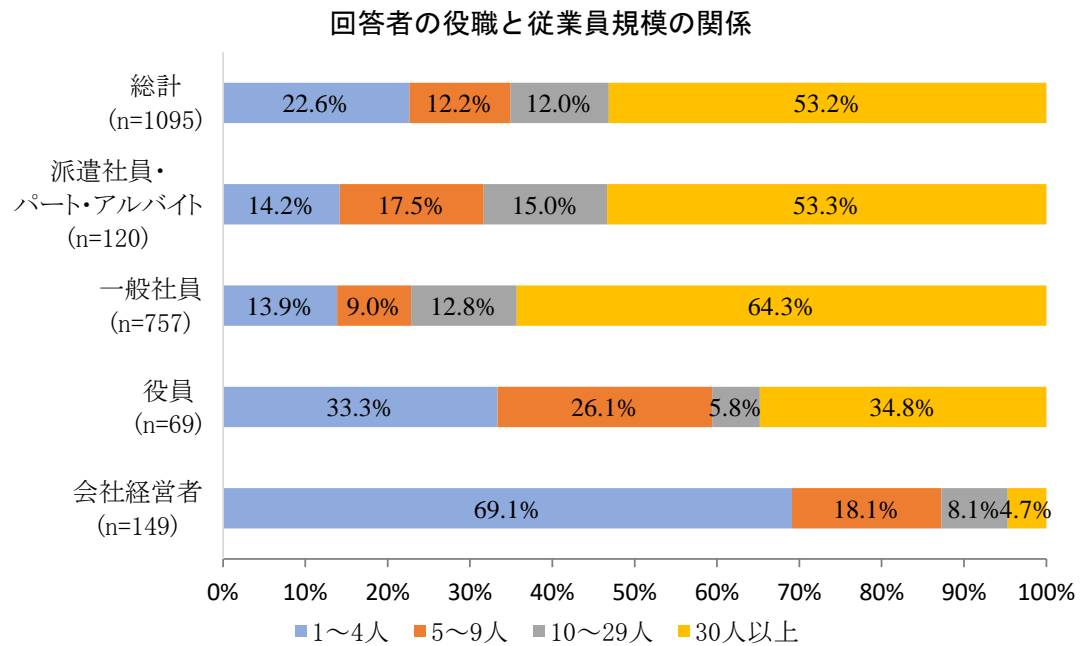


図 4-3

(3) 地域別

地域別（図 4-4）で見ると、【東京圏】では「必要」と回答したのは 36.0%、【名古屋圏】では 26.0%、【大阪圏】では 26.6%、【その他】は 24.1%である。【東京圏】の「必要」と回

答した割合が高い原因の一つは事業者の従業員規模によるものと考えられる。図 4-5 に示すように、【東京圏】では「30人以上」の事業者に勤務（経営）しているとの回答が 63.4%を占めている。【名古屋圏】、【大阪圏】でも同様の傾向にある。一方【その他】の地域では「30人以上」の事業者に勤務（経営）しているとの回答は 36.0%にとどまる。

また、図 4-4 で示しているように、【東京圏】以外の地方圏では、1割以上が「必要ではない」と回答している。インタビュー調査の結果では、地方の事業者からは「今のところは新聞の折り込みチラシのほうが反響が多く、成約率が高い」、「便利であることが理解しているが、予算などの理由で、現在導入していなく、現状でも十分対応できる」との回答があった。こうしたことが、地方圏において DX 推進の必要性を消極的にとらえている一因であると推測される。

なお、東京圏は、東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県である。名古屋圏は、愛知県、三重県、岐阜県である。大阪圏は、大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、和歌山県、滋賀県である。

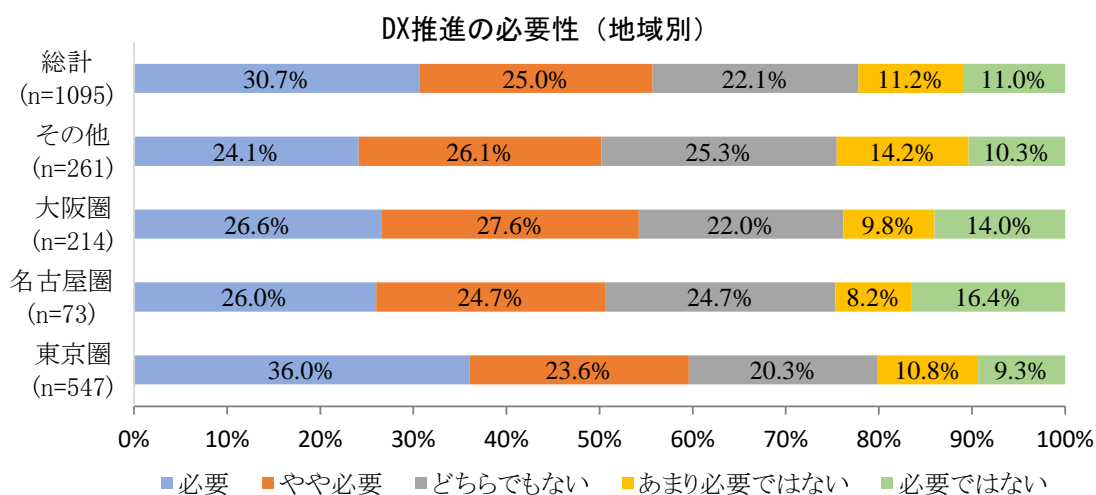


図 4-4

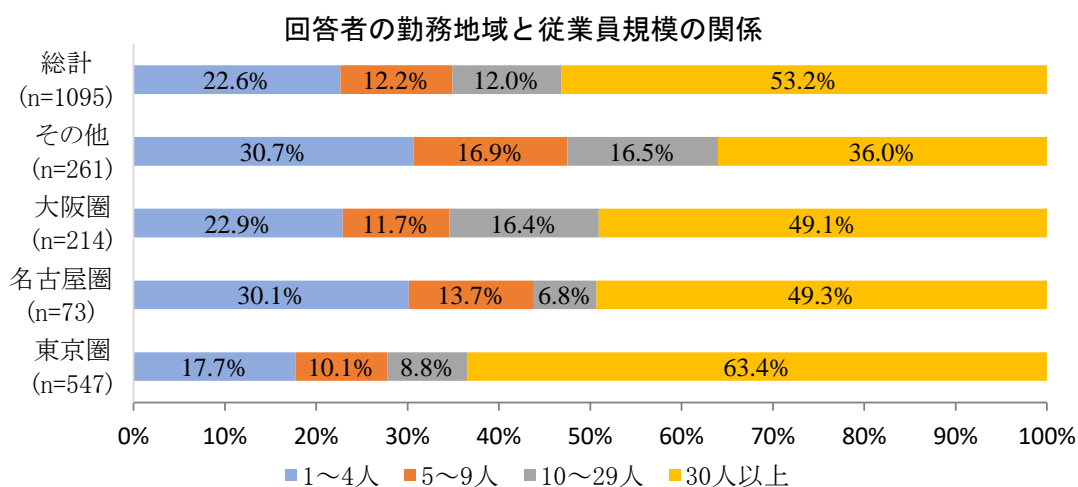


図 4-5

(4) 年間仲介件数別

年間仲介件数別（図 4-6）でみると、「必要」と回答した割合は、【200 件未満】の 카테고리では 19.5%、【200～999 件】の 카테고리では 36.5%、【1000 件以上】の 카테고리では 53.1%となっており、年間仲介件数が多いほど、DX 推進を必要とする割合が高くなっている。

年間仲介件数が多いほど、DX 関連システムの導入によって業務効率化を図ることができるが、年間仲介件数が少ない場合は、導入による業務効率化のメリットが、導入コストをカバーするほどではないためと考えられる。

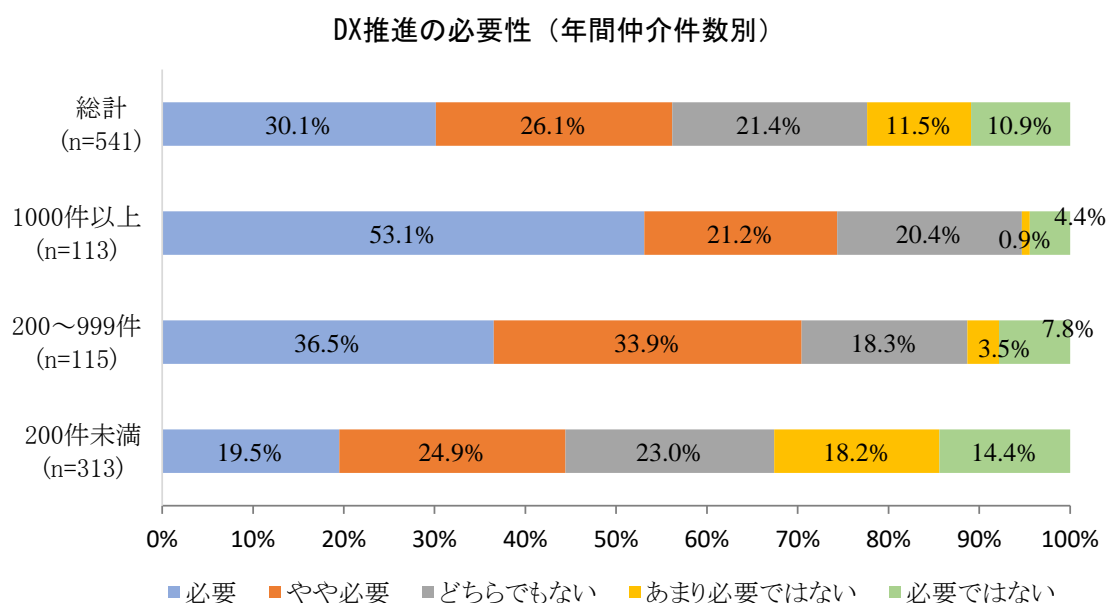


図 4-6

(5) 管理戸数別

管理戸数別（図 4-7）でみると、「必要」と回答した割合は、【200 戸未満】の 카테고리では 18.2%、【200～799 戸】の 카테고리では 25.7%、【800～1399 戸】の 카테고리では 35.0%、【1400～1999 戸】の 카테고리では 40.9%、【2000 戸以上】の 카테고리では 59.0%となっており、管理戸数が多いほど DX 推進が必要であるとする割合が高くなっている。

反対に「必要でない」との回答をみると、【200 戸未満】の 카테고리では 20.6%であるのに対して、【200～799 戸】より管理戸数が多い 카테고리では 5.4%以下であり、大きな差がある。ここからは、管理戸数が一定規模以下の場合は DX システムの導入の必要性が感じられなくなることがうかがえるが、より詳細に分析するためには【200 戸未満】の カテゴリを更に細分化する必要があると考えられる。

⁵ ここでいう年間仲介件数は売買仲介と賃貸仲介の合計件数である。この章においては、以下同様。

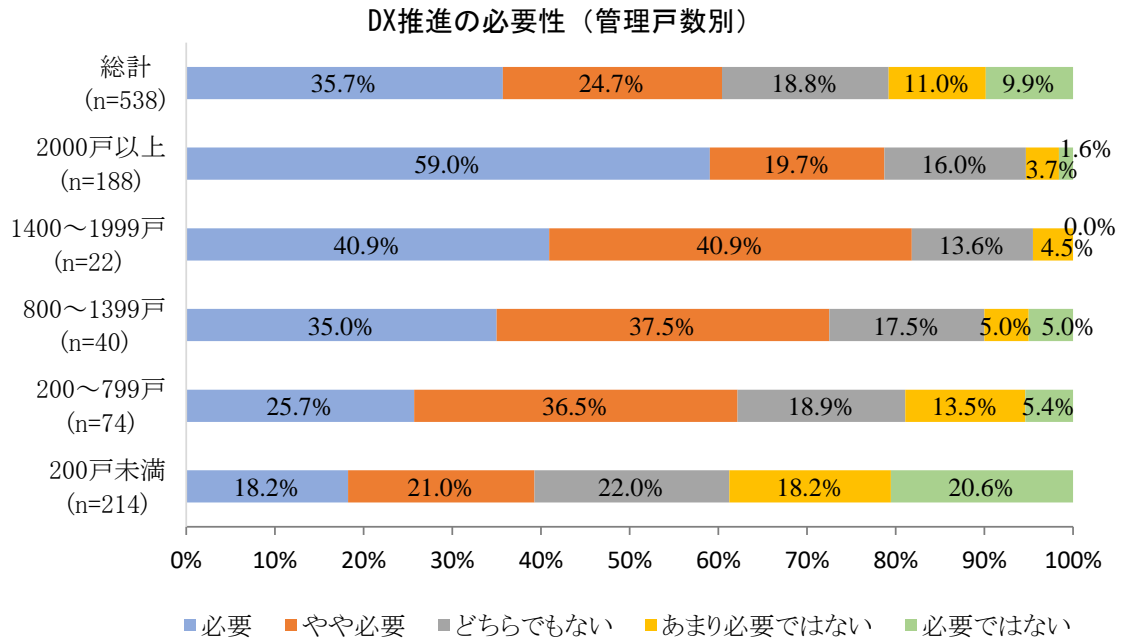


図 4-7

4-2 仲介業務関連のシステム

4-2-1 物件情報掲載・募集システムについて

(1) 導入状況

物件情報掲載・募集システムの導入状況について、総計では半数超が「導入している」と回答した。従業員数別（図 4-8）でみると、【1～4人】の 카테고리では 32.8%、【5～9人】の 카테고리では 54.2%、【10～29人】の 카테고리では 50.0%、【30人以上】の 카테고리では 62.0%が「導入している」との回答であった。このように、概ね従業員数が多くなるほど導入率が高いが、【10～29人】の 카테고리よりも【5～9人】の カテゴリの導入率が高く、業務の実態として何らかの理由が存在しているためこのような結果となっていると考えられるが、アンケート調査の対象者に何らかのバイアスが存在した可能性も否定できず、この点については今後調査が必要である。

【1～4人】の カテゴリでは、36.1%が「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」となっており、従業員数 5 人未満の事業者勤務（経営）している回答者の 3 割超は、物件情報掲載・募集システムを使用せず営業業務を行っていることが分かる⁶。他方、それなりの業務量があると想像される【30人以上】の カテゴリにおいても「導入の必要性を感じ

⁶ 全日みらい研究所の「不動産における新技術のあり方検討に係る現状調査分析レポート」（2021年12月6日）によれば、532件の回答のうち「ITシステムを導入してない」の回答は156件で、約3割を占めている。アンケート調査の物件情報掲載・募集システムの導入状況を見ると、従業員数が【1～4人】の カテゴリでは、「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」とする回答が36.1%となっており、ほぼ同様の結果である。また、ヒアリング調査の対象者のうち物件情報掲載・募集システムを導入していると回答した事業者は半数である。

ない又は導入予定はない」との回答が 13.5%あり、こうした回答の背景にどのような業務実態があるのかについても更なる調査が必要である。

物件情報掲載・募集システムの導入状況（従業員数別）

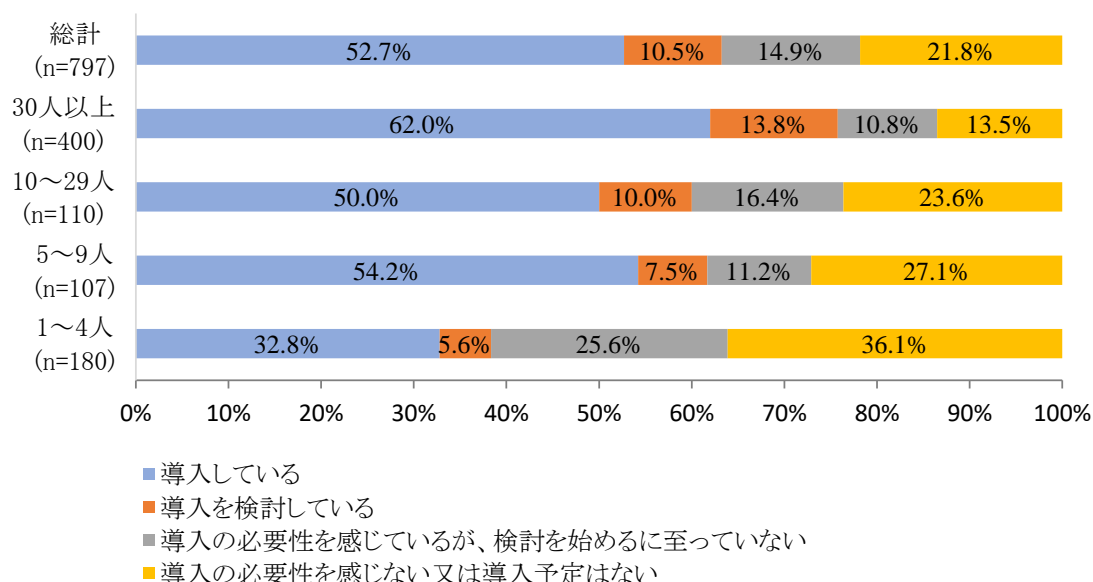


図 4-8

年間仲介件数別（図 4-9）で見ると、仲介件数が多いほど、物件情報掲載・募集システムの導入率が高い。【200 件未満】のカテゴリーでは、27.2%が「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」との回答であり、【200～999 件】【1000 件以上】のカテゴリーと比べ高くなっている。

物件情報掲載・募集システムの導入状況（年間仲介件数別）

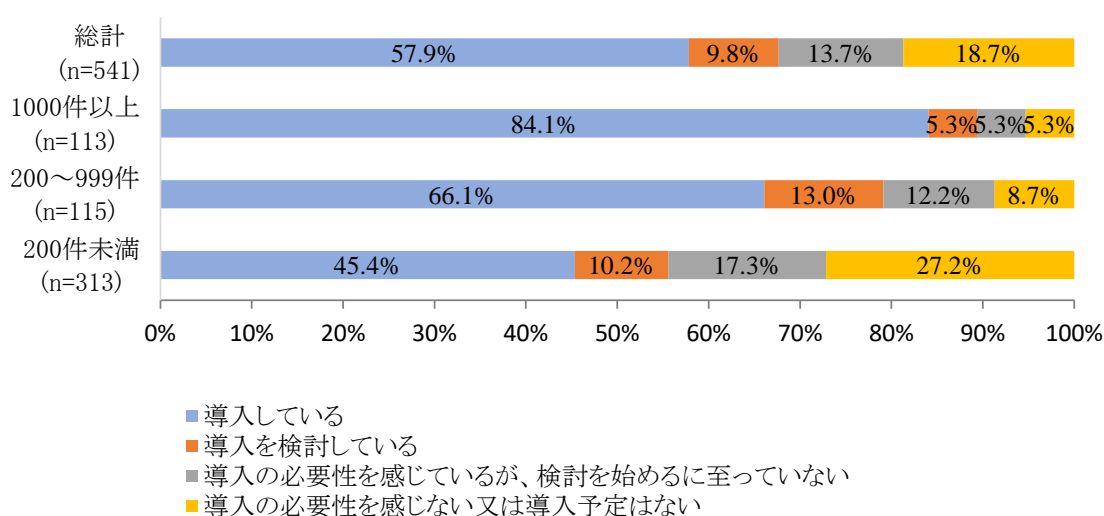


図 4-9

(2) 導入又は検討の背景・目的

物件情報掲載・募集システムを導入した、又は導入を検討することにした背景・目的は、総計では「集客力アップ」と「業務効率化」とする回答が拮抗しているが、従業員数別では違いがみられる。【30人以上】の категорияでは「業務効率化」とする回答が最も多いのに対し、その他の категорияでは「集客力アップ」とする回答が最も多い。特に【1～4人】の categoriaでは「集客力アップ」とする回答の率が高い(図4-10)。

年間仲介件数別(図4-11)で見ると、【200件未満】の categoriaでは「集客力アップ」とする回答が最も多く、【200～999件】【1000件以上】の categoriaでは「業務効率化」とする回答が最も多い。

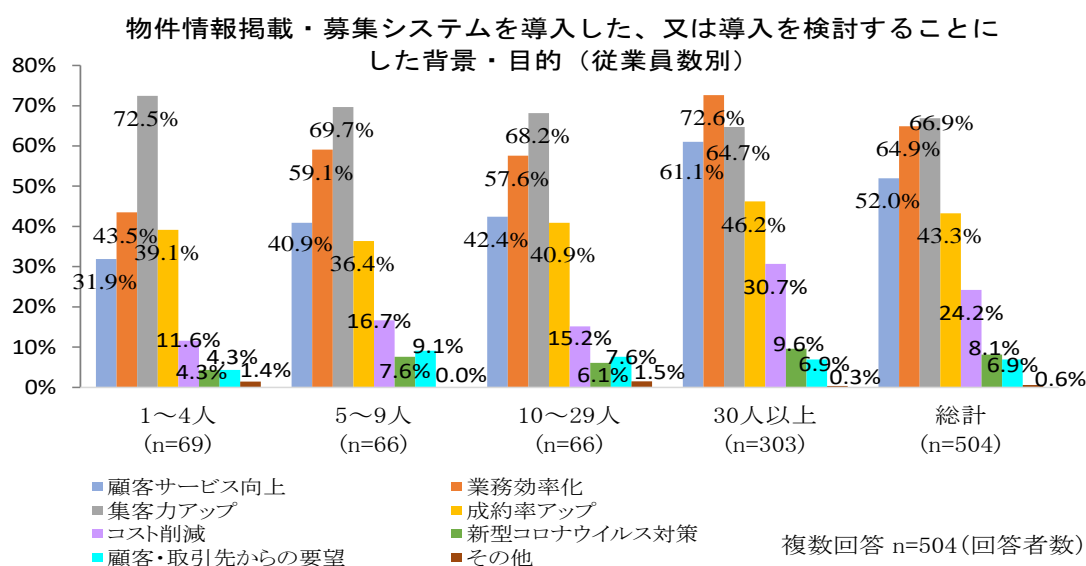


図4-10

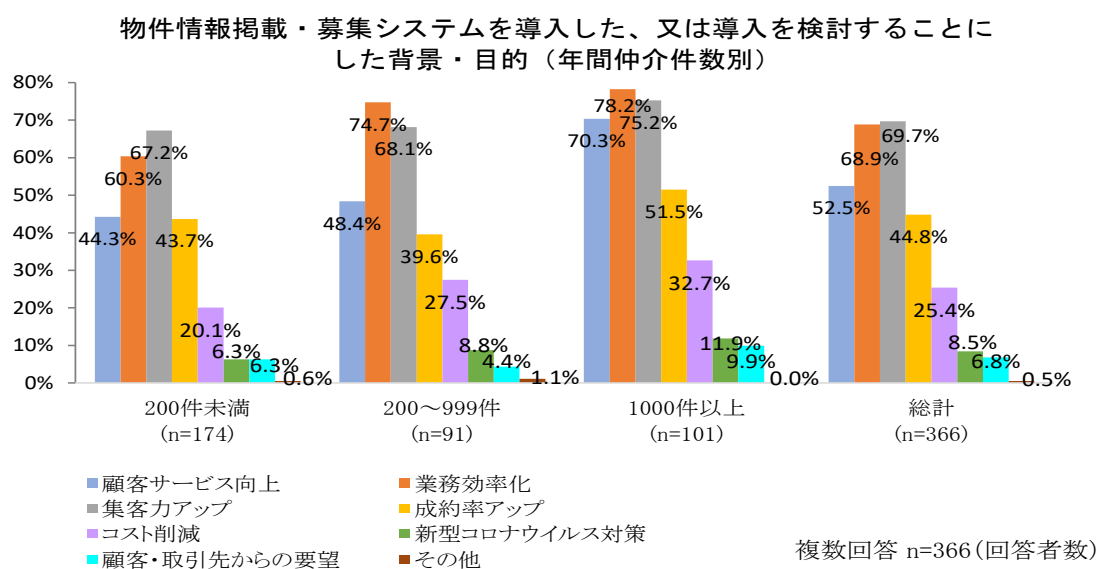


図4-11

(3) システム導入後の効果

物件情報掲載・募集システム導入後の効果については、総計では「効果がある」、「やや効果がある」との回答が77.9%を占める。従業員数別（図4-12）でも、年間仲介件数別（図4-13）でも、「効果があると感じた」、「やや効果があると感じた」とする回答が6割から9割を占める。

