

# IT重説を多く実施している3社の 取組に関するヒアリング調査等の結果

---



## I-1 IT重説を多く実施している3社に対するヒアリングの概要

### (1) ヒアリング対象

I T重説を多く実施している登録事業者 3社

( I T重説実施件数 896件のうち、3社で計 727件 (81.1%) を実施)  
(平成28年11月末時点)

### (2) ヒアリング時期

平成28年11月22日～25日

### (3) ヒアリング項目

- ・事業者情報
- ・IT重説実施時の工夫
- ・使用機器に関する対応
- ・社内研修等の実施
- ・顧客向け対応の工夫
- ・貸主等向け対応の工夫

## (1) 事業者情報

使用機器	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デスクトップPC (2社)</li> <li>・ノートPC (1社)</li> </ul>
利用回線	固定ブロードバンド回線 (3社)
マイク/カメラ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外付けマイク (2社)</li> <li>・PC内蔵マイク (1社)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外付けカメラ (2社)</li> <li>・PC内蔵カメラ (1社)</li> </ul>
テレビ会議システム	<ul style="list-style-type: none"> <li>・HOME'S LIVE (2社)</li> <li>・SUUMO IT重説 (1社)</li> </ul>
IT重説への投資 (機器)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ノートPC 2台レンタル・カメラ・ヘッドホン2セット購入 (1社)</li> <li>・カメラ・ヘッドホン10セット購入 (1社)</li> </ul> <p>※ 1社は既存のPC等を活用</p>
IT重説への投資 (テレビ会議システムの利用料)	<p>1システム当たり月額利用料 5,000円~10,000円 (3社)</p> <p>※他に、システム登録料 (初期費用) として1システム当たり 15,000円~50,000円 (3社)</p>

## (2) IT重説実施時の工夫

IT重説実施時の工夫	<ul style="list-style-type: none"><li>・説明した内容が理解されているかを確認するために、<u>対面での重説よりも理解状況の確認を丁寧に行う</u> (3社)</li><li>・説明の内容が相手方に伝わりやすいようにするために、<u>対面での重説よりもゆっくり説明する</u> (1社)</li><li>・お互いの音声が聞き取りやすいよう、<u>静かな環境でIT重説を実施する</u> (1社)</li><li>・説明に用いる資料に資料番号を付けるなどして、<u>参照しやすいようにする</u> (1社)</li></ul>
------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## (3) 使用機器に関する対応

顧客へのIT重説使用機器の周知・確認	<ul style="list-style-type: none"><li>・説明の相手方の使用機種、OS等の更新状況を確認する (1社)</li><li>・<u>ベンダーの作成したマニュアルを用いて、事前に説明する</u> (1社)</li><li>・<u>独自で簡単な資料を作成して、事前に説明する</u> (1社)</li></ul>
機器トラブルへの対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・機器・回線のトラブルに関して、<u>自社で発生した事例を収集・整理する</u> (2社)</li><li>・<u>社内のシステム担当者が対応する</u> (1社)</li><li>・システムの<u>ベンダーに相談して対応する</u> (1社)</li></ul>

## (4) 社内研修等の実施

社内研修等の実施	<ul style="list-style-type: none"><li>・IT重説の実施にあたっての簡単な手順・フローに係る資料を作成して、<u>社員に説明する</u> (1社)</li><li>・<u>自社で蓄積したIT重説の実施に関する工夫の共有を社員が行う</u> (1社)</li><li>・社員が顧客と説明する宅建士に扮して、<u>ロールプレイング(役割演技)のような形で研修を行う</u> (1社)</li></ul>
----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## (5) 顧客向け対応の工夫

広報活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国土交通省が作成したポスターを店頭に掲示する (3社)</li> <li>・独自にポスター等を作成して、店頭に掲示する (3社)</li> <li>・独自に簡単なパンフレット等を作成して、顧客に配布する (1社)</li> </ul>
勧誘方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人の顧客すべてに対して、I T 重説を勧める (3社)</li> <li>・遠方の顧客すべてに対して、I T 重説を勧める (3社)</li> <li>・事前に貸主の同意を得た I T 重説が可能な物件をリスト化して、該当する物件について、I T 重説を勧める (3社)</li> </ul>
録画・録音への同意の求め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客側のメリットを説明して、同意を促す (1社)</li> <li>・「録画をしますが、よろしいでしょうか。」と回答を求めるのではなく、「録画をさせていただきます。」と伝えることで、同意を促す (1社)</li> </ul>

