

仲介会社ノート

申し込み契約編

賃貸住宅業界にもDX（デジタルトランスフォーメーション）の波が押し寄せてくる中、仲介会社はどのように賃貸仲介業務を行っているのか。DXの長短を踏まえつつ、入居申し込み以降の業務について、4社の取り組みを紹介する。

重説は対面が7割

仲介業務DXの効果に疑問

ワンダーライフ

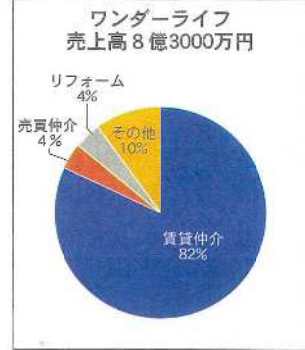


ワンダーライフ（愛知県名古屋市中区）代表取締役 高橋貴志（56）

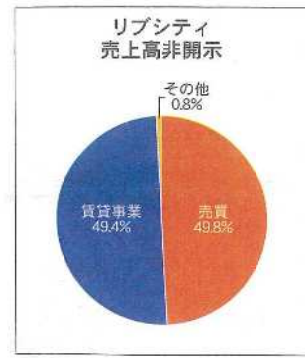
会社名	ワンダーライフ
所在地	愛知県名古屋市中区
従業員数	70人
賃貸仲介事業の売上高	6億8450万円
年間の賃貸仲介件数	6100件
営業スタッフ人数	66人
賃貸1カ月分（提携法人は家賃の50～70%）	
仲介手数料割合	家賃1カ月分
成約単価	13万5000円
年間契約数/人	約92件
申込の実施比率	紙7割：電子3割
契約・重説の実施比率	対面7割：非対面3割
申込から契約までの所要期間	平均1カ月半

賃貸の担当者は社員66人、パート・アルバイトが2人。

賃貸仲介事業の年間売上高は約7億円。その内訳は、仲介手数料が36%、広告料が37%、家財保険の代理店手数料が4%、家賃債務保証の代理店手数料が1%、その他が22%。入居申し込みの受け付けは、紙が7割で、電子が3割。東原社長は電子申し込みについて「以前は一部の大手管理会社が導入していただけだったが、電子契約の解禁に向けて導入企業が増えてきている。今後は一層増加しそうだ」と話す。実際、1年前の時点では電子が約1割に過ぎなかったという。



家賃債務保証会社は、日本セーフティ（東京都港区）、フォアシーズ（同）、全保連（東京都新宿区）、エルササポート（同）、Casa（カーサ・同）、ジェイリース（大分市）の6社を利用。審査の通過見込みなどを助産して、入居希望者ごとに使い分けている。現在はファクスのやり取りがほとんどだが、同社では今後はオンラインでのやり取りが増えることを想定している。



会社名	リップシティ
所在地	福島県郡山市
従業員数	22人
賃貸仲介事業の売上高	非開示
年間の賃貸仲介件数	852件
営業スタッフ人数	10人
賃貸1カ月分	
仲介手数料割合	家賃1カ月分
成約単価	7万3381円
年間契約数/人	85.2件
申込の実施比率	紙10割
契約・重説の実施比率	対面3割：非対面7割
申込から契約までの所要期間	20日間

リップシティ

年間仲介件数852件（2020年度）のリップシティ（福島県郡山市）では、20年4月ごろから導入している「重要事項説明（重説）」の運用が7割に到達している。メリットは、録画機能を利用して遠くから「重説時」に言われている「そんな契約をしていない」などの論議を回避するための証拠としても機能していることだ。

録画で認識違い回避

電子化で契約トラブル予防

全従業員数は22人。このうち、賃貸仲介部門が13人で、営業担当が10人、事務担当が3人。賃貸仲介店舗は3店舗を構え、商圏は福島県郡山市全域と須川町を網羅する。賃貸仲介のうち、一般媒介が6割、専任媒介が4割。来店成約率は46.7%となる。

同社は、100%紙で申し込み対応を行う。代理店となる家賃債務保証会社はエポスカード（東京都中野区）、全保連（東京都新宿区）の2社。とびざわちや、やりとりはファクスだ。重説と契約は同日に実施する。IT対応が7割、対面が3割。基本的にIT重説を提案。スマートフォンの活用も増えている。年配の顧客が対面を希望する傾向がある。



入居申し込みは、電話やメールでも可能だが、来店して書類を提出するケースが多い。11月以降は、20年4月からの加入しているメンバーネットワーク（東京都港区）が提供する「ハウスシステム」/「ハウスインシステム」を活用している。同社の若手社員は5割のIT

人。オンラインでの対応が可能になったことで、通常はバックヤード業務に従事する若手社員も、顧客対応を行ったり、店舗スタッフの業務負担を分散している。重説業務の縮小は、合次長は「IT重説は顧客との対応を録画できるのがメリット。重説時の契約内容については『言った、言わない』で争いやすくなるので、録画内容を確認して納得してもらい、申し込みから契約までの所要時間は約20日間。録の受け渡しはほぼ100%対面。入居日当日に店舗に立ち寄り、重説と契約は同日に実施する。IT対応が7割、対面が3割。基本的にIT重説を提案。スマートフォンの活用も増えている。年配の顧客が対面を希望する傾向がある。

重説と契約は同日に実施する。IT対応が7割、対面が3割。基本的にIT重説を提案。スマートフォンの活用も増えている。年配の顧客が対面を希望する傾向がある。

▲リップシティ、郡山市の店舗