なお、従業員数別にみた場合、システム導入状況と同様に、【10～29人】の 카테고리よりも【5～9人】の 카테고리の方が、「効果があると感じた」、「やや効果があると感じた」との回答が多い。この点についても前述（P.35の4-2-1の（1））と同様の観点からの調査が必要である。

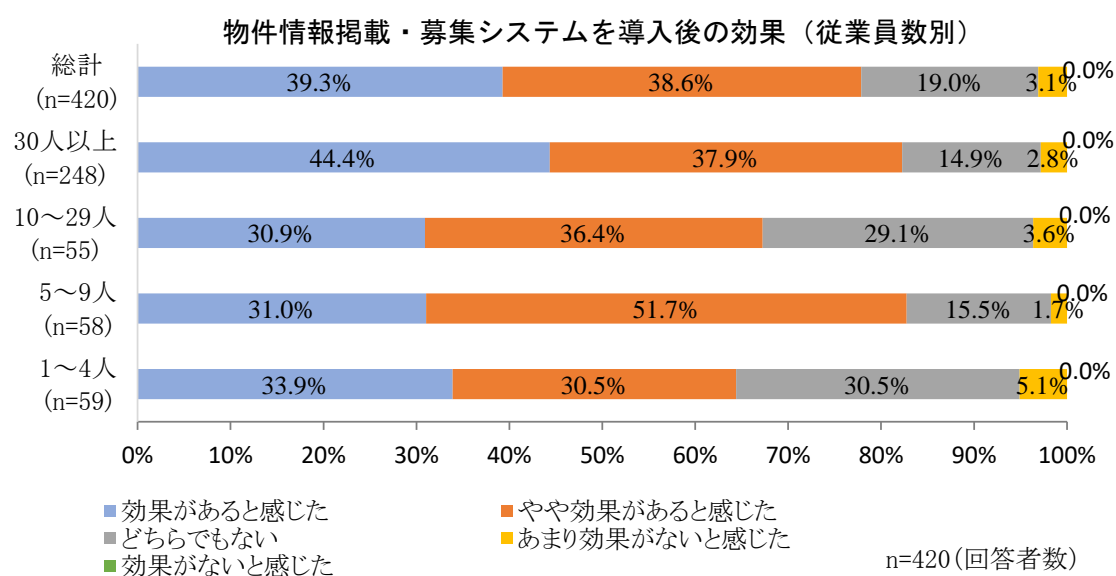


図 4-12

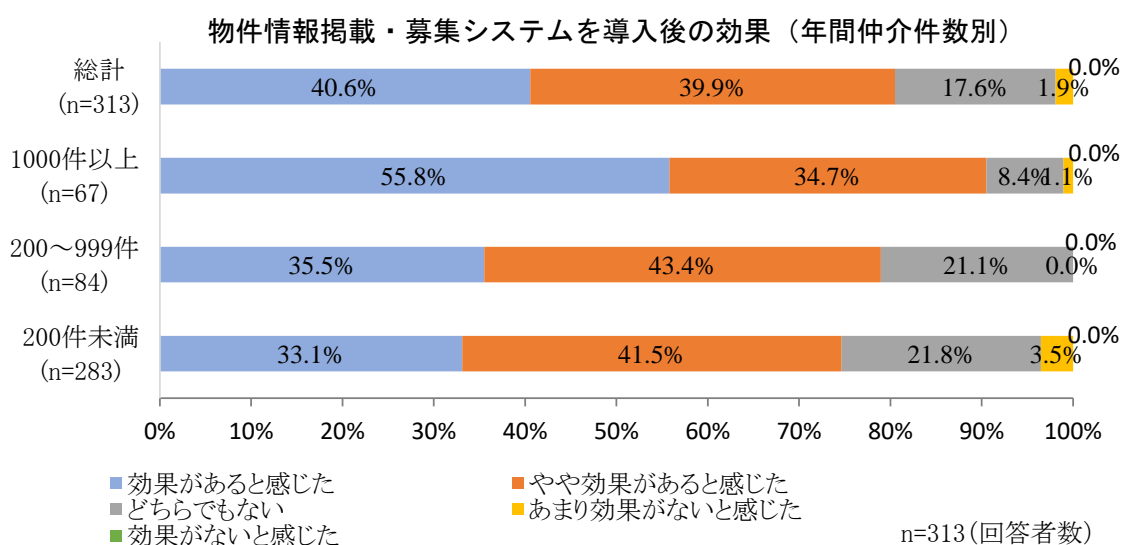


図 4-13

4-2-2 物件確認・内見予約システムについて

(1) 導入状況

物件確認・内見予約システムの導入状況は、総計では25.2%が「導入している」と回答しているが、「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」との回答が36.9%である。従業員数別（図4-14）と年間仲介件数別（図4-15）でみると、従業員数が多いほど、また、仲介件数が多いほどシステムの導入率が高い。「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」との回答は従業員数が【1～4人】の 카테고리では54.4%、年間仲介件数が【200件未満】の 카테고리では45.0%であり、他のカテゴリと比べ高くなっている。

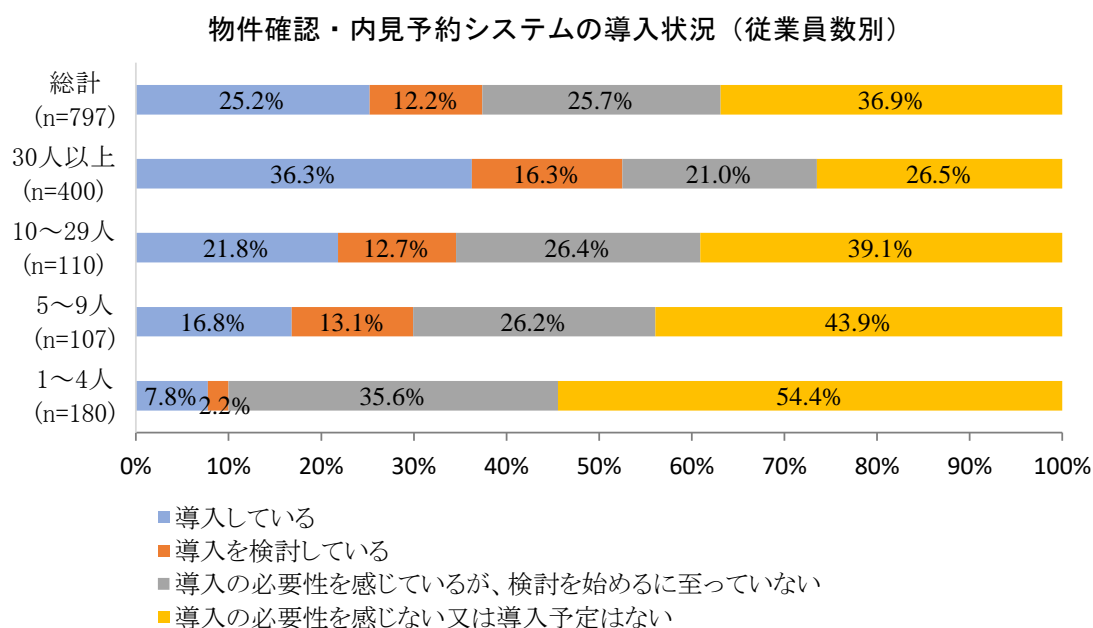


図4-14

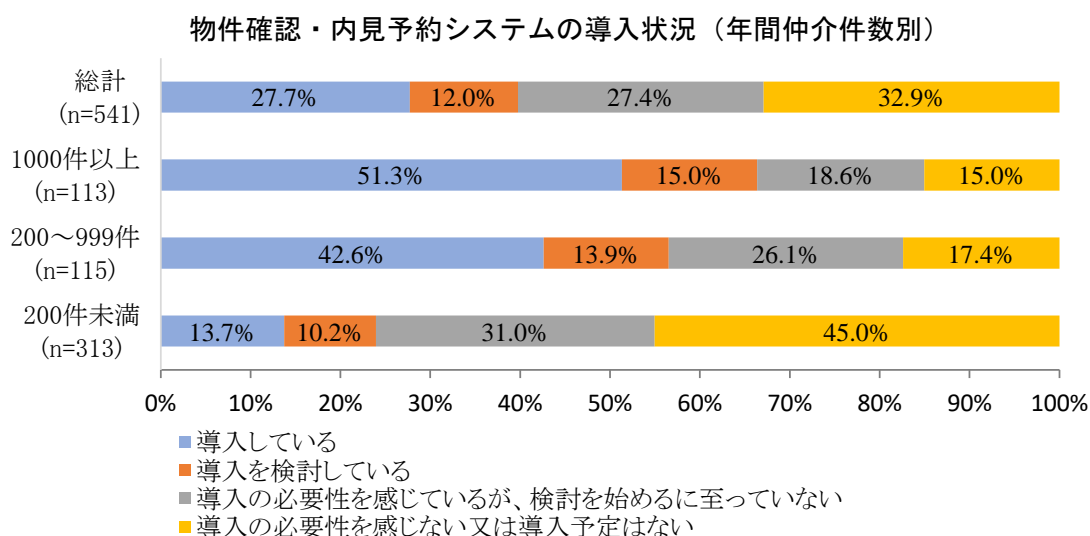


図4-15

(2) 導入又は検討の背景・目的

物件確認・内見予約システムを導入した、又は導入を検討することにした背景・目的については、総計では「業務効率化」との回答が最も多く、従業員数別（図 4-16）でも、年間仲介件数別（図 4-17）でも同じ傾向である。次に多い回答は、従業員数別にみると【1～4人】【5～9人】の категорияでは「集客力アップ」であり、【30人以上】の categoriaでは「顧客サービス向上」である。各選択肢の回答数の比率の順序は、年間仲介件数が【1000件以上】の categoriaと従業員数が【30人以上】の categoriaとで同じになっている。

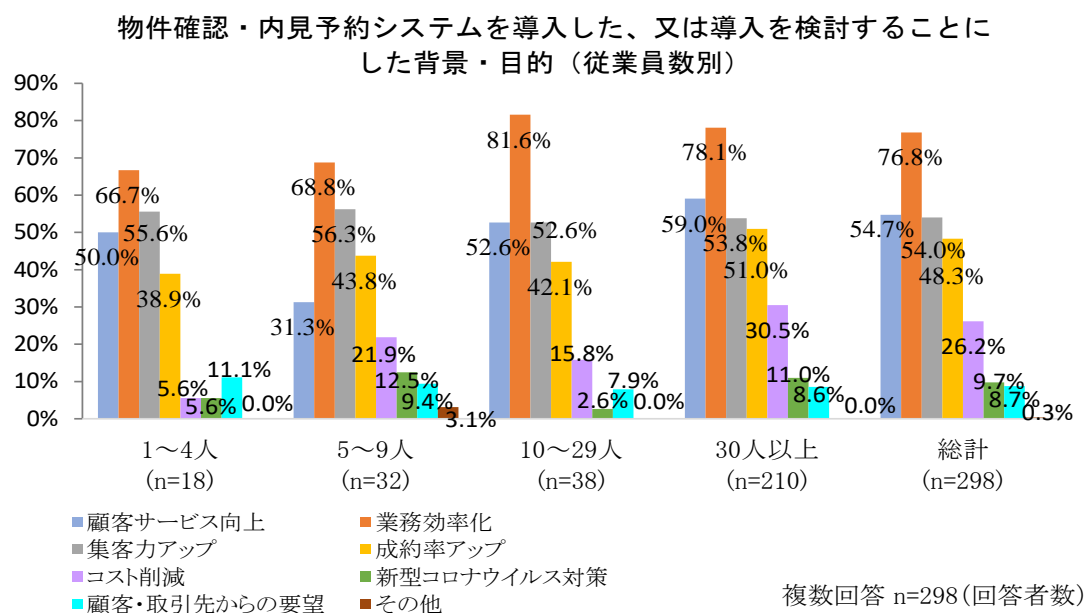


図 4-16

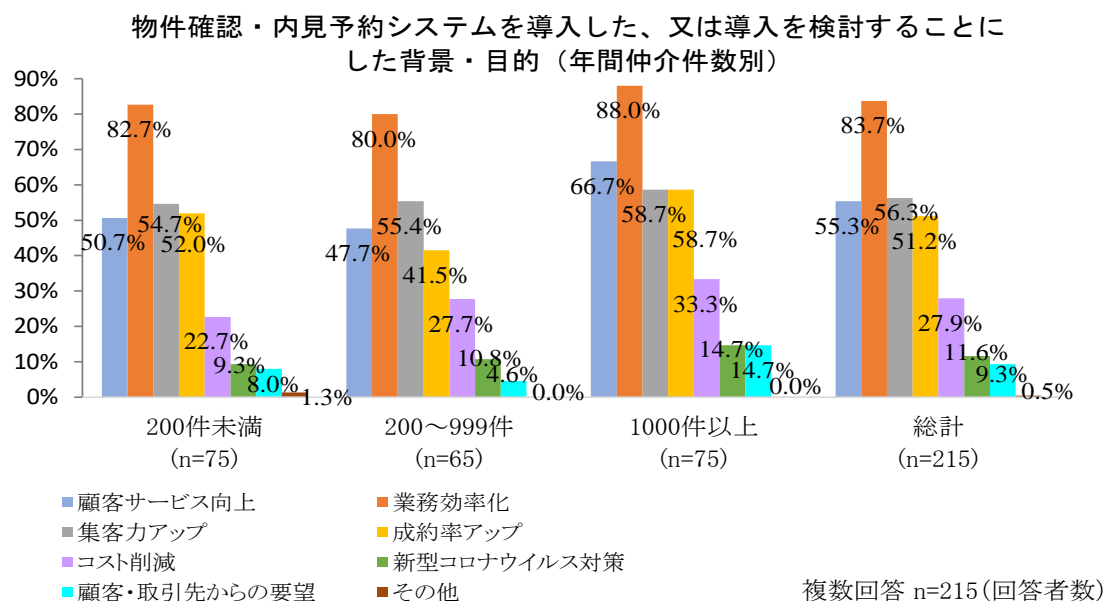


図 4-17

(3) システム導入後の効果

物件確認・内見予約システムを導入後の効果については、総計では83.1%が「効果があると感じた」、「やや効果があると感じた」と回答しており、従業員数別（図4-18）でも、年間仲介件数別（図4-19）でも概ね同じ傾向である。ただ、従業員数が【1～4人】のカテゴリーではこうした回答の比率がやや低く64.3%である。

インタビュー調査の結果では、従業員数が5人未満の事業者の5社のうち1社のみが物件確認・内見予約システムを導入しており、全く効果を感じていないとの回答であった。同社では、新型コロナウイルス感染拡大後、システム会社から推奨されて導入したとのことだが、この回答からは、自社の業務内容を踏まえて自社に合うシステムを検討することが必要であることが示唆される。

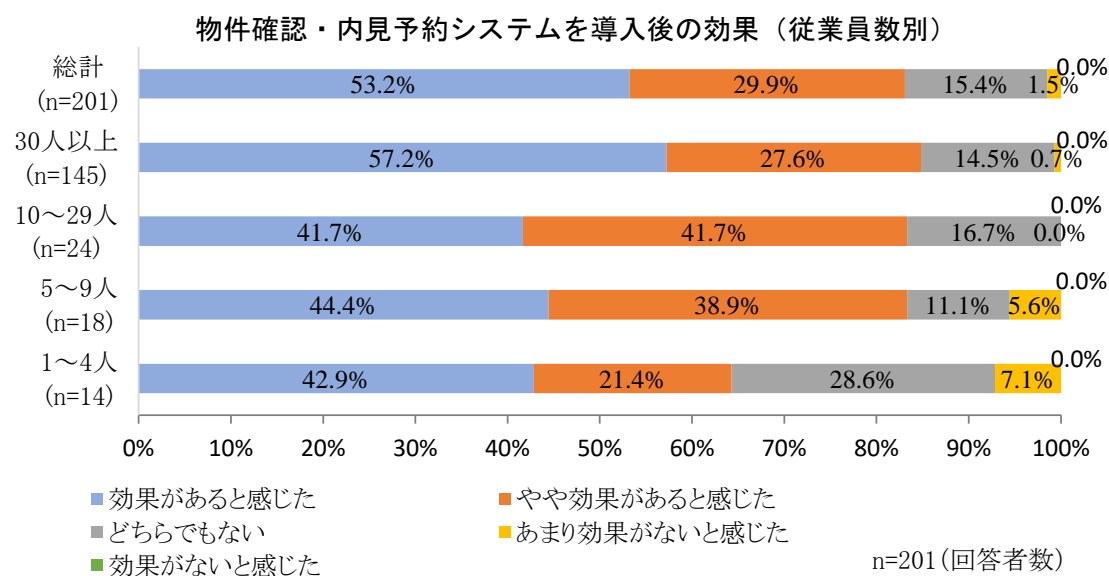


図4-18

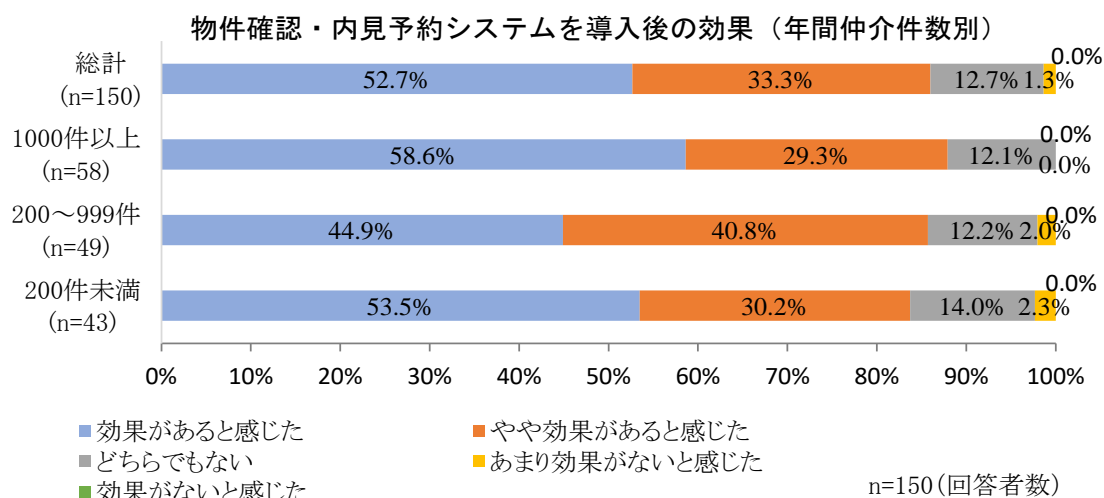


図4-19

4-2-3 チャット・オンライン接客システム、オンライン内見システム、VR・AR・360°パノラマ画像システムについて

(1) 導入状況

チャット・オンライン接客システム、オンライン内見システム、VR・AR・360°パノラマ画像システムの導入状況は、総計では28.9%が「導入している」と回答している。従業員数別（図4-20）と年間仲介件数別（図4-21）でみると、従業員数が多いほど、また、仲介件数が多いほどシステムの導入率が高い。「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」との回答は従業員数が【1～4人】の категорияでは55.0%、【5～9人】の категорияでは56.1%、年間仲介件数が【200件未満】の categoriaでは47.9%であり、他の categoriaと比べ高くなっている。