## (6) 貸主等向け対応の工夫

広報活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社外向け広報紙等に I T 重説の概要を記載する (1社)</li> <li>・貸主等に対する商談や説明に際して、I T 重説について説明を行う (1社)</li> </ul>
貸主等からの同意書の取得方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前に貸主等から同意を受けていない物件について顧客からの I T 重説の要望があった場合、貸主等から同意書を取得する (3社)</li> <li>・貸主等が所有・管理するすべての物件について、事前に包括的な同意書を取得する (1社)</li> <li>・空き物件について、それを所有・管理する貸主等から、事前に同意書を取得する (1社)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国土交通省が作成した参考資料を使用する (2社)</li> <li>・独自に作成した簡単な参考資料を使用する (1社)</li> </ul>

## (1) ヒアリング対象

IT重説の実績がある東京都内の登録事業者のうち協力が得られた 10社

## (2) ヒアリング時期

平成28年12月14日～12月26日

## (3) ヒアリング項目

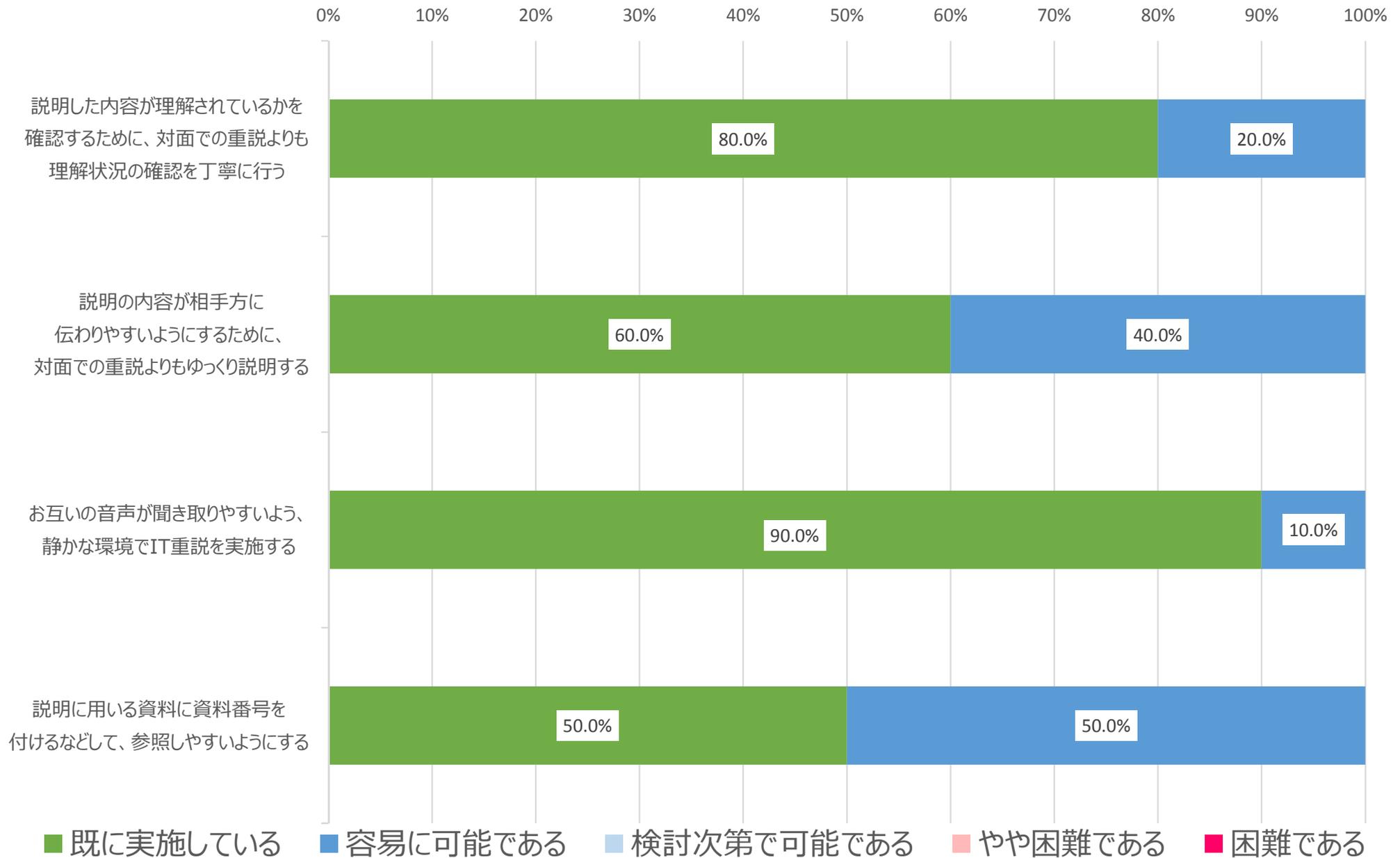
各登録事業者において、IT重説を多く実施している3社の前記取組と同様の取組を実施することの可能性等について、ヒアリングを実施。

