

仲介・管理業務の「IT化」促進

している日本賃貸住宅管理協会の人脈が生きたという。将来の現場のために

現場探訪！



中央ビル管理営業推進課
課長 原桂太さん

ボラスのグループ会社で、仲介業務や賃貸管理などを展開する中央ビル管理（埼玉県越谷市）。同社は19年度にクレジット決済サービス、更新手続きや請負契約の電子化、電子契約の社会実験参加など積極的な動きを見せた。4月10日からは賃貸入居者向け専用アプリ「Room, Spot（ルームスポット）アプリ」のサービスも開始している。

一連の取り組みを進めてきたのが営業推進課の原桂太課長だ。

原課長は大学卒業後、03年4月に入社。営業所での勤務が長く、18年11月に営業推進課の課長に就いた。

「オーナーに育てていただいたという気持ちがある。オーナーのために、業務を行うことが基準」と信条を述べる。オーナーの利益につながる入居率の向上を目的に、ポータルサイトへの物件掲載を検討し、品質を追求してきた。反響数は通年で40%増、直近では50%増と成果を見せている。

原課長は「不動産のIT化が必要」と指摘する。同社のIT重説（ITを活用した重要事項説明）は国土交通省の社会実験への参加として開始したもの。「それまで、当社は映像越しの接客を体験していない。社員、お客様の利用のしやすさをポイントに検討し、賃貸に特化したシステムを選んだ」という。1月下旬から全店でIT重説を開始。賃貸市場の繁忙期に当たり、利用件数は伸長した。

一方、入居者専用アプリはポイント制度の周知や、入居者とのコミュニケーション機会の拡大を目的としたもの。3月までの年間ダウンロード数を1万件と想定し、5月20日までの目標を1600件に設定。5月11日時点でダウンロード数は約1750件と、好調なスタートを切っている。

電子化、非対面やウェブ活用は現場の業務フローを変える可能性があるが、「先進的な不動産業者の中には、新しい手法を取り入れて業績を伸ばしている会社がある。当社を飛躍させようと考えたら、今までのやり方ではいけないのではないか。（現場の）反発があることも覚悟して進めてきた」と振り返る。また、新型コロナウイルスの感染拡大防止が求められているが、「慌てて始めるよりも、結果的にだが、早めに準備できてよかった」と安堵（あんど）する。

原課長は自身を「アナログ人間。本部に来て以来、キャッシュレス、電子契約など必要に迫られて勉強した。自分でも驚いている」と笑う。知識を蓄えるために、同業他社への見学を実施。その際、同社が参加し

今後、社内システムを組み替え、営業所の業務効率、費用対効果を向上させる方針だ。「半年後や1年後、あるいは3年後、（現場から）感謝されるように、しっかりと進めていきたい」と意欲を示す。