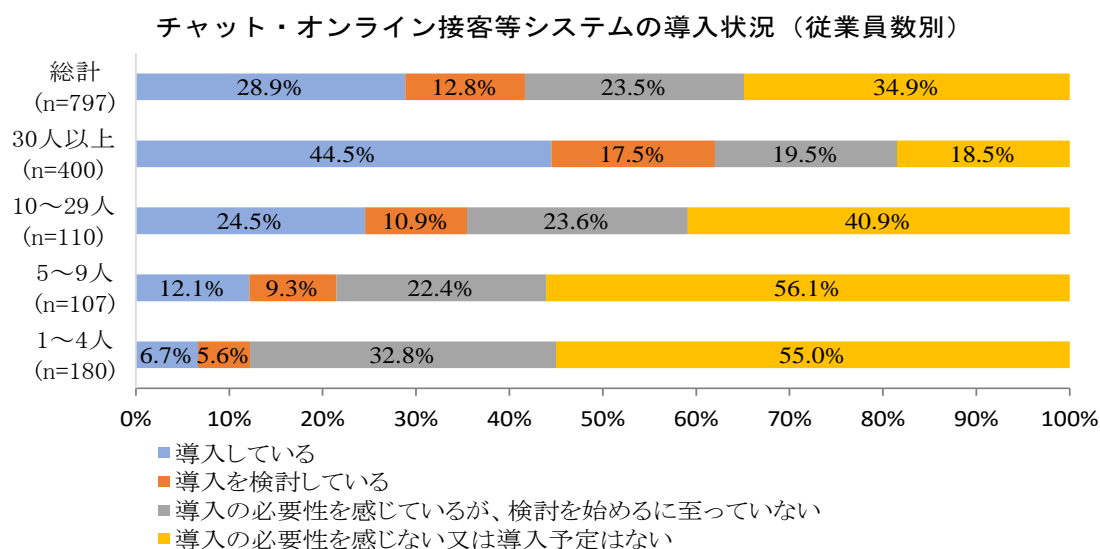


図4-20

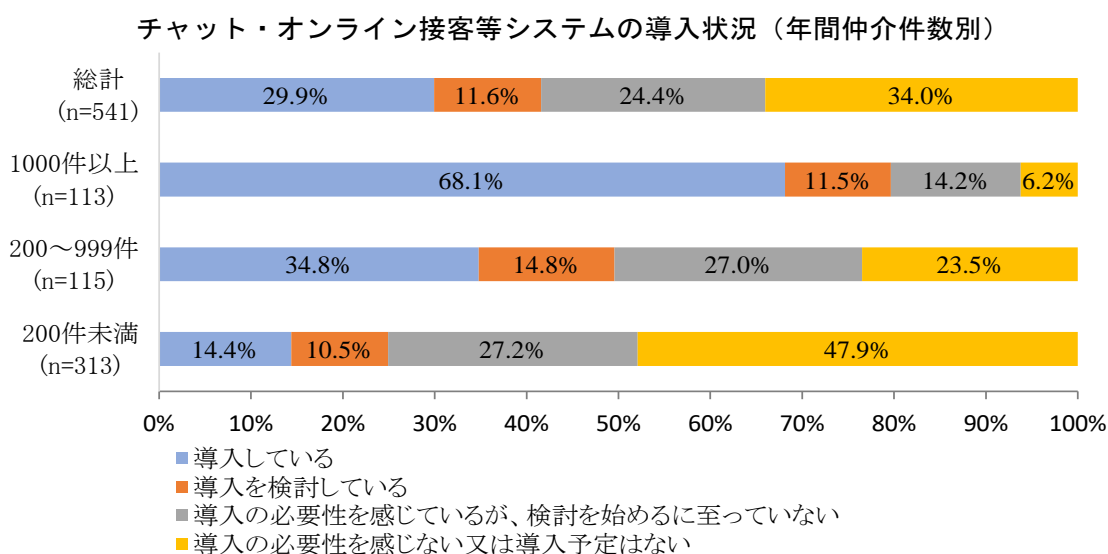


図4-21

(2) 導入又は検討の背景・目的

チャット・オンライン接客システム、オンライン内見システム、VR・AR・360° パノラマ画像システムを導入した、又は導入を検討することにした背景・目的については、総計では「顧客サービス向上」とする回答が最も多い。従業員数別（図 4-22）でみると、【1～4 人】【5～9 人】【10～29 人】の категорияでは、「集客力アップ」とする回答が最も多く、【30 人以上】の категорияでは、「顧客サービス向上」とする回答が最も多い。年間仲介件数別（図 4-23）でみると、【1000 件以上】の categoriaでは「顧客サービス向上」とする回答の率が高い。

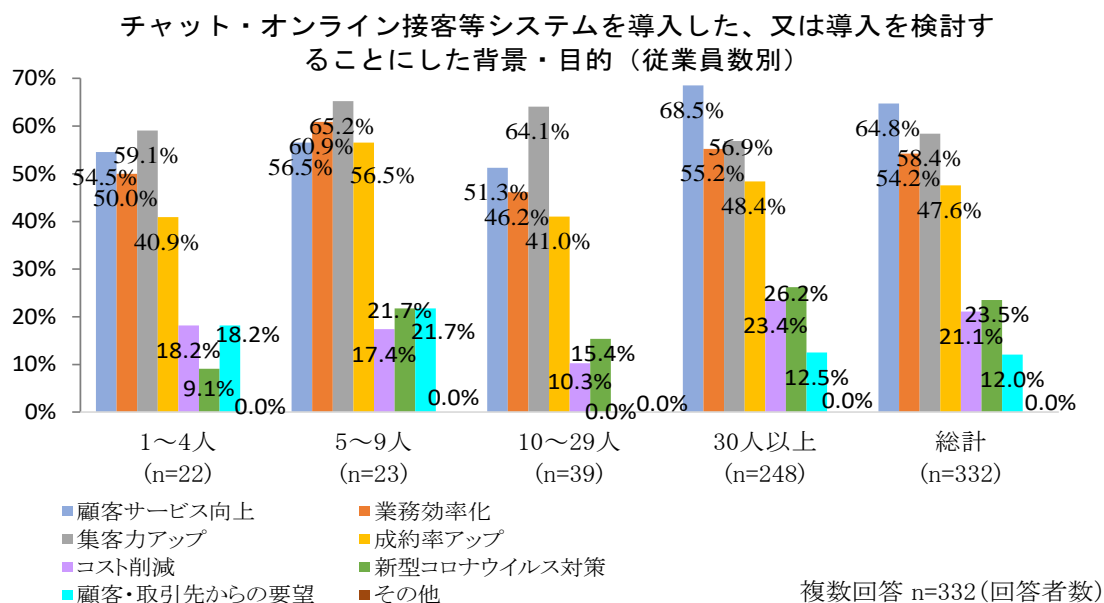


図 4-22

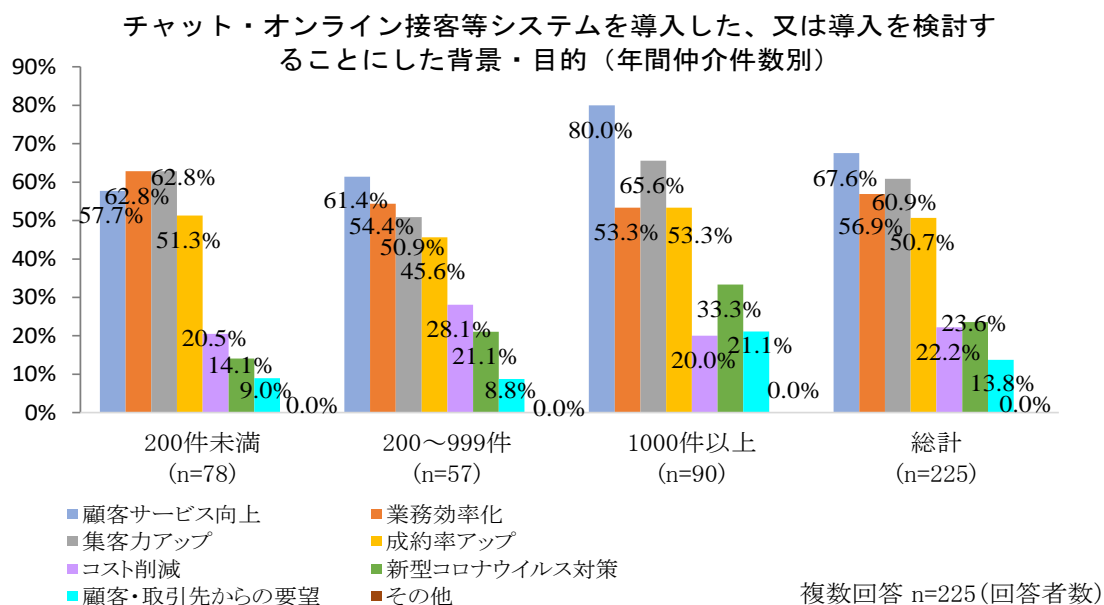


図 4-23

(3) システム導入後の効果

チャット・オンライン接客システム、オンライン内見システム、VR・AR・360° パノラマ画像システム導入後の効果については、総計では82.6%が「効果があると感じた」、「やや効果があると感じた」と回答している。従業員数別（図 4-24）でも、年間仲介件数別（図 4-25）でも、7割から9割超が「効果があると感じた」、「やや効果があると感じた」と回答している。

なお、従業員数別にみた場合、物件情報掲載・募集システムを導入した効果と同様に、【10～29人】の категорияよりも【5～9人】の категорияの方が、「効果があると感じた」、「やや効果があると感じた」との回答が多い。この点については前述（P.35の4-2-1の(1)）と同様の観点からの調査が必要である。

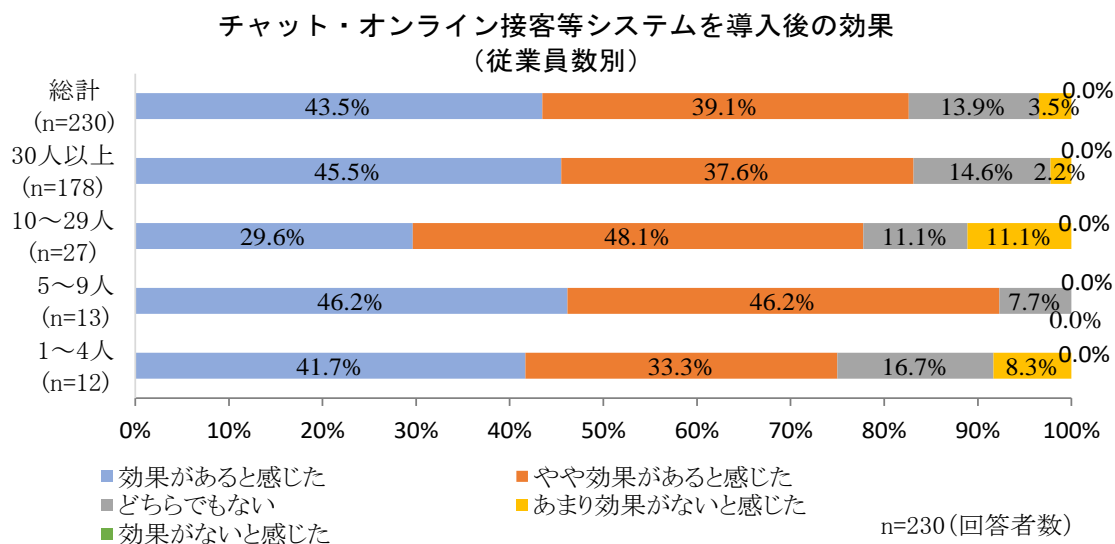


図 4-24

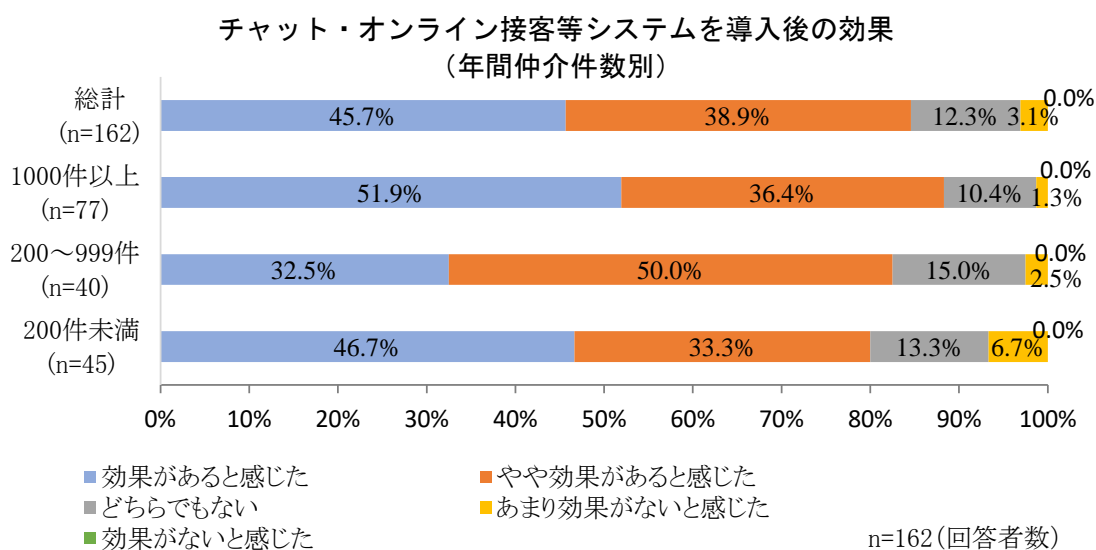


図 4-25

4-2-4 IT 重説関連システム

(1) 導入状況

IT 重説関連のシステムの導入状況については、総計では 22.1%が「導入している」と回答している。従業員数別（図 4-26）でみると、【30 人以上】の категорияでは 31.5%が「導入している」と回答しているのに対して、【1~4 人】の categoriaでは、「導入している」との回答は 7.2%にとどまる。年間仲介件数別（図 4-27）でみると、【1000 件以上】の categoriaでは 54.9%が「導入している」との回答である。業務量が多い事業者では積極的に IT 重説関連のシステムを導入していることがうかがえる。

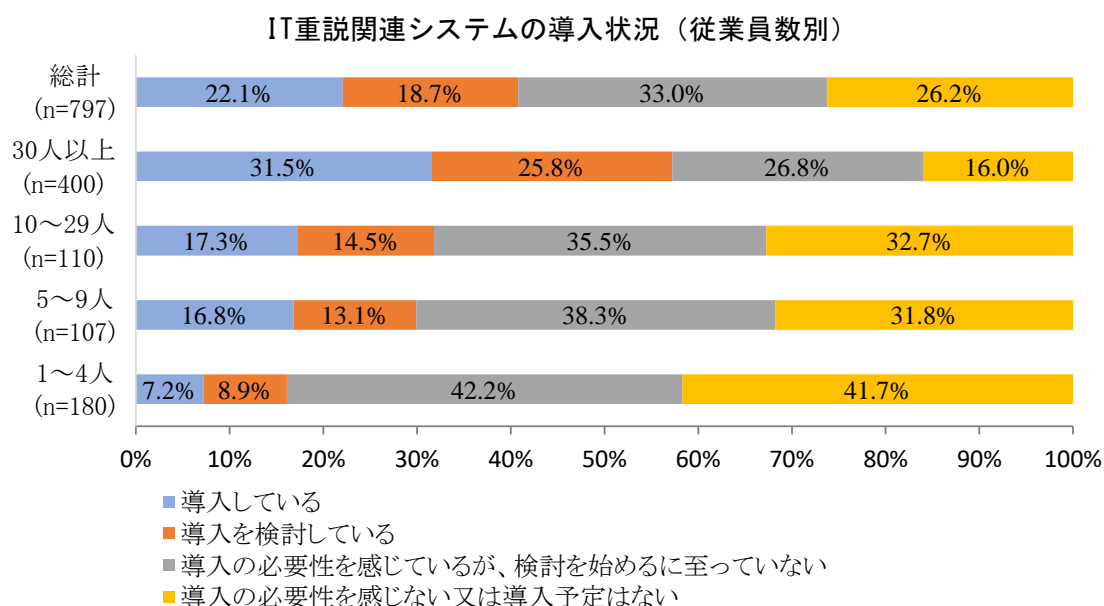


図 4-26

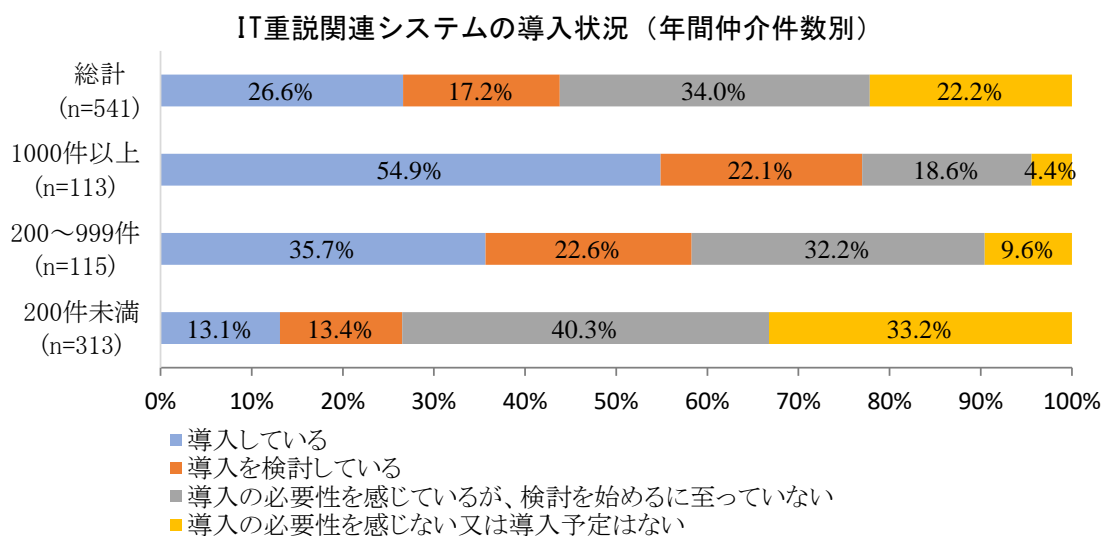


図 4-27

(2) 導入又は検討の背景・目的

IT 重説関連のシステムを導入した、又は導入を検討することにした背景・目的については、総計では「業務効率化」とする回答が最も多く、従業員数別（図 4-28）でも、年間仲介件数別（図 4-29）でも、同じ傾向である。次に多い回答は、従業員数別にみると【5～9 人】【10～29 人】【30 人以上】の категорияでは「顧客サービス向上」であるが、【1～4 人】の categoriaでは「コスト削減」である。

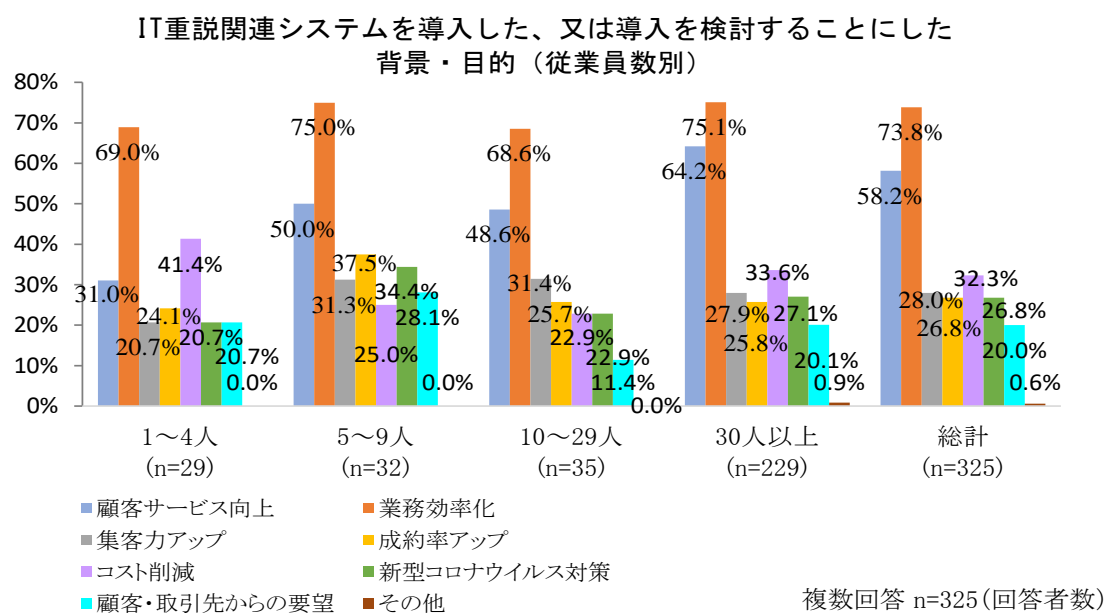


図 4-28

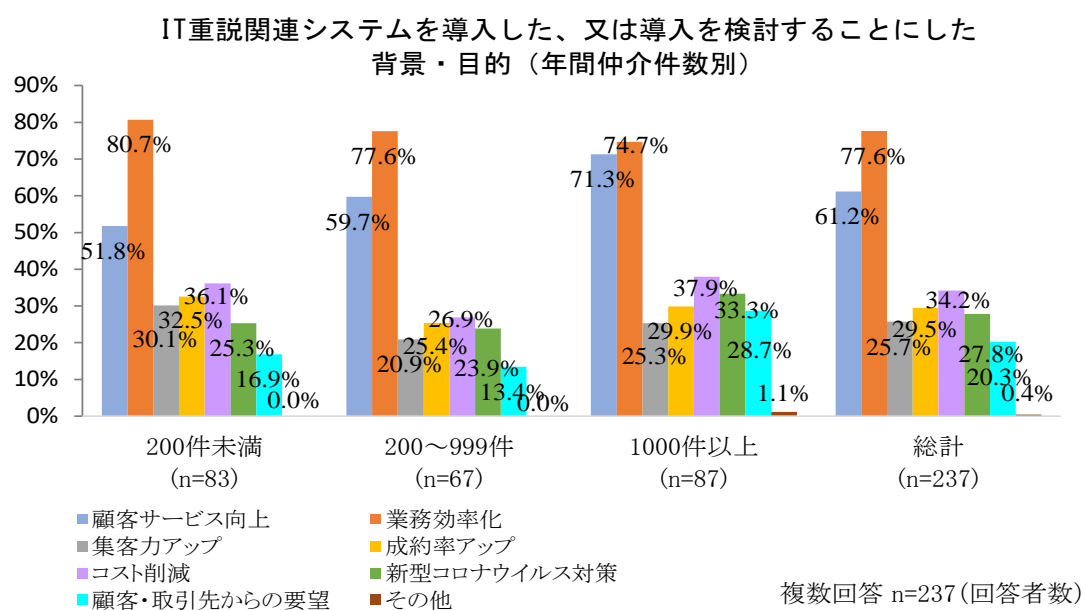


図 4-29

(3) システム導入後の効果

IT 重説関連のシステム導入後の効果については、総計では 75.0%が「効果があると感じた」、「やや効果があると感じた」と回答している。従業員数別（図 4-30）でも、年間仲介件数別（図 4-31）でも、概ね 6 割から 8 割超が「効果があると感じた」、「やや効果があると感じた」と回答している。ただし年間仲介件数が少なくなるほどこれらの回答の比率が少なくなっている。また、物件情報掲載・募集システムを導入した効果と同様に、【10～29 人】の 카테고리よりも【5～9 人】の 카테고리の方が、「効果があると感じた」、「やや効果があると感じた」との回答が多い。この点についても前述（P.35 の 4-2-1 の（1））と同様の観点からの調査が必要である。