## (4) ヒアリング対象10社の事業者情報

IT重説の実施回数	IT重説実施回数 1回（5社）～7回（1社） ※すべて賃貸取引に係るものである。
使用機器	・デスクトップPC（6社） ・タブレットPC（1社） ・ノートPC（6社） ・スマートフォン（1社） ※複数回答
利用回線	・固定ブロードバンド回線（9社） ・Wi-Fi（2社） ※複数回答
マイク/カメラ	・外付けマイク（8社） ・PC内蔵マイク（2社）
	・外付けカメラ（9社） ・PC内蔵カメラ（1社）
テレビ会議システム	不動産IT支援サービス（3社）、SUUMO IT重説（3社）、ハンガアウト（2社）、 ITショップ（1社）、Skype（1社）、ミーティングプラザ（1社） ※複数回答

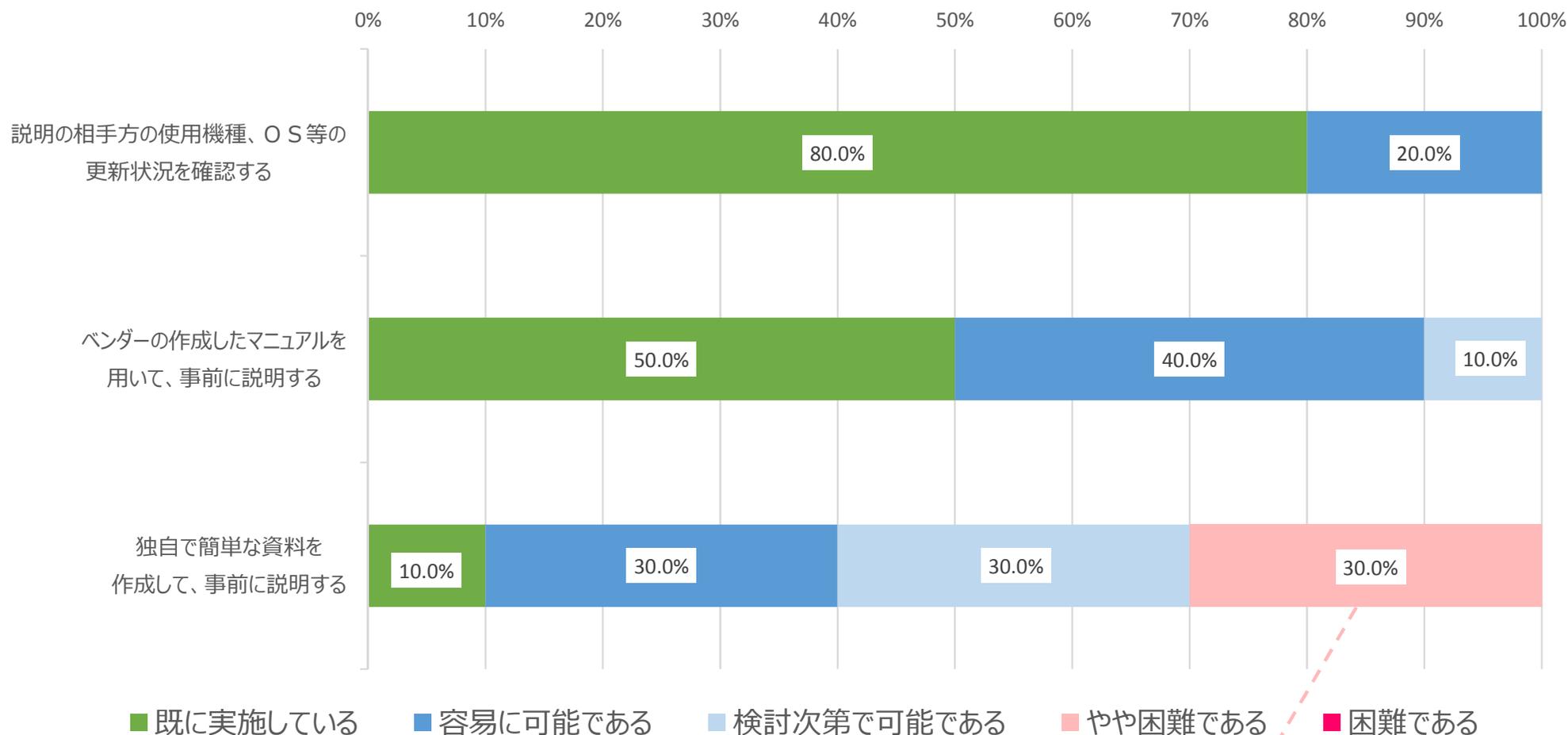
※以降の分析における有効回答数Nはすべて10となっている。

## ○ IT重説実施時の工夫



## ○使用機器に関する対応①

### ＜顧客へのIT重説使用機器の周知・確認＞