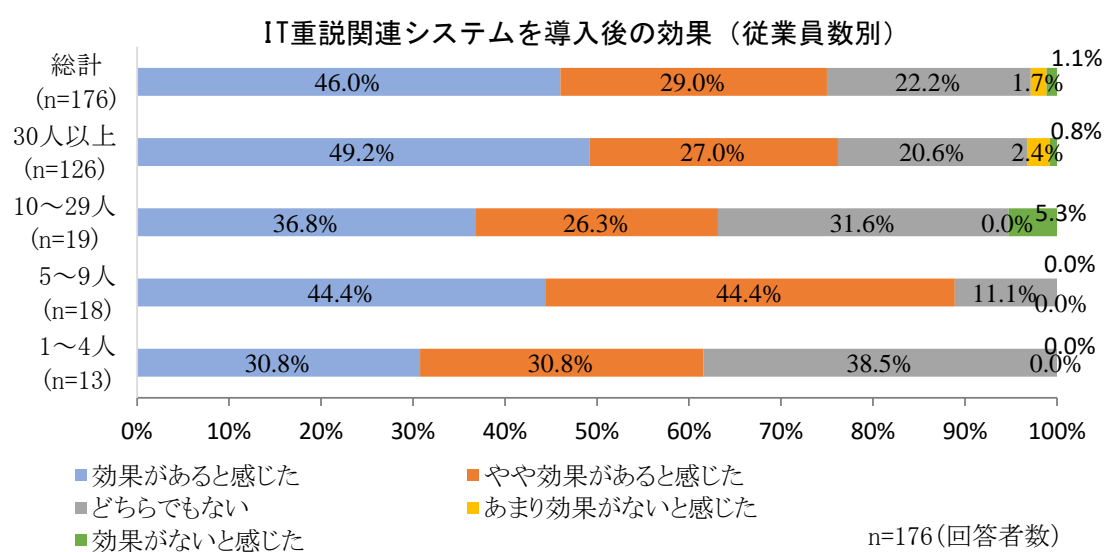


図 4-30

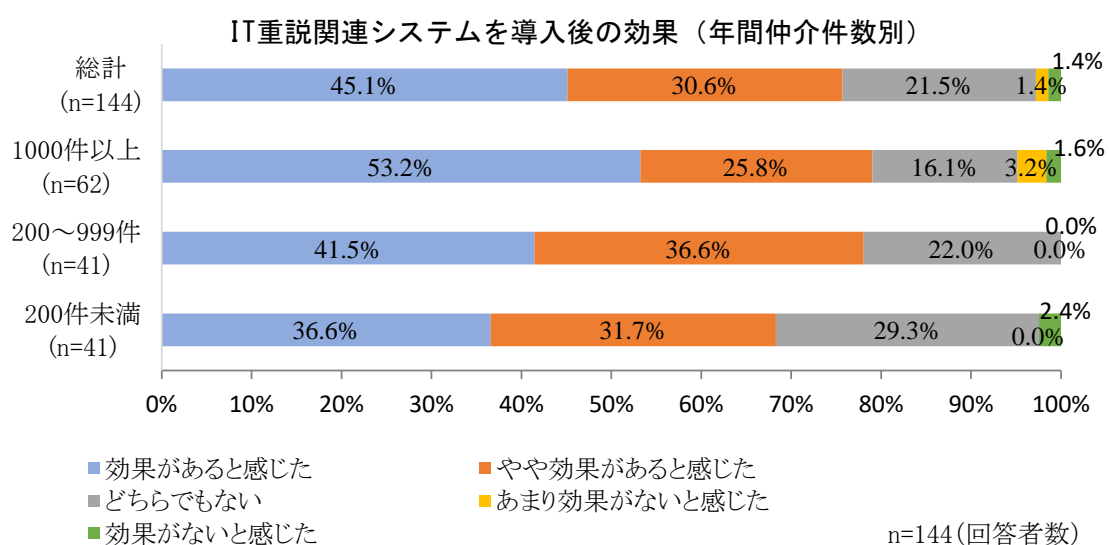


図 4-31

4-2-5 電子契約・電子署名システムについて

(1) 導入状況

電子契約・電子署名システムの導入状況については、総計では13.8%が「導入している」と回答している。従業員数別（図4-32）でみると【30人以上】の категорияでは23.5%が「導入している」との回答であるのに対して、【1～4人】【5～9人】【10～29人】の категорияでは「導入している」との回答が5%未満であり、従業員規模により明確な差がみられる。年間仲介件数別（図4-33）でみると【1000件以上】の categoriaでは30.1%が「導入している」と回答した。このように調査時点における導入率は今回調査対象とした他のシステムに比べると高くないが、「導入を検討している」と回答したのは30.1%あるので、今後導入率が上昇すると予想される。一方、従業員数が【1～4人】の categoriaでは、「導入の必要性を感じているが、検討を始めるに至っていない」と「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」との回答がどちらも4割超と他の categoriaと比べ高くなっている。

電子契約・電子署名システムの導入状況（従業員数別）

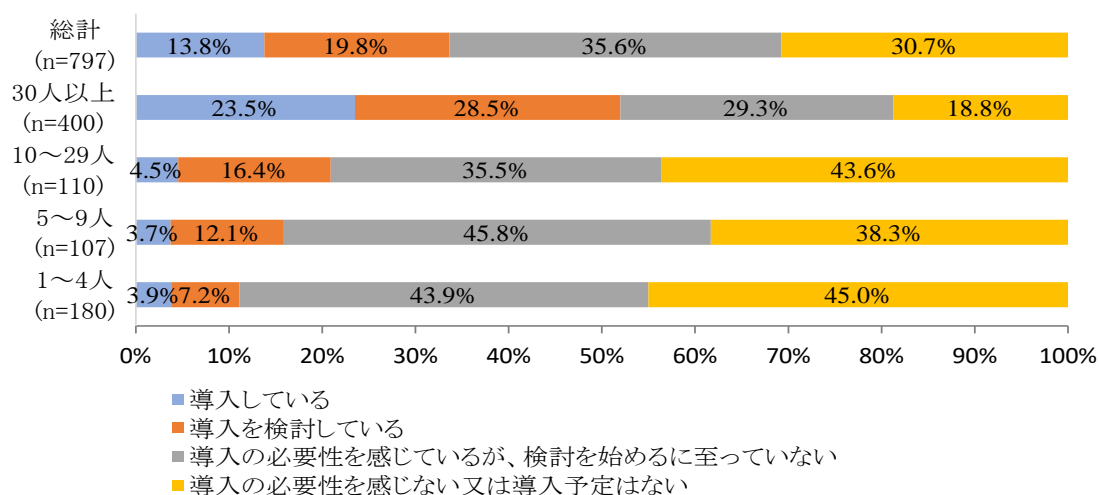


図4-32

電子契約・電子署名システムの導入状況（年間仲介件数別）

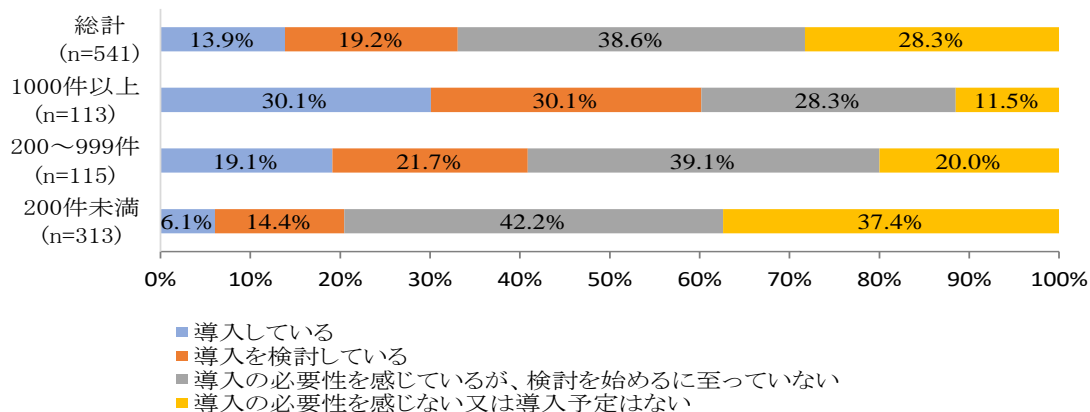


図4-33

(2) 導入又は検討の背景・目的

電子契約・電子署名システムを導入した、又は導入を検討することにした背景・目的については、総計では「業務効率化」とする回答が最も多く、次いで「顧客サービス向上」となっており、従業員数別（図 4-34）でも、年間仲介件数別（図 4-35）でも同じ傾向である。なお、従業員数が【1～4 人】のカテゴリーでは「顧客サービス向上」、「新型コロナウイルス対策」、「宅地建物取引業法が改正されたため」との回答が同率である。

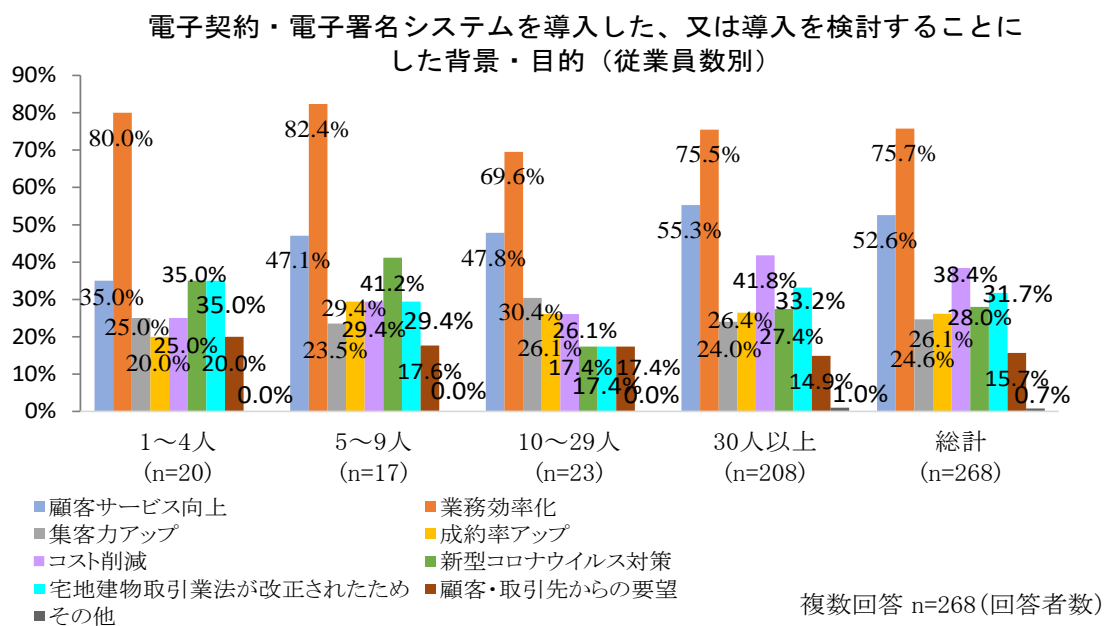


図 4-34

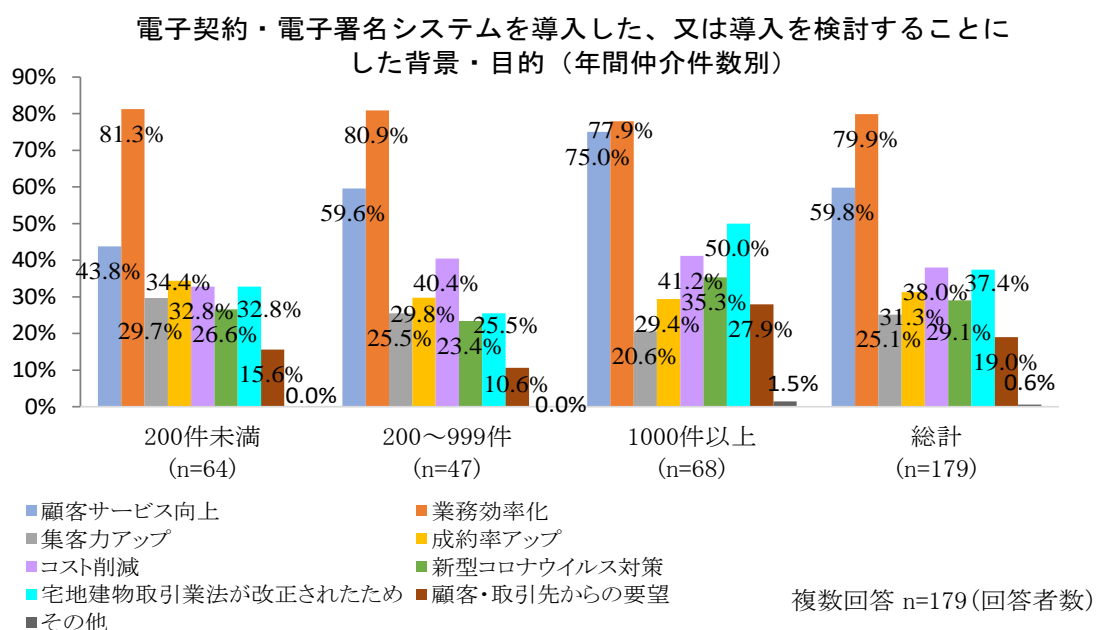


図 4-35

(3) システム導入後の効果

電子契約・電子署名システム導入後の効果については、総計では72.8%が「効果があると感じた」、「やや効果があると感じた」と回答している。「あまり効果がないと感じた」との回答は数%あるが、「効果がないと感じた」との回答は従業員数別（図4-36）でも、年間仲介件数別（図4-37）でも皆無である。なお、他のカテゴリーと比較して、【5～9人】のカテゴリーにおいて、「効果があると感じた」との回答が多いが、この点については回答者数が少ないことが影響している可能性がある。

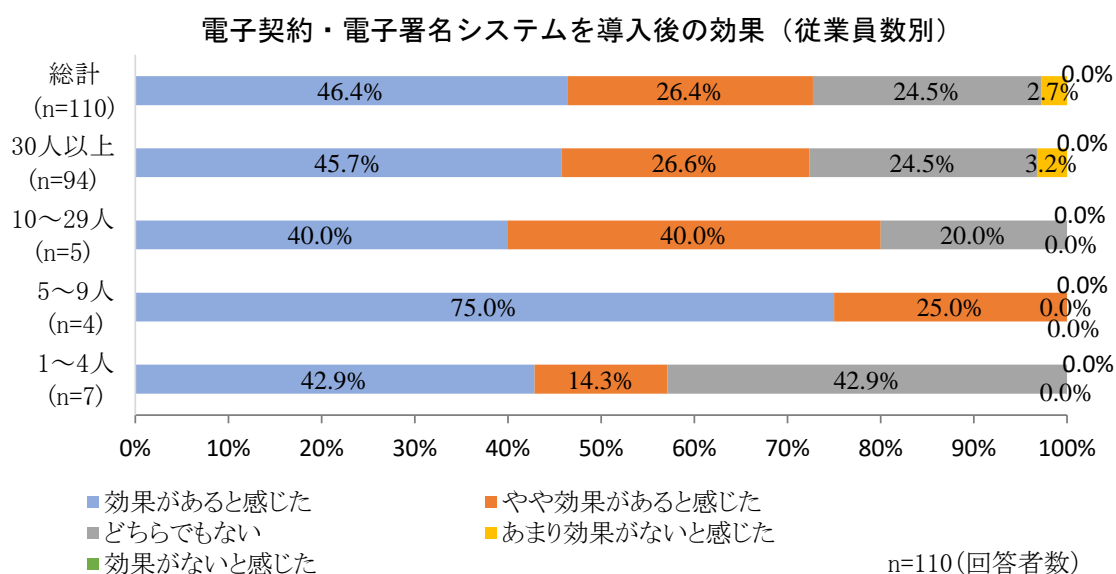


図 4-36

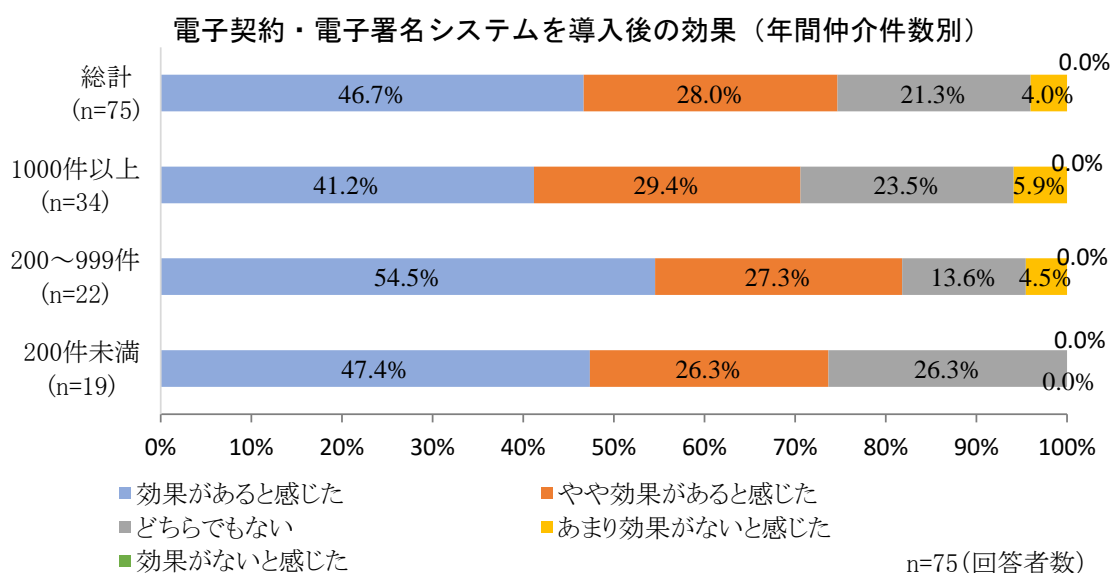


図 4-37

4-2-6 システムを使用して感じたこと

IT 重説、電子契約・電子署名システムを導入し、利用して感じたことについて、メリット、デメリットの両方について質問した結果、メリットとしては、総計では「書類の印刷、送付、保管等の手間が省け、効率化できた」との回答が最も多い。従業員数別（図 4-38）でも同じ結果となっているが、【5～9人】の категорияでは他の category よりもこの回答の比率が小さい。その要因については前述（P.35 の 4-2-1 の（1））と同様の観点からの調査が必要である。

デメリットとしては、総計では「相手方が説明内容をどこまで理解しているかが、対面の場合に比べて把握しにくい」との回答が最も多い。従業員数別でみると、従業員数が【5～9人】【30人以上】の category では総計と同じ傾向であり、【10～29人】の category では、この回答と、「バックアップをとるため、結局電子書面を印刷して保管するので、二度手間になる」との回答が同じだけ選択されている。これらに対して、従業員数が【1～4人】の category では「顧客が使用する機器の性能（画面の解像度、カメラの性能、通信速度など）が不十分な場合は中止しなければならず、常に利用可能というわけではない」との回答が最も多い。従業員数の規模によって感じているデメリットの違いが見受けられる。なお、従業員数が【5～9人】の category では、他の category と比較してデメリット面の回答の比率が高い。この点の理由については前述（P.35 の 4-2-1 の（1））と同様の観点からの調査が必要である。

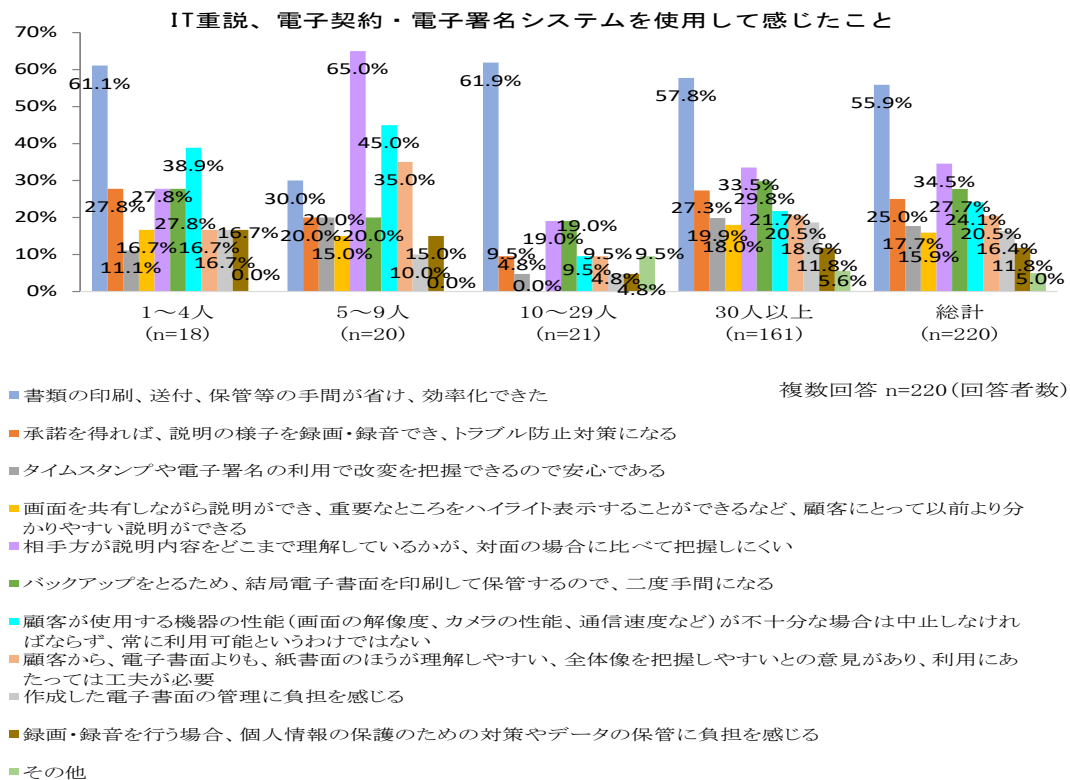


図 4-38

4-2-7 仲介業務等において使用する各システムを導入する際又は導入の検討にあたって苦勞したこと、悩んだこと

総計では「システム導入後の運営・管理要員を確保すること」、「自社にとって適切なシステムを選ぶこと」、「システムを導入するため、社員の能力を向上させたり、人材を確保すること」、「必要な費用を捻出すること」とする回答がほぼ拮抗しているが、従業員数別（図4-39）でみると、【1～4人】の категорияでは、「必要な費用を捻出すること」、「自社にとって適切なシステムを選ぶこと」とする回答の率が高い。年間仲介件数別（図4-40）でみると、【200件未満】の категорияでは、「自社にとって適切なシステムを選ぶこと」とする回答が最も多い。【200～999件】【1000件以上】の категорияでは、「システムを導入するため、社員の能力を向上させたり、人材を確保すること」との回答が最も多いが、「システム導入後の運営・管理要員を確保すること」等の回答も拮抗している。

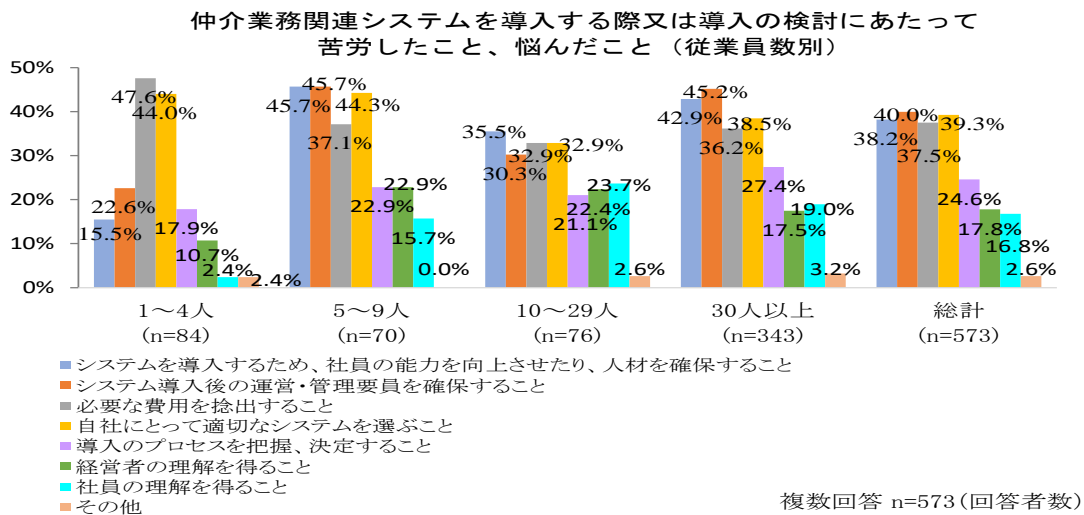


図4-39

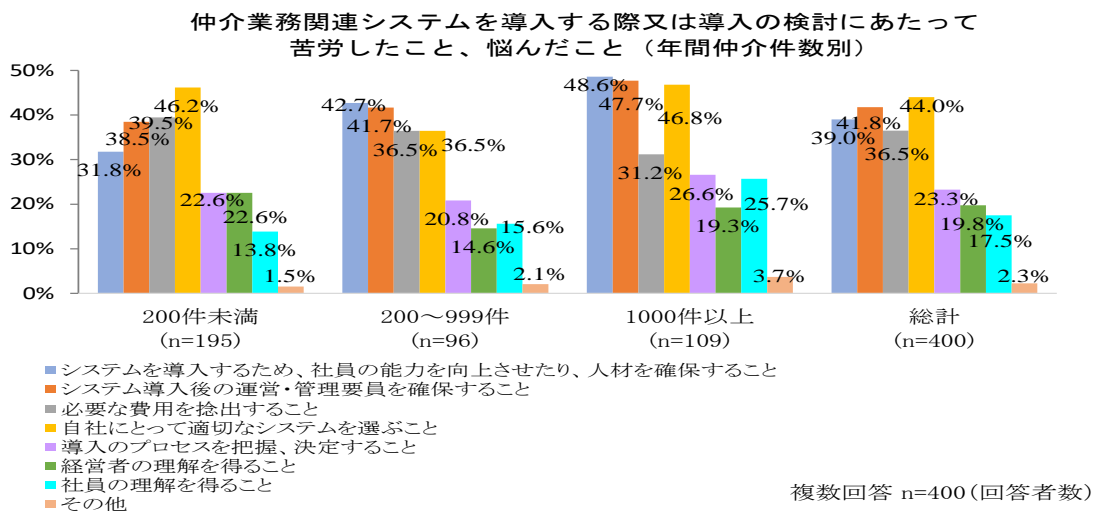


図4-40

4-2-8 仲介業務等において使用する各システムを「導入の必要性を感じているが、検討を始めるに至っていない」、「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」を選んだ理由

総計では「費用が高いもしくは予算がない」とする回答が最も多い。従業員数別（図 4-41）でみると、【1～4 人】の категорияでは、「費用が高いもしくは予算がない」とする回答が最も多いが、「必要性がない」とする回答の率も高い。年間仲介件数別（図 4-42）でみると、【200 件未満】の категорияでは、「費用が高いもしくは予算がない」とする回答が最も多く、【200～999 件】【1000 件以上】の categoriaでは、「IT 技術を導入するための人材が確保できない」とする回答が最も多く、次いで「どのシステム導入すべきかが分からない」とする回答が多い。

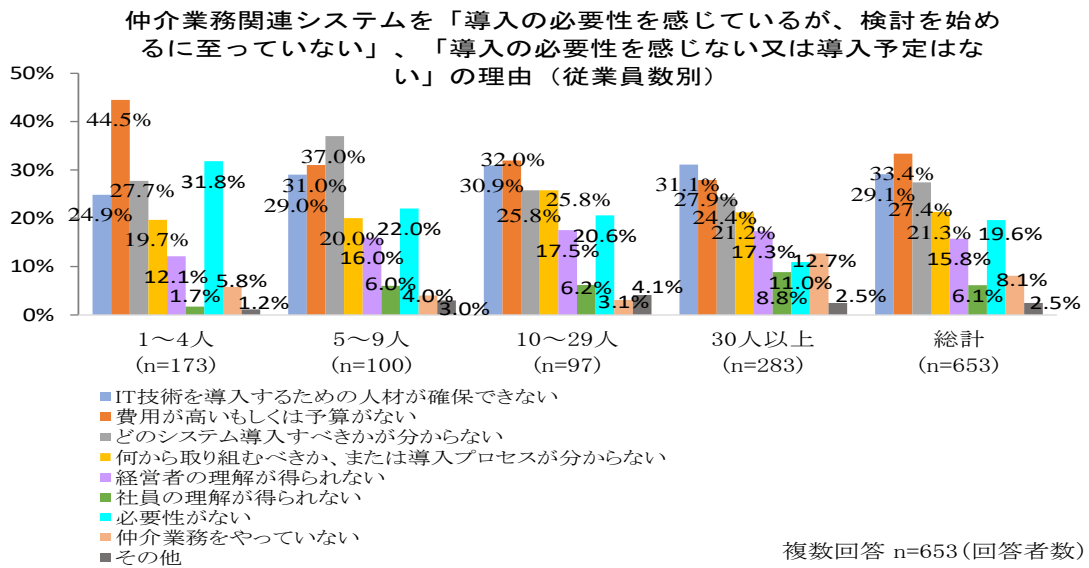


図 4-41

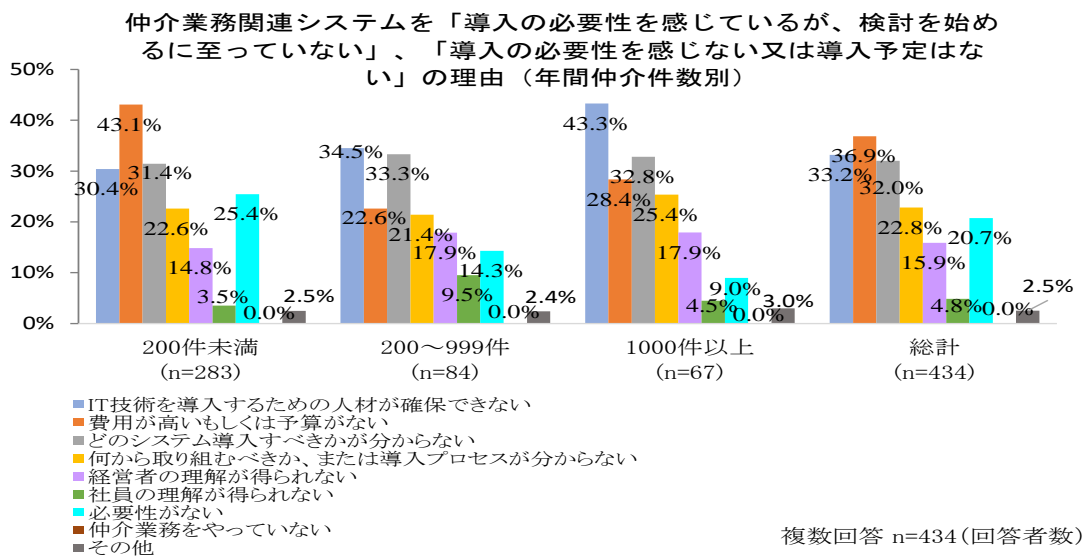


図 4-42

4-2-9 非対面契約についての会社の方針

今後非対面契約を実施することについての会社の方針は、取引態様、顧客属性によって異なる可能性がある。そのため、取引態様については売買と賃貸を区分し、顧客属性については法人と個人を区分して質問した。従業員数別の結果を図 4-43 に示す。

全体的には、「顧客から要望がある場合に対応できるように準備すべき」との回答が概ね最も多い。「積極的に実施すべき」との回答の率を類型別に比較すると、取引態様が同じ場合、顧客属性が法人の方が個人よりも高く、顧客属性が同じ場合、取引態様が賃貸の方が売買よりも高い。取引態様が賃貸・顧客属性が法人（「賃貸（法人）」と表記）の場合においては、従業員数が【30人以上】のカテゴリーでは、「積極的に実施すべき」との回答が最も多い。

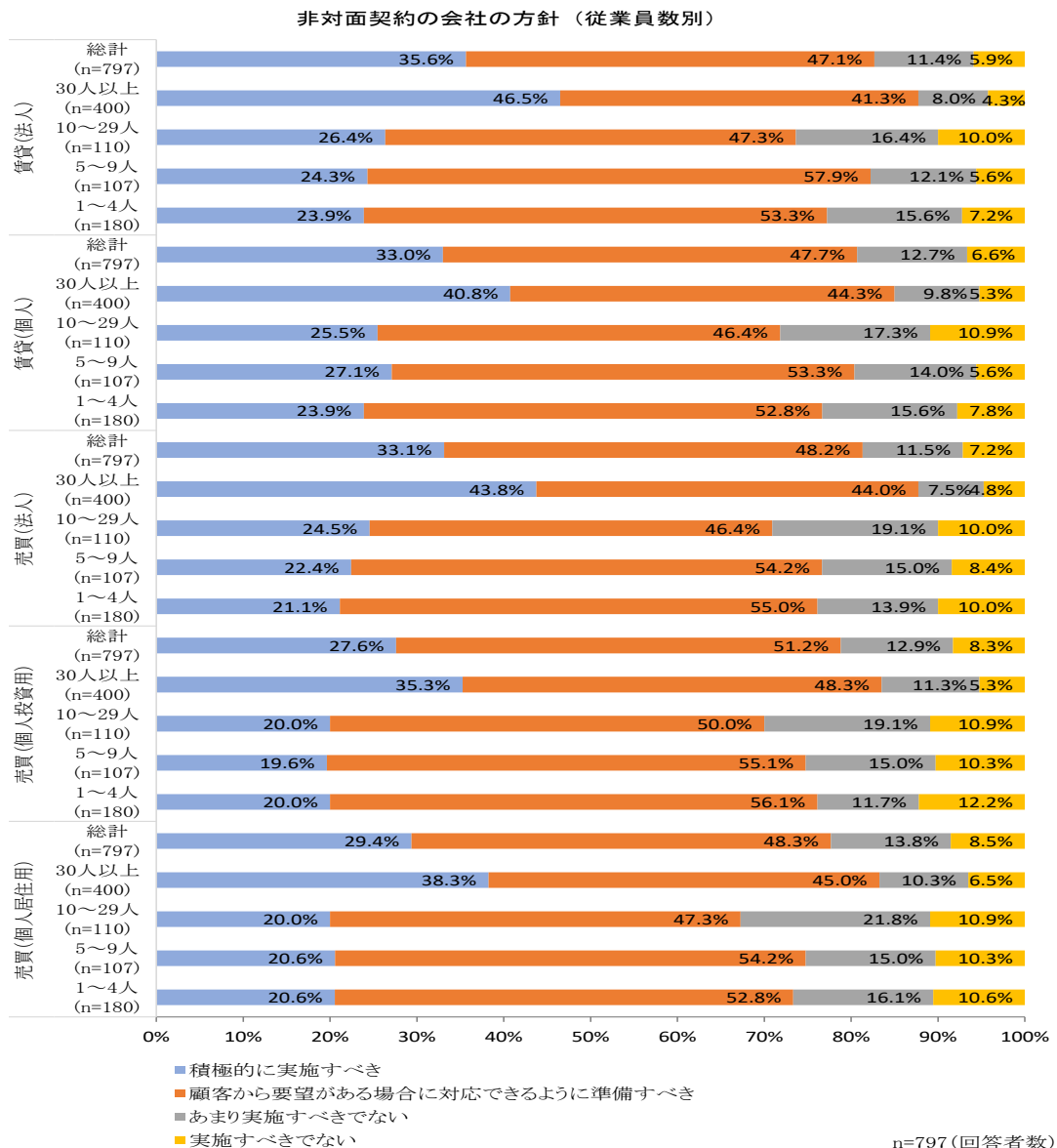


図 4-43

4-2-10 非対面契約についての会社の方針についての自由記入内容

非対面契約についての会社の方針に関する質問ではその理由について自由記入を求めた。その結果について分析する。

取引態様（売買・賃貸）、顧客属性（法人・個人）のいずれについても「積極的に実施すべき」と回答した理由のワードクラウドを描くと図 4-44 のようになる。単語の出現回数と重要度を加味した値であるスコアが高い語として、「コロナ禍」、「効率化」といった言葉が目立つ。ワードクラウドとは別に質的データ分析法⁷によりこれら自由記入の理由を分類すると図 4-45 のようになる。【業務効率化】が最も多く、具体的な回答をみると、「お客様と会社共に効率的だから」、「対面で重説を読み上げなくても、十分に理解してもらえるから。顧客も担当者も手間が省ける」、「移動による時間の無駄を省ける」等となっている。

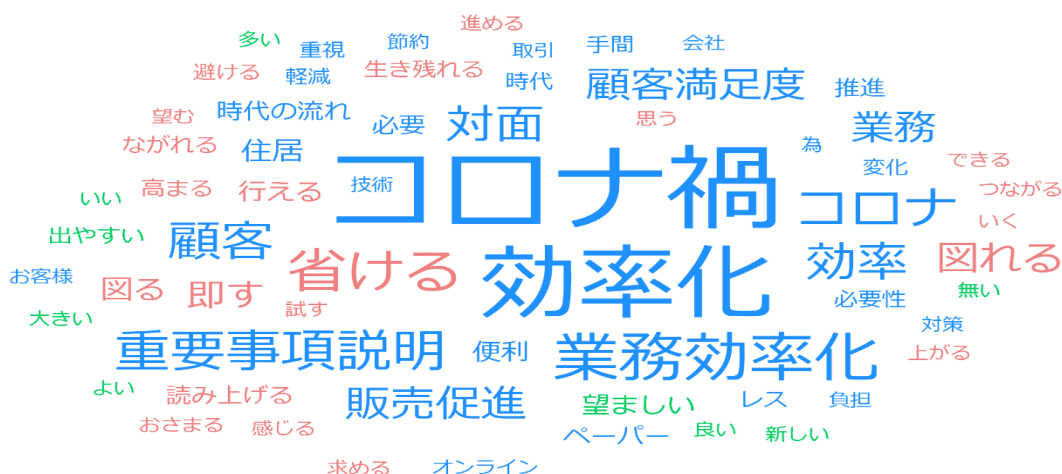


図 4-44

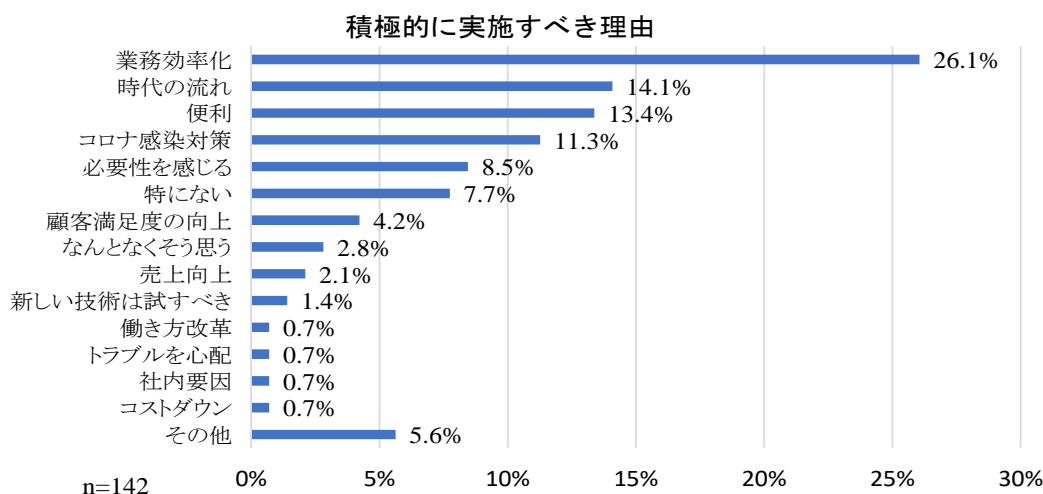


図 4-45

⁷ まず、一つ一つの回答内容の要約を行い、次に、この要約をもとに、さらに簡潔な小見出しを付ける。この小見出しを、図中の【業務効率化】等のカテゴリー名称として使用する。

次に、取引態様（売買・賃貸）、顧客属性（法人・個人）のいずれについても「顧客から要望がある場合に対応できるように準備すべき」と回答した理由のワードクラウドを描くと図 4-46 のようになる。単語の出現回数と重要度を加味した値であるスコアが高い語として、「顧客満足度」、「顧客」、「要望」等の言葉が目立つ。

質的データ分析法によりこれらの理由を分類すると図 4-47 のようになる。【顧客満足度の向上】が最も多く、具体的な回答をみると、「お客様の要望に合わせ柔軟に対応できる環境を整えることで、顧客満足につながると考えるため」、「対面が望ましいが、臨機応変に対応する必要がある」、「すべてのお客様に快適に使用いただくため、お客様の希望にそうようにする必要があるから」等となっている。

他方、「顧客サービスとしては実施すべきだが、予期せぬトラブルも起こり得るため消極的にならざるを得ない。」という回答もある。例えば、【トラブルを心配】の具体的な回答をみると、「会社の方針として、積極的に推奨するものではないと明記されている。非対面であることによるトラブルを防ぐため」、「重要事項説明は後々に問題が起こらないために非常に重要な業務なので、なるべく対面で確認しながらやるべき」、「対面の方がお客様の理解度を把握しやすいが、遠方のお客様もいらっしゃるのので遠方のお客様には IT 重説を実施している状況。IT 重説だとお客様がどこまで理解しているのかの不安がある」等となっている。顧客満足度を向上させることが必要と考えながらも、非対面取引の結果生じるかもしれない問題への不安も払拭できないようである。

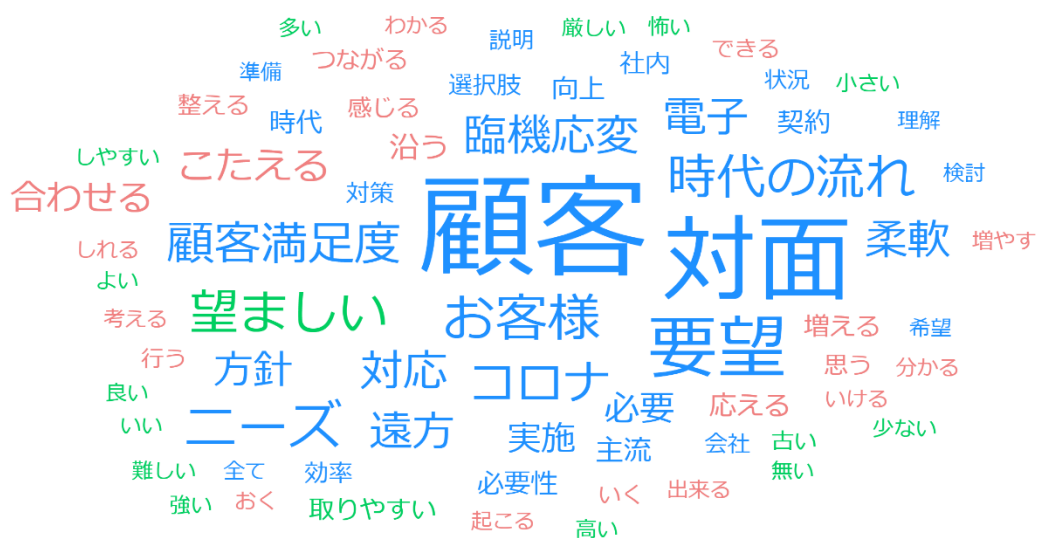


図 4-46

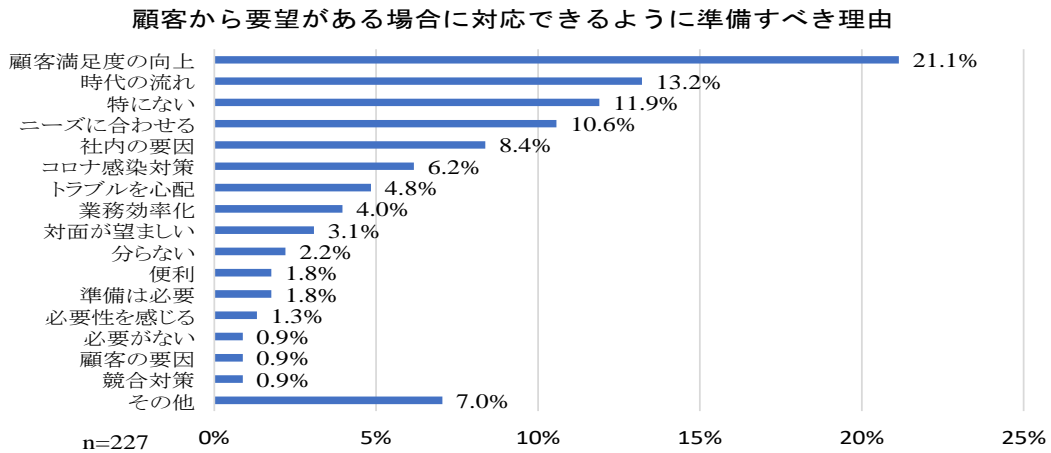


図 4-47

取引態様（売買・賃貸）、顧客属性（法人・個人）のいずれについても「あまり実施すべきでない」と回答した理由のワードクラウドを描くと図 4-48 のようになる。単語の出現回数と重要度を加味した値であるスコアが高い語として、「伝わりにくい」、「取りにくい」といった言葉が目立つ。

質的データ分析法によりこれらの理由を分類すると図 4-49 のようになり、【社内要因】、【トラブルを心配】の理由が多くみられる。

【社内要因】の具体的な回答は、「まだ会社が IT の進化に追いついていない」、「規模が小さく技術的なことに明るい社員がいない」、「経営者があまり理解していない」等となっている。

【トラブルを心配】の具体的な回答は、「対面式で説明しないと確認が取りにくいから」、「対面でないと伝わりにくいこともあると思うから」、「面談しないとわからないこともあるから」等となっている。【対面が望ましい】の具体的な回答は、「会えない理由によりますが、基本的には面談対応が望ましいと考えています」、「最終的には対面折衝がやはり重要と考えるから」、「重要であるからこそ対面が望ましいだと思ふから」等となっている。

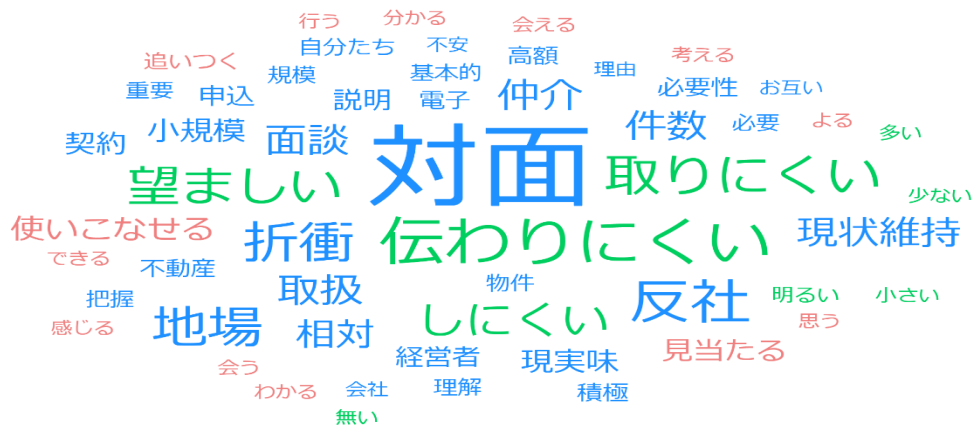


図 4-48

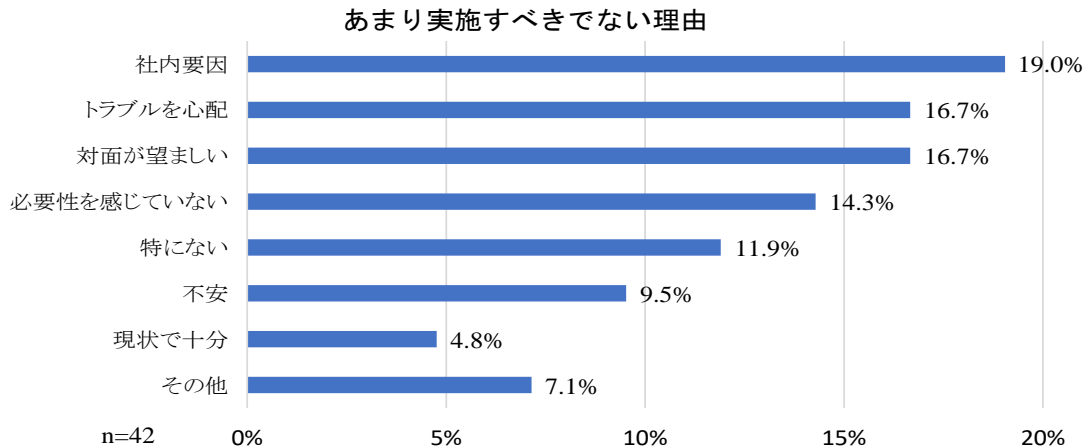


図 4-49

最後に、取引態様（売買・賃貸）、顧客属性（法人・個人）のいずれについても「実施すべきでない」と回答した理由のワードクラウドを描くと図 4-50 のようになる。単語の出現回数と重要度を加味した値であるスコアが高い語として、「ヒューマンエラー」、「ミスリード」といった言葉が目立つ。

質的データ分析法によりこれらの理由を分類すると図 4-51 のようになる。

【トラブルを心配】の理由が最も多く、具体的な回答は、「ミスリード、ヒューマンエラーが必ず発生するから」「契約事なので対面でちゃんと読み上げないとトラブルの元を自分で作っているようなものだ」「不動産は特殊性が高く難しい」等となっている。

【社内要因】の具体的な回答は、「アナログを好む方が大多数のため」、「宅建資格を持った人間が経営者本人しかおらず、対面での接客を主とした考えを持っている為」等となっている。

【顧客の要因】の具体的な回答は、「顧客の年齢層で対面での説明が必要」、「直接会って話した方が顧客からして安心すると思うから」等となっている。

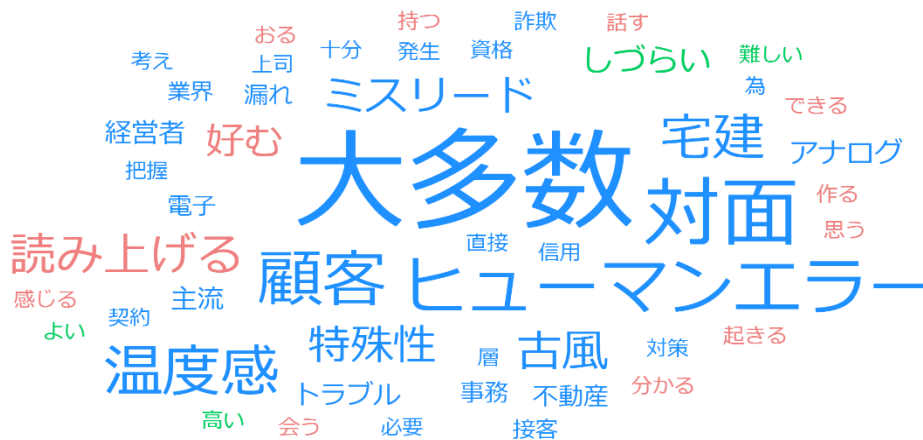


図 4-50

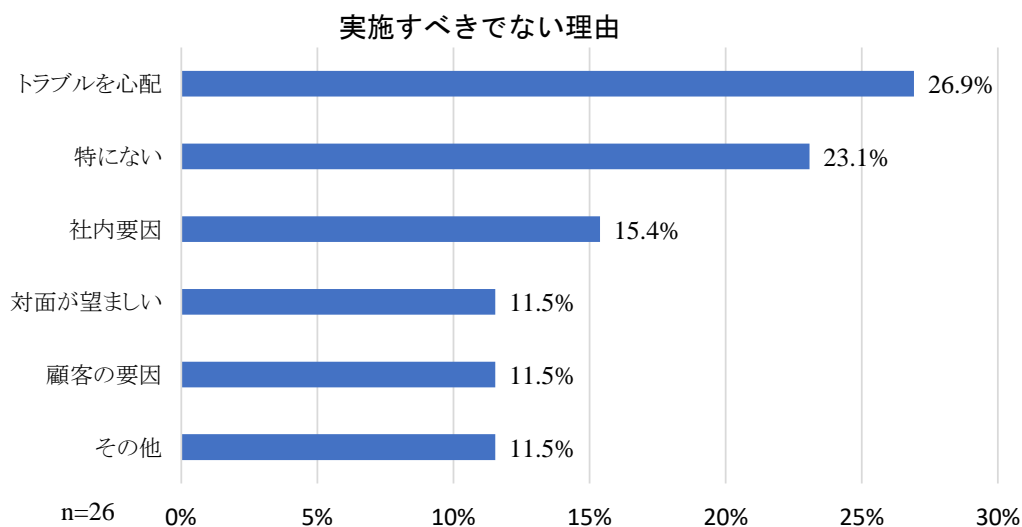


図 4-51

インタビュー調査においては、IT 重説・非対面契約について、一方には「顧客から要望がある場合に対応できるように準備すべき」との回答があった。他方、売買の場合の IT 重説・電子契約が難しい理由として、「公図・地籍測量図・ハザードマップなどの説明は目の前で広げて、細かく説明しないと伝わらないためである。また、相手の理解状況をつかみつつ進めたほうがいいので、非対面では相手の理解状況が把握しにくい」との回答、「売買の場合は、賃貸の場合と比較すると説明内容、契約の条項のボリュームが圧倒的に多く、金額も高額で、対面で丁寧に説明したほうがいい。後日トラブルになったときの証拠にするため、録画したらよいのではないかという考え方があるかもしれないが、そのような形で顧客と争うと、その先のビジネスが成り立たなくなる。一步下がるような接客を心掛けている」との回答があった。また、「電子契約が常態になるまでは押し付けてやることはしない。電子契約システムを導入したとしても顧客がそれを受け入れるかどうかによって利用するかどうかを決める」との回答があった。

4-3 管理業務関連のシステム

4-3-1 基幹システム（管理事業向け）、事務作業の自動化システムについて

（1）導入状況

基幹システム（管理事業向け）、事務作業の自動化システムの導入状況については、総計では28.6%が「導入している」と回答している。従業員数別（図4-52）でみると、従業員規模が大きいほど導入率が高く、管理戸数別（図4-53）でみても、管理規模が大きいほど導入率が高い。「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」との回答は従業員数が【1～4人】の категорияでは55.5%、管理戸数が【200戸未満】の категорияでは46.7%となり、他の категорияと比べ高くなっている。

基幹システム（管理事業向け）等の導入状況（従業員数別）

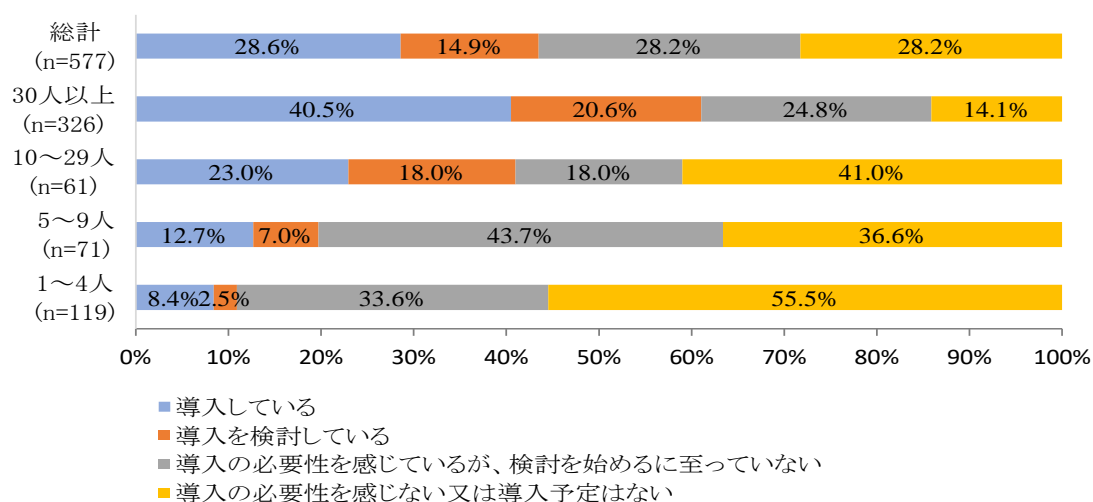


図4-52

基幹システム（管理事業向け）等の導入状況（管理戸数別）

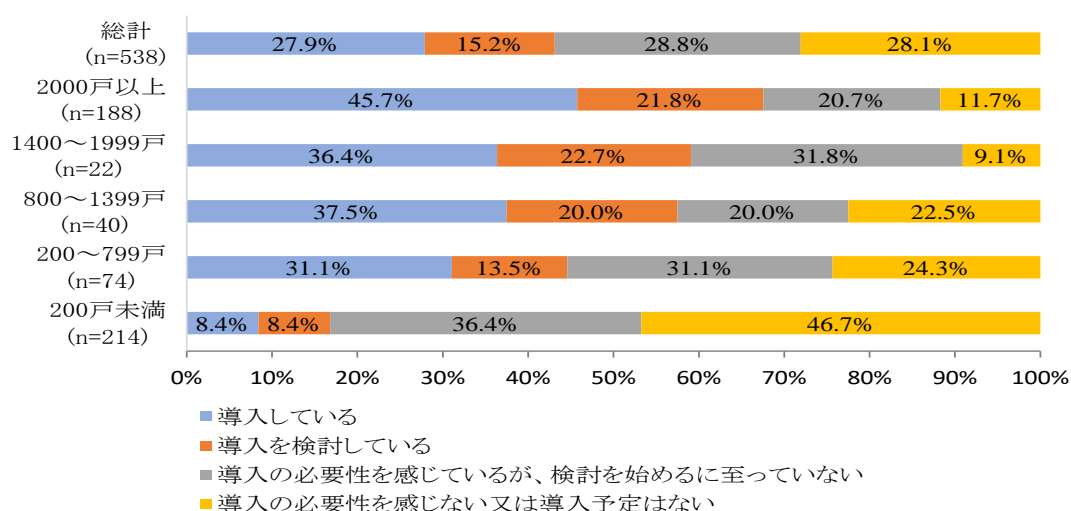


図4-53

(2) 導入又は検討の背景・目的

基幹システム（管理事業向け）、事務作業の自動化システムを導入した、又は導入を検討することにした背景・目的については、総計では「業務効率化」とする回答が最も多く、次いで「コスト削減」となっており、従業員数別（図 4-54）でも、管理戸数別（図 4-55）でも、同じ傾向である。

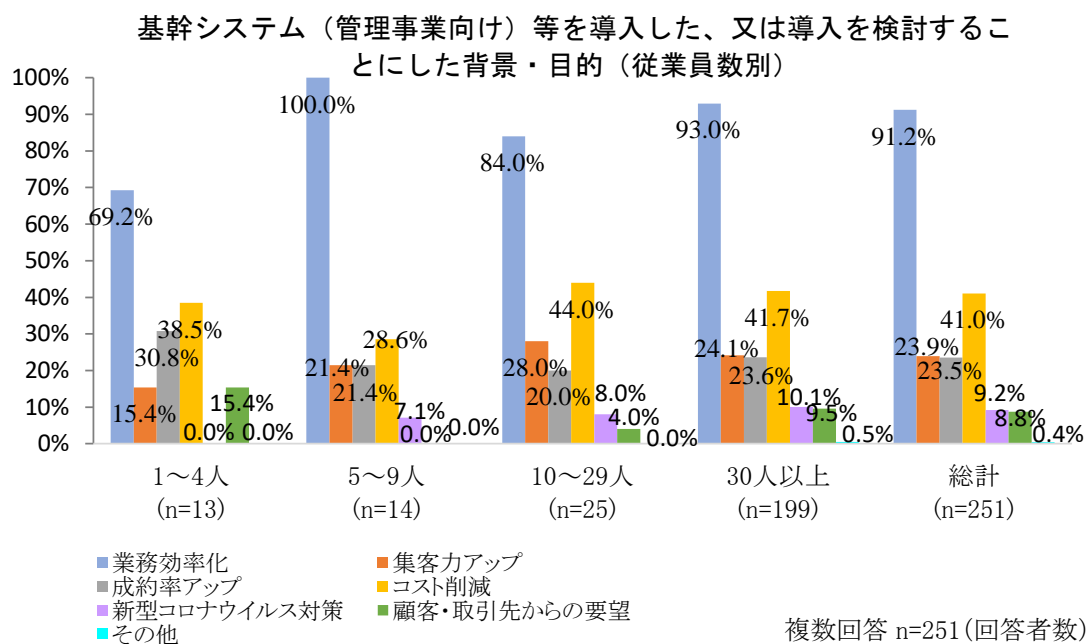


図 4-54

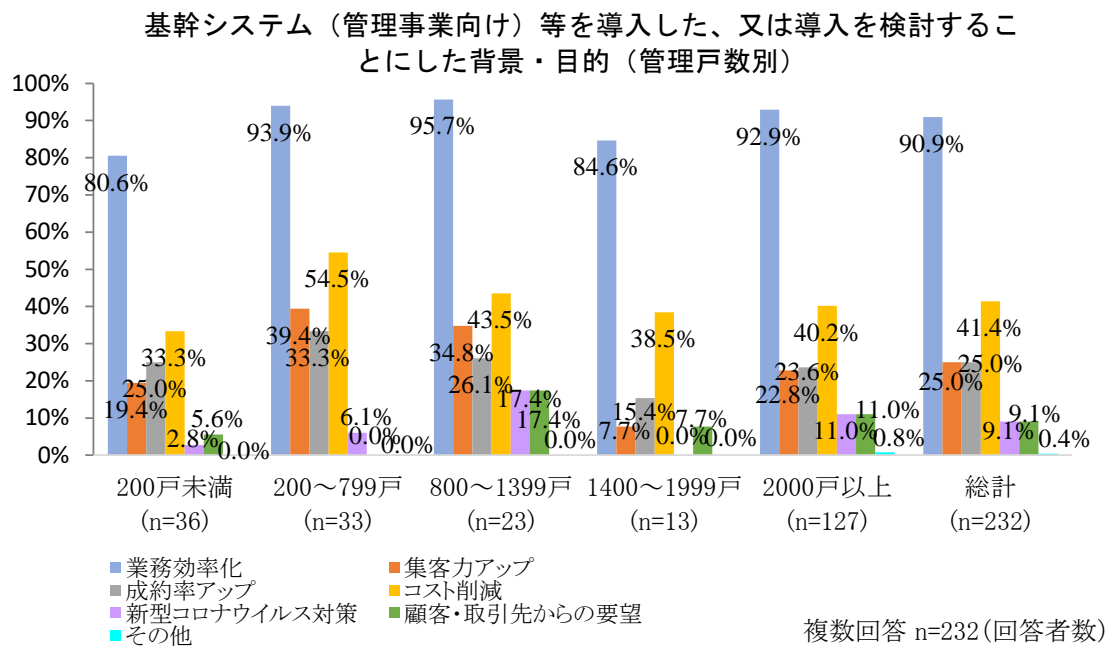


図 4-55

(3) システム導入後の効果

基幹システム（管理事業向け）、事務作業の自動化システム導入後の効果については、総計では80.6%が「効果があると感じた」、「やや効果があると感じた」と回答している。従業員数別（図4-56）、管理戸数別（図4-57）でみると、従業員数別では、7割以上が「効果があると感じた」、「やや効果があると感じた」と回答しており、管理戸数別では6割以上が同様の回答をしている。なお、他のカテゴリーと比較して、【5～9人】のカテゴリーにおいて、「効果があると感じた」、「やや効果があると感じた」との回答が多いが、この点については回答者数が少ないことが影響している可能性がある。

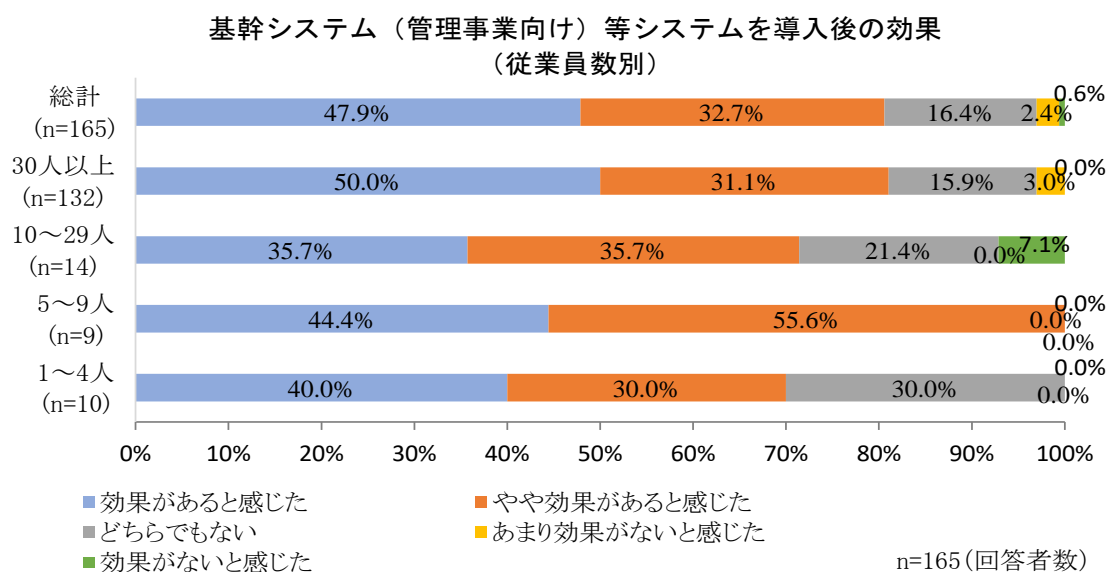


図4-56

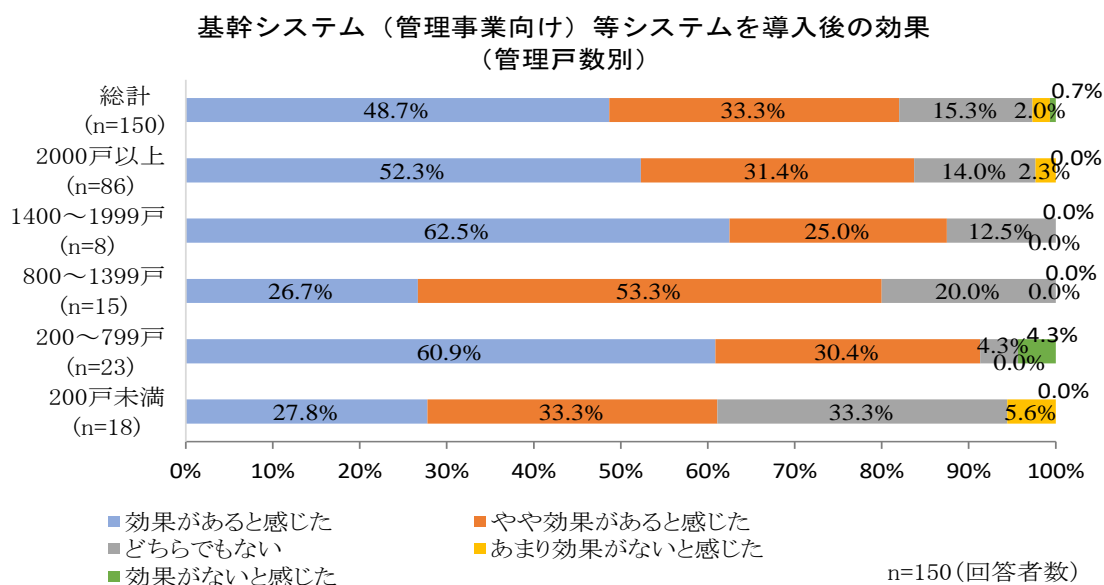


図4-57

4-3-2 管理物件のIoT関連のシステムについて

(1) 導入状況

管理物件のIoT関連のシステムの導入状況については、総計では15.1%が「導入している」、35.0%が「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」と回答している。従業員数別（図4-58）でみると、【30人以上】の категорияでは5割弱が「導入している」又は「導入を検討している」と回答しているが、【1～4人】【5～9人】【10～29人】の категорияでは半数以上が「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」と回答している。管理戸数別（図4-59）でみると、【200戸未満】の categoriaでは、半数以上が「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」と回答している。【1400～1999戸】【2000戸以上】の categoriaでは、「導入している」、「導入を検討している」の回答数が半数超であり、導入について前向きに考えている。

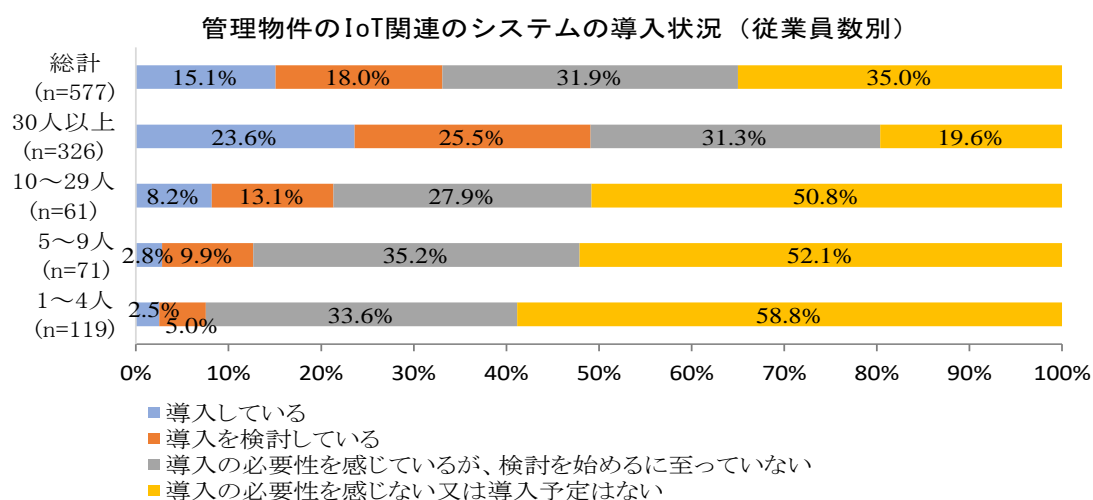


図 4-58

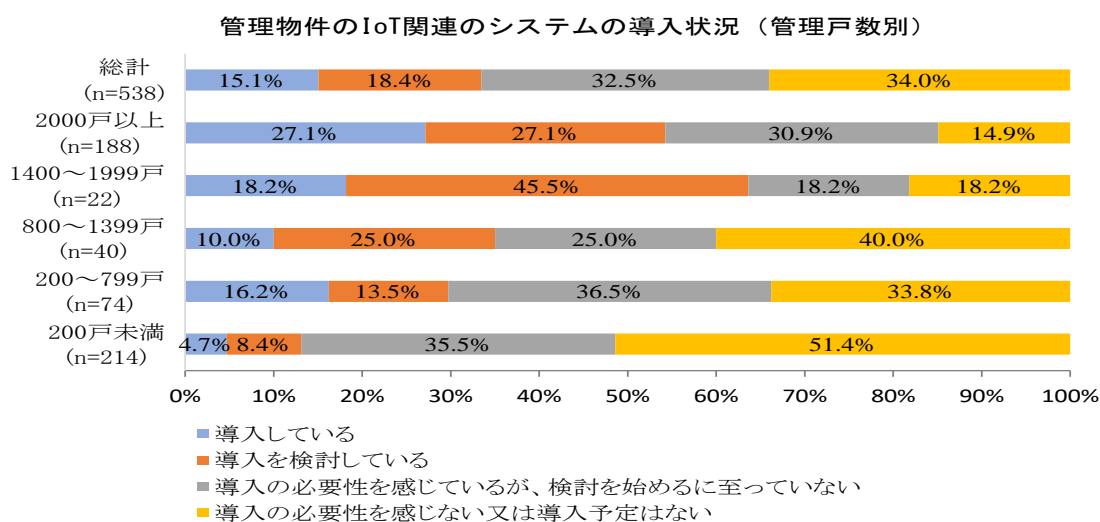


図 4-59

(2) 導入又は検討の背景・目的

管理物件のIoT関連のシステムを導入した、又は導入を検討することにした背景・目的については、総計では「業務効率化」とする回答が最も多い。従業員数別（図4-60）でも、管理戸数別（図4-61）でも、同じ傾向である。なお【1～4人】の категорияでは「集客力アップ」との回答が「業務効率化」と同率である。

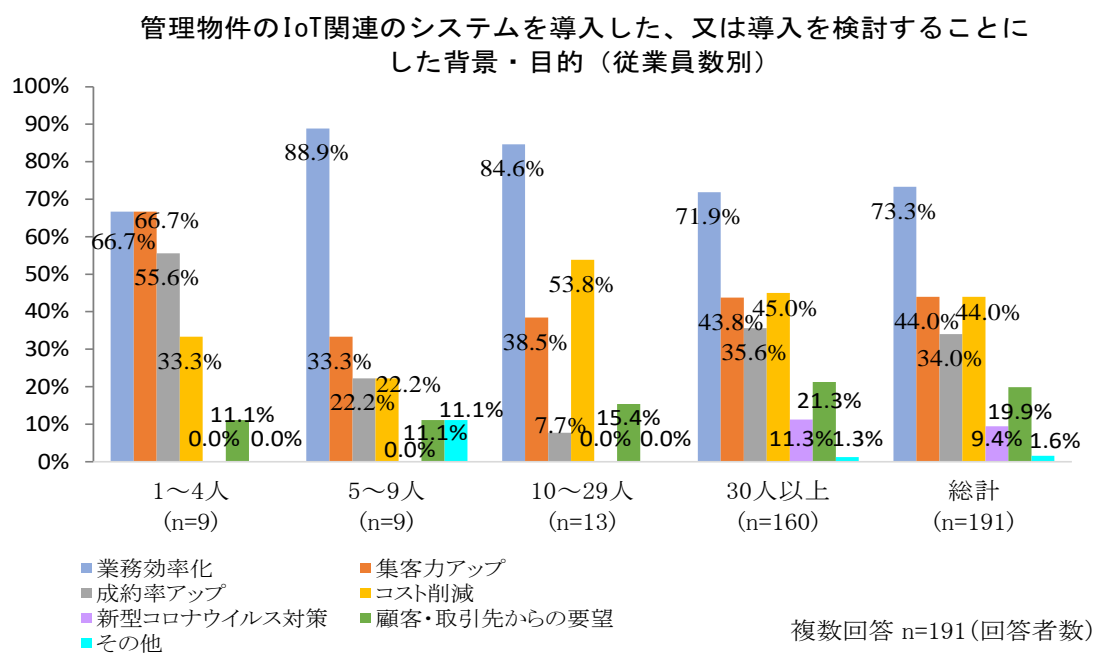


図4-60

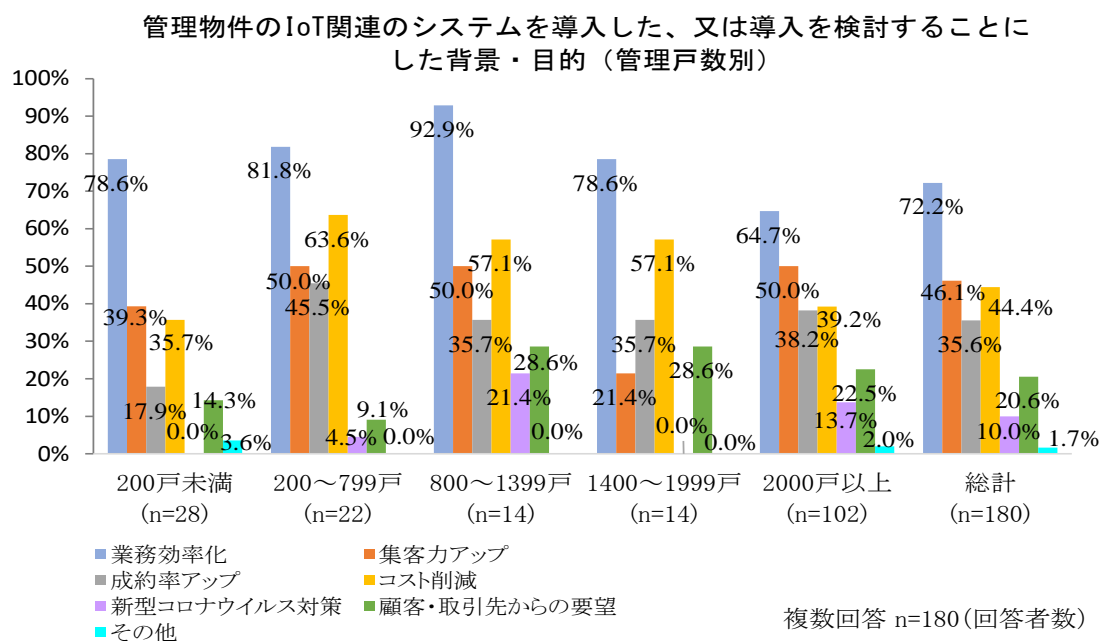


図4-61

(3) システム導入後の効果

管理物件のIoT関連のシステムを導入後の効果については、総計では81.6%が「効果があると感じた」、「やや効果があると感じた」と回答している。従業員数別（図4-62）でも、管理戸数別（図4-63）でも、高い満足度が得られている。なお、他のカテゴリと比較して、【1～4人】【5～9人】のカテゴリにおいて、「効果があると感じた」、「やや効果があると感じた」との回答が多いが、この点については回答者数が少ないことが影響している可能性がある。

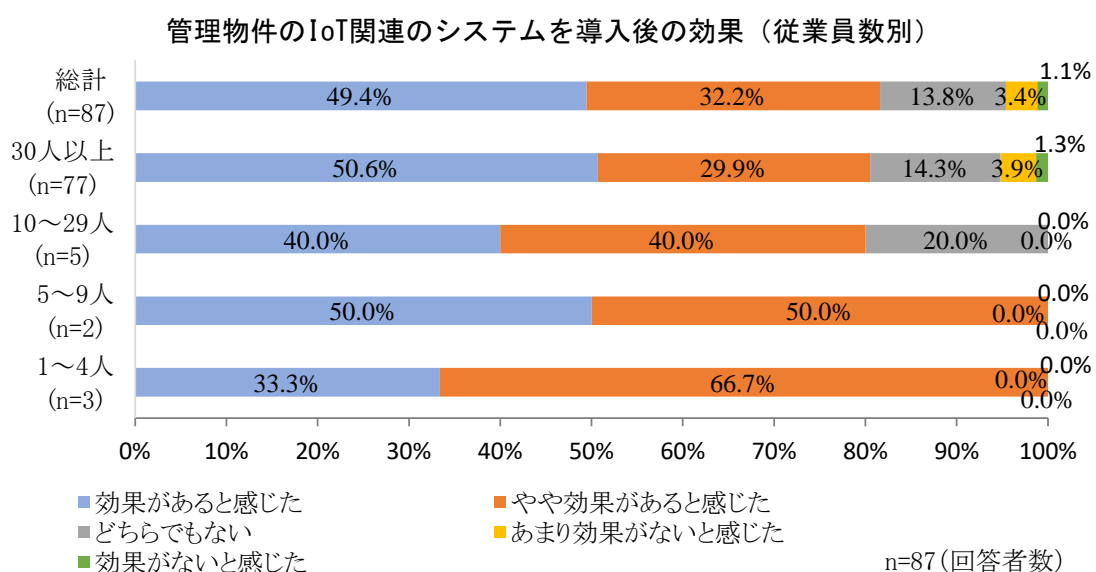


図 4-62

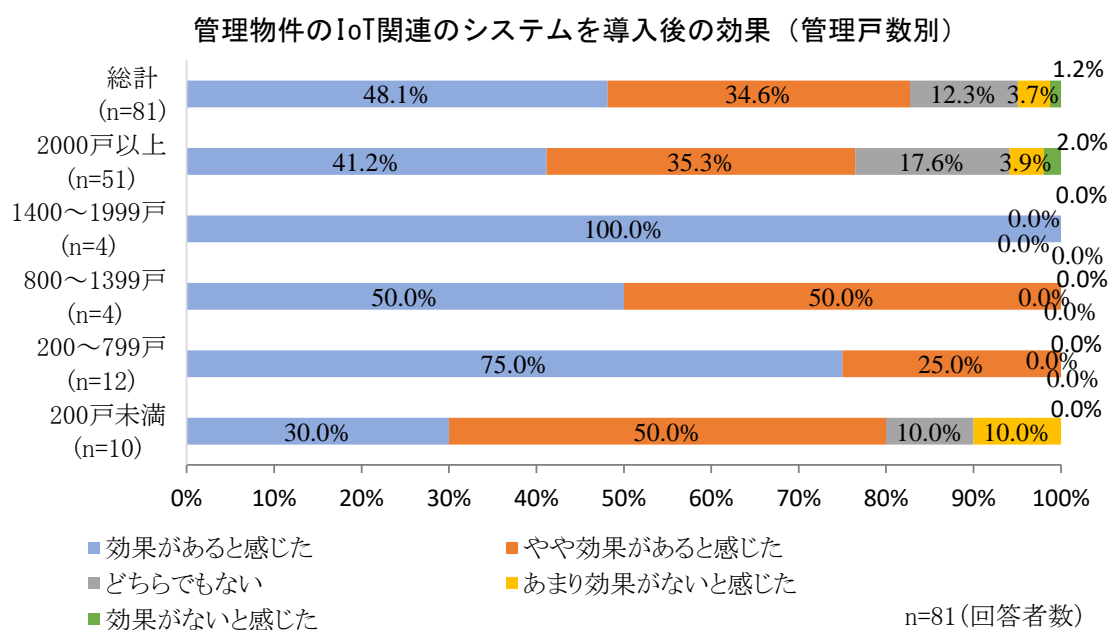


図 4-63

4-3-3 管理業務等において使用する各システムを導入する際又は導入の検討にあたって苦労したこと、悩んだこと

総計では「システムを導入するため、社員の能力を向上させたり、人材を確保すること」との回答が最も多く、従業員数別（図4-64）でみると、【10～29人】【30人以上】の 카테고리では同じ傾向である。【1～4人】【5～9人】の 카테고리では、「必要な費用を捻出すること」との回答が最も多い。管理戸数別（図4-65）でみると、管理戸数の多少とは関係がなく「システムを導入するため、社員の能力を向上させたり、人材を確保すること」との回答が最も多い。

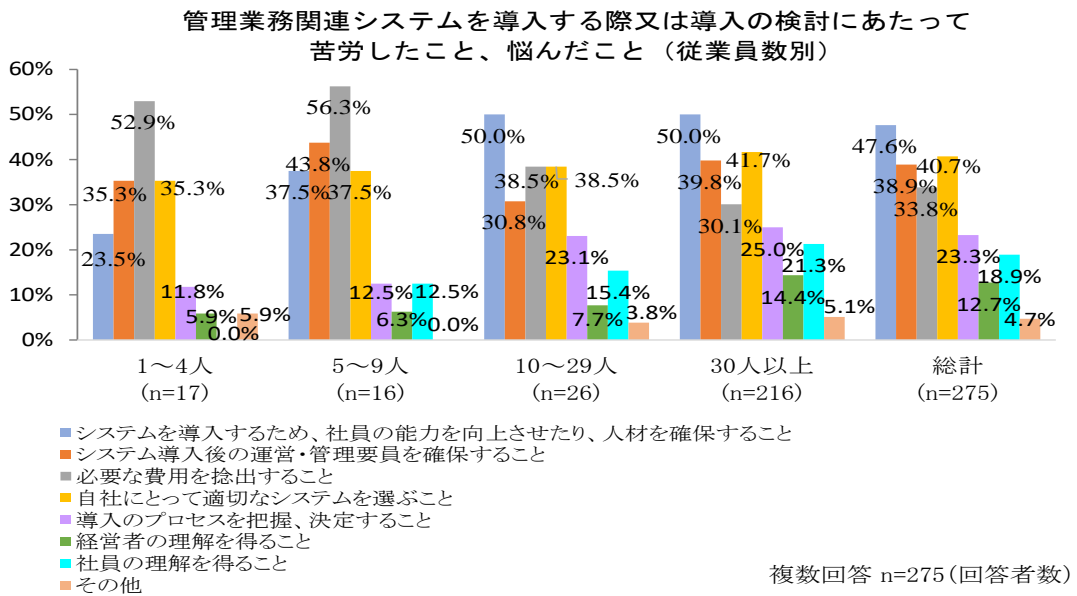


図4-64

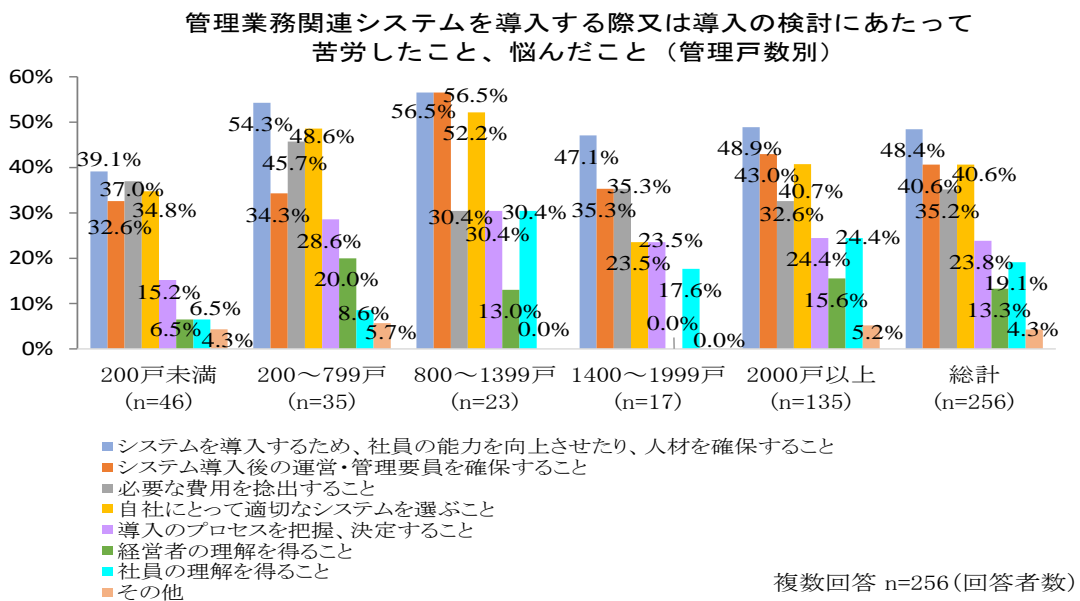


図4-65

4-3-4 管理業務等において使用する各システムを「導入の必要性を感じているが、検討を始めるに至っていない」、「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」を選んだ理由

総計では「費用が高いもしくは予算がない」との回答が最も多く、従業員数別（図 4-66）でみると、【30人以上】の категорияでは同じ傾向である。【1～4人】【5～9人】【10～29人】の категорияでは、「必要性がない」と「費用が高いもしくは予算がない」との回答が多い。管理戸数別（図 4-67）でみると、【1400～1999戸】の categoriaでは「IT 技術を導入するための人材が確保できない」との回答が最も多い。【800～1399戸】の categoriaでは「必要性がない」との回答が最も多い。【200戸未満】、【200～799戸】、【2000戸以上】の categoriaでは「費用が高いもしくは予算がない」との回答が最も多い。

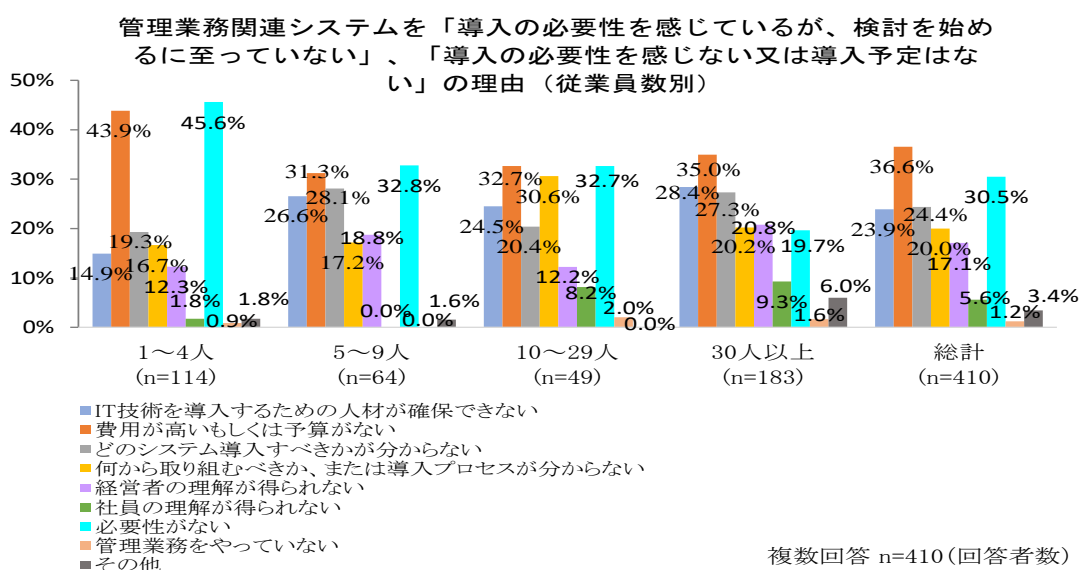


図 4-66

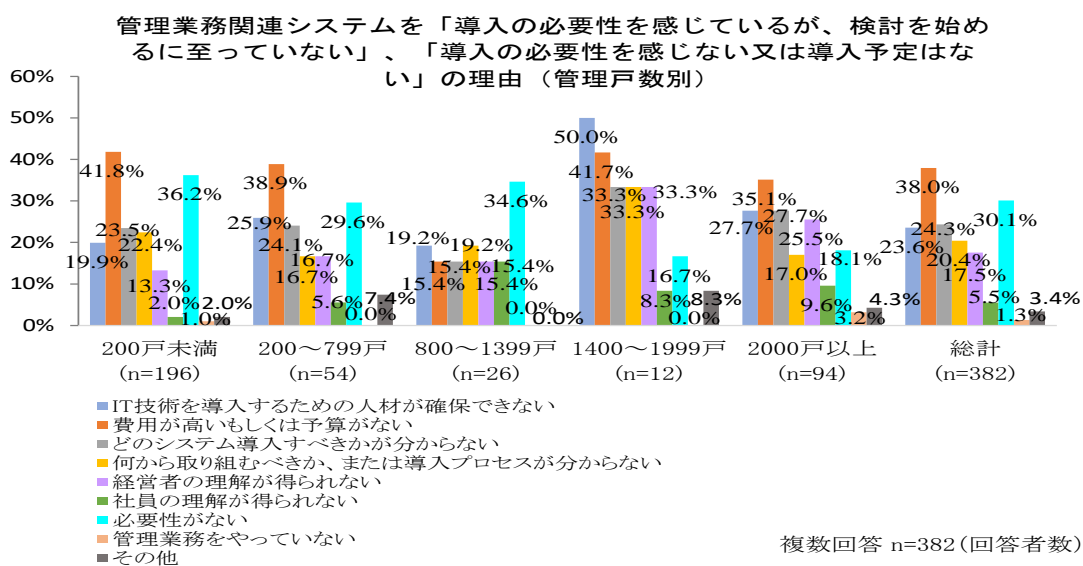


図 4-67

4-4 社内用等その他のシステムについて

(1) 導入状況

社内用等のその他のシステムについては、総計では2割から3割超が「導入している」と回答している。従業員数別（図4-68）でみると、従業員規模が大きくなるほど導入に前向きである。「社員教育・能力向上のためのシステム」については従業員数が【30人以上】の 카테고리では38.5%が「導入している」と回答しており、他のカテゴリと比べ高くなっている。

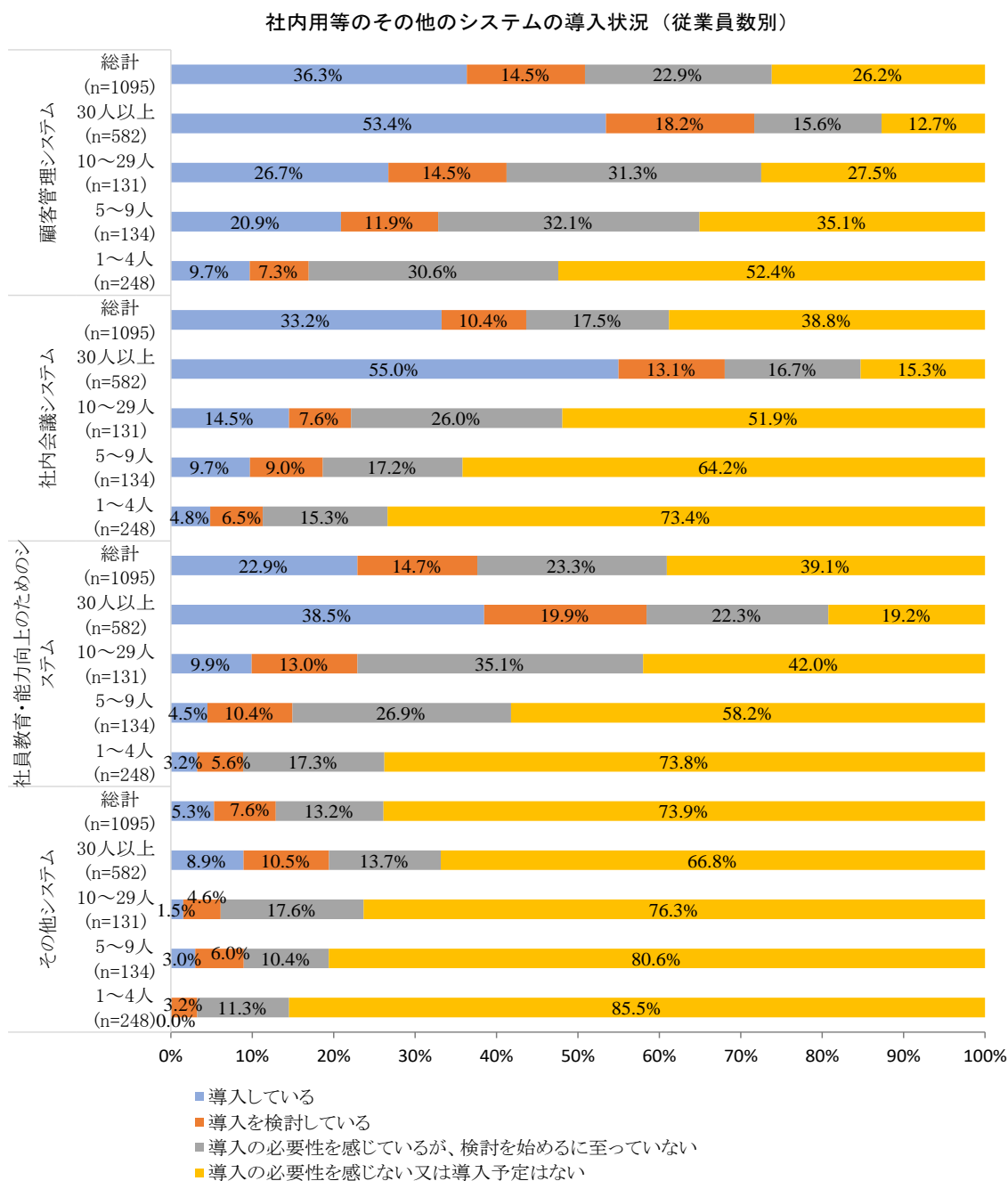


図4-68

(2) システム導入後の効果

社内用等のその他のシステム導入後の効果については、総計では74.0%が「効果があると感じた」、「やや効果があると感じた」と回答している。従業員数別（図4-69）でみると、「効果があると感じた」との回答がどのカテゴリーでも3割前後であるが、「やや効果があると感じた」との回答は従業員数が【10～29人】のカテゴリーで最も少ない。その原因については今後検討が必要である。なお、他のカテゴリーと比較して、【5～9人】のカテゴリーにおいて、「効果があると感じた」、「やや効果があると感じた」との回答が多い。この点についても前述（P.35の4-2-1の（1））と同様の観点からの調査が必要である。

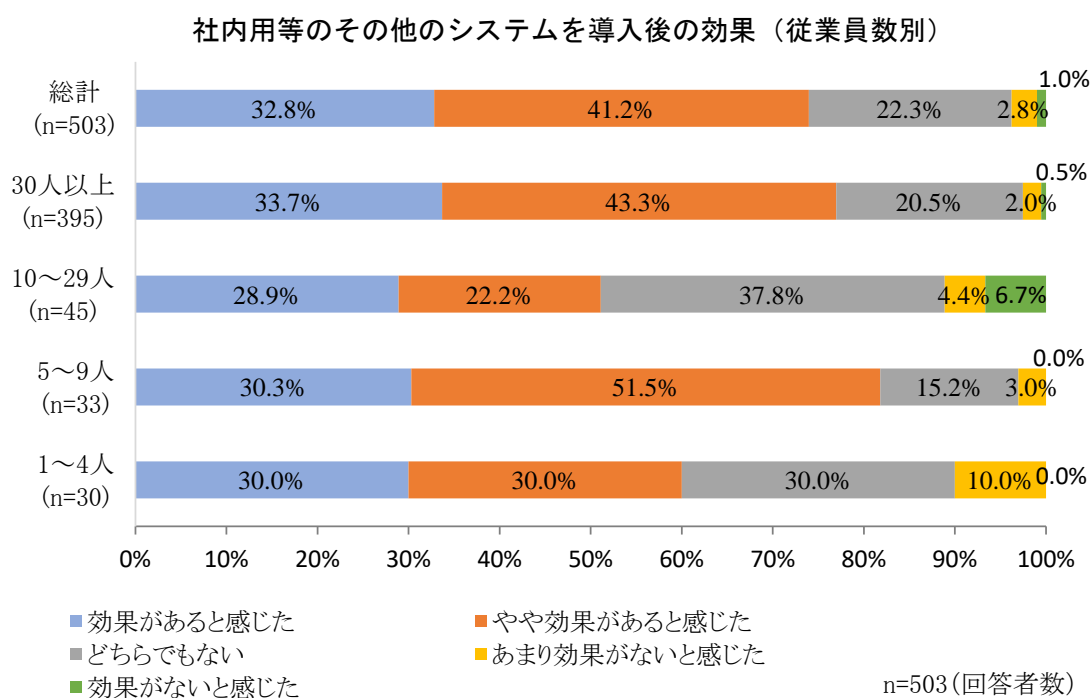


図 4-69

第5章 まとめ

本調査においては、不動産流通業界における IT 技術の利用状況、効果と課題を把握することを目的としてアンケート調査とインタビュー調査を行った。第1章では、アンケート調査の背景・目的などを説明するとともに、回答者の属性等を示した。第2章ではアンケートの結果の概要を述べた。第3章では、アンケート調査の質問項目と、質問毎の回答結果の単純集計結果を示した。第4章では、アンケート調査結果について従業員数別などでクロス集計を行った結果を分析した。本章では、本調査の総まとめを行う。

(1) DX 推進に関する意識

本調査においては、不動産流通業界の現況を把握するため、リサーチ会社に登録しているモニタの中から不動産流通業界の経営者、従事者を選定して web アンケート調査を行った。

DX 推進に関しては、5 割超が積極的であることが分かった。回答は従業員数、年間仲介件数、管理戸数によって差があり、従業員数・件数・戸数が多いほど積極的な回答が多い傾向がみられる。

従業員数が【1~4 人】のカテゴリーでは 4 割超が消極的である (p.31 図 4-1)。その理由としては、従業員数が少ない小規模な事業者では、業務の量から考えると、現状のままでも業務の遂行に支障がない反面、システムを導入するための費用の捻出が課題であることが推測できる。一部の小規模事業者では、時代的な流れからすれば、不動産流通業界における DX の推進が必要であることを理解しながら、それが常態化、低コストで利用できるまで静観の態度をとっていることがうかがえる。

(2) IT 技術の利用状況

仲介業務等関連システムの導入状況を見ると、物件情報掲載・募集システムの導入率が最も高く、従業員数別でも、年間仲介件数別でも同じ傾向がみられる。但し、従業員数が【1~4 人】のカテゴリーでは同システムについては「導入している」よりも「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」とする回答のほうが多い (p.36 図 4-8)。従業員数が 5 人未満の事業者に勤務（経営）している回答者では、3 割超が物件情報掲載・募集システムを使用せず営業業務を行っていることが分かる。

他方、従業員数が【30 人以上】のカテゴリーにおいても 1 割超が「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」との回答であり、こうした回答の背景に、どのような業務実態があるのかについては更なる調査が必要である。

「導入を検討している」システムとして回答が最も多かったものは電子契約・電子署名システムであり、次いで IT 重説関連システムである。これらは、今後導入率が上昇すると予想される。

IT 重説関連システムと電子契約・電子署名システムに関しては、従業員数が【1~4 人】

の 카테고리では「導入の必要性を感じているが、検討を始めるに至っていない」と「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」との回答がどちらも4割超である (p.45 図 4-26、p.48 図 4-32)。

このカテゴリの回答者が「導入の必要性を感じているが、検討を始めるに至っていない」と回答した理由を把握してそれを解決することができれば、IT 重説関連システムと電子契約・電子署名システムの導入率が4割上がることになる。約13万の宅地建物取引業者のうち従業員数が5人未満の業者が8割超あるため、このカテゴリにおける導入率が上がれば電子契約・電子署名システムの普及が大きく進むものと考えられる。

管理業務等関連システムの導入状況を見ると、基幹システム（管理事業向け）、事務作業の自動化システムについては、「導入している」と「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」との回答がどちらも2割超である。

従業員数別にみると、従業員数が【30人以上】のカテゴリでは、「導入している」との回答が4割程度で、「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」との回答が1割超である。他方、従業員数が【1~4人】のカテゴリでは、「導入している」との回答が1割未満で、「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」との回答が5割超となっている (p.60 図 4-52)。小規模事業者においては、基幹システム（管理事業向け）、事務作業の自動化システムの必要性を感じておらず、小規模事業者向けの各システムは、今後如何に低価格で、利用者のニーズに合わせて提供することができるかが課題であると考えられる。

自社内部業務関連システムの導入状況を見ると、顧客管理システムが最も多く導入されている。導入を検討しているシステムとしては、社員教育・能力向上のためのシステムとする回答が最も多い。従業員数別にみると、従業員数が【1~4人】のカテゴリでは、顧客管理システムの導入を検討しているとする回答が最も多い (p.68 図 4-68)。小規模事業者では、経営者自ら多くの業務を営んでいるケースがほとんどだと思われ、社員教育よりも顧客管理を重視していることがうかがえる。

各システムを導入した、又は導入を検討することにした背景・目的をみると、概ね「業務効率化」、「集客力アップ」、「顧客サービス向上」との回答が多いが、従業員数によって順序が異なる。

例えば、物件情報掲載・募集システムの導入背景・目的については、従業員数が【30人以上】のカテゴリでは、「業務効率化」との回答が最も多く、従業員数が【1~4人】【5~9人】【10~29人】のカテゴリでは、「集客力アップ」との回答が最も多い (p.37 図 4-10)。インタビュー調査の結果では、「大手事業者では“守る”で十分かもしれないが、小規模事業者では、“攻める”が必要のため、売り上げに直結するシステムを導入したい」との回答があった。この調査結果はこうした意識を表しているとも言える。

(3) システム導入後の効果

各システムの導入後の効果については、いずれのシステムについても概ね7割から8割

以上が「効果があると感じた」又は「やや効果があると感じた」との回答であり、全体的には満足度が高いと考えられる。

反面において、「あまり効果がないと感じた」との回答がいずれのシステムについてもわずかながらあり、特に IT 重説関連システムについては、「効果がないと感じた」との回答もみられる。(従業員数が【10~29人】、【30人以上】の 카테고리 (p.47 図 4-30) 及び年間仲介件数が【200件未満】、【1000件以上】の 카테고리 (p.47 図 4-31))。IT 重説、電子契約・電子署名システムを使用して感じたことについての回答をみると、従業員数が【10~29人】と【30人以上】の 카테고리 では、デメリットとして「相手方が説明内容をどこまで理解しているかが、対面の場合に比べて把握しにくい。」との回答が最も多く (p.51 図 4-38)、こうしたことが、IT 重説関連のシステムを導入後、効果がないと感じた一因である可能性がある。

また、基幹システム(管理事業向け)、事務作業の自動化システム導入後の効果については、従業員数が【10~29人】の 카테고리 では「効果がないと感じた」との回答がみられる (p.62 図 4-56)。管理戸数が【200~799戸】の 카테고리 においても同様である (p.62 図 4-57)。管理物件の IoT 関連のシステム導入後の効果については、従業員数が【30人以上】の 카테고리 では「効果がないと感じた」との回答がみられる (p.65 図 4-62)。管理戸数が【2000戸以上】の 카테고리 においても同様である (p.65 図 4-63)。これらの回答の背景については、今回の調査では十分な把握ができていないので、今後更なる調査が必要となる。

自社内部業務関連システムについても満足していないとの回答がみられる。その理由を把握することができれば、今後システムの改良などにつながると考えられる。

(4) システム導入に当たって解決すべき課題

システムを導入する際又は導入の検討にあたって苦勞したこと、悩んだこととしては、「システムを導入するため、社員の能力を向上させたり、人材を確保すること」、「システム導入後の運営・管理要員を確保すること」、「自社にとって適切なシステムを選ぶこと」、「必要な費用を捻出すること」との回答が多い。

従業員数・仲介件数・管理戸数によって回答の順序が異なっている。仲介業務等関連システムについては、従業員数が【1~4人】の 카테고리 では、「必要な費用を捻出すること」との回答が最も多い (p.52 図 4-39)。管理業務等関連システムについては、従業員数が【1~4人】と【5~9人】の 카테고리 では、「必要な費用を捻出すること」との回答が最も多い (p.66 図 4-64)。このことから、システム導入費に関する対策を講じることによって、中小事業者が DX 関連システムをより導入しやすくなると考えられる。

これに対して、従業員数が【30人以上】の 카테고리 では、仲介業務等関連システムについては、「システム導入後の運営・管理要員を確保すること」とする回答が最も多く (p.52 図 4-39)、管理業務等関連システムについては、「システムを導入するため、社員の能力を向上させたり、人材を確保すること」とする回答が最も多い (p.66 図 4-64)。大手事業者にお

いては人材不足が課題であることが確認できる。

「導入の必要性を感じているが、検討を始めるに至っていない」、「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」の理由としては、仲介業務等関連システムについては、「費用が高いもしくは予算がない」、「IT 技術を導入するための人材が確保できない」、「どのシステム導入すべきかが分からない」との回答が多い。従業員数別でみると、従業員が【30人以上】の категория以外では、「必要性がない」との回答も多い。特に、従業員数が【1~4人】の categoria では、「費用が高いもしくは予算がない」に続いて2番目に多い回答となっている (p.53 図 4-41)。従業員数が5人未満の事業者に勤務(経営)している回答者においては、現状でも支障がないことがこういった回答結果の背景にあると考えられる。

システムの利便性を従業員数が5人未満の事業者に実感してもらい、そして低価格で利用できることができれば、不動産流通業界のDX推進につながると考えられる。

管理業務等関連システムについては、「費用が高いもしくは予算がない」、「必要性がない」、「どのシステム導入すべきかが分からない」との回答が多い。従業員数別でみると、従業員数が【30人以上】の categoria では、「費用が高いもしくは予算がない」との回答が最も多い。他の categoria では、「費用が高いもしくは予算がない」「必要性がない」との回答が同程度ある (p.67 図 4-66)。「必要性がない」と回答した理由を把握し、管理業務等関連システムを導入してもらうための対策を講じる必要があるものと考えられる。

(5) 非対面契約について

本調査では、取引態様について売買と賃貸を区分し、顧客属性について法人と個人を区分して、今後非対面契約を実施することについての会社の方針を質問した。その結果、全体的には「顧客から要望がある場合に対応できるように準備すべき」という顧客の要望を優先する方針がとられている。

アンケート調査の結果をみると、非対面契約に前向きである理由は、業務効率化、時代の流れ、新型コロナウイルス対策などである。消極的である理由は、本人確認の問題、詐欺、トラブル等の不安と自社の営業方針や会社規模等の社内要因が多くなっている。

属性別で「積極的に実施すべき」とする回答の多い順でみると、【賃貸(法人)】、【売買(法人)】、【賃貸(個人)】、【売買(個人居住用)】、【売買(個人投資用)】となっている (p.54 図 4-43)。賃貸契約と売買契約を比較すると、賃貸契約について非対面契約に前向きな回答が多く、法人顧客と個人顧客を比較すると、法人顧客について非対面契約に前向きな回答が多い。

個人の売買取引については、投資用よりも居住用のほうが非対面契約に前向きな回答が多い。投資用の売買取引の当事者となる個人は、取引対象の利回りに着目して取引を行い、また、取引にも慣れていていると思われることから、取引に関与する事業者は積極的に非対面契約を実施するのではないかというのが調査前の仮説であったが、実際は異なるようである。今回のアンケート調査後のインタビュー調査で意見を聞くと、「個人投資用の売買取引でも、

既取引実績がある顧客なら非対面契約でもいいが、初回の顧客の場合は、後々のトラブル、クレームを防ぐため、事前に内見してもらったほうがいい。」また、「セミプロ風の顧客もいて、分かっているようで、実際は分かっているないので、きちんと対面して説明したほうがいい」との回答があった。このように、取引態様、顧客属性によって、非対面契約の実施方針に違いがあることを確認できる⁸。

以上、アンケート調査等の結果から、不動産流通業界における IT 技術の利用状況、効果と課題を取りまとめた。一般財団法人不動産適正取引推進機構の調査統計（宅建業者と宅地建物取引士の統計概要 令和 4 年 3 月 31 日現在）によれば、128,567 の宅地建物取引業者のうち、従事者数が 5 人未満の業者は 84.2%、5~9 人の業者は 11.2%、10~29 人の業者は 3.4%、30 人以上の業者は 1.2%となっている。不動産流通業界における DX 推進のカギは従業員数が 5 人未満や 10 人未満の中小事業者にあるものと考えられる。

本調査は、新型コロナウイルス流行の最中であり、宅地建物取引業法の改正後間もない時期に実施した。今後、新型コロナウイルス感染症の影響がなくなり通常生活に戻った段階、宅地建物取引業法の改正後少し時間を経た段階における継続調査も必要と考えている。その際は、本調査において究明が不十分であった点などを含めて調査を行う予定である。これらの調査結果を業界に還元し、業界の発展に寄与して参りたい。

謝辞

本調査に当たって、アンケートに回答していただいた方、ヒアリングに対応していただいた方に感謝の意を表す。

⁸ 顧客側の意識についての調査として、不動産情報サイト事業者連絡協議会の 2022 年版「不動産情報サイト利用者意識アンケート」調査結果（2022 年 10 月 27 日）がある。本調査によれば、オンライン契約（リモートで契約する）については、賃貸では、前向きに捉えているが、売買では、非対面契約には抵抗がある様子がうかがえる。オンライン接客（リモートで接客を受ける）、IT 重説（リモートで重要事項の説明を受ける）については、売買でも賃貸でも、前向きに捉えている様子がうかがえる。オンライン内見（リモートで内見する）については、売買でも賃貸でも、消極的に捉えている様子がうかがえる。

不動産流通業における IT 技術の利用状況、効果と課題に関する調査報告書(2022年度)

2023年3月発行

公益財団法人不動産流通推進センター

不動産流通センター研究所 研究部

〒100-0014

東京都千代田区永田町 1-11-30

サウスヒル永田町 8階

TEL:03-5843-2065 FAX:03-3504-3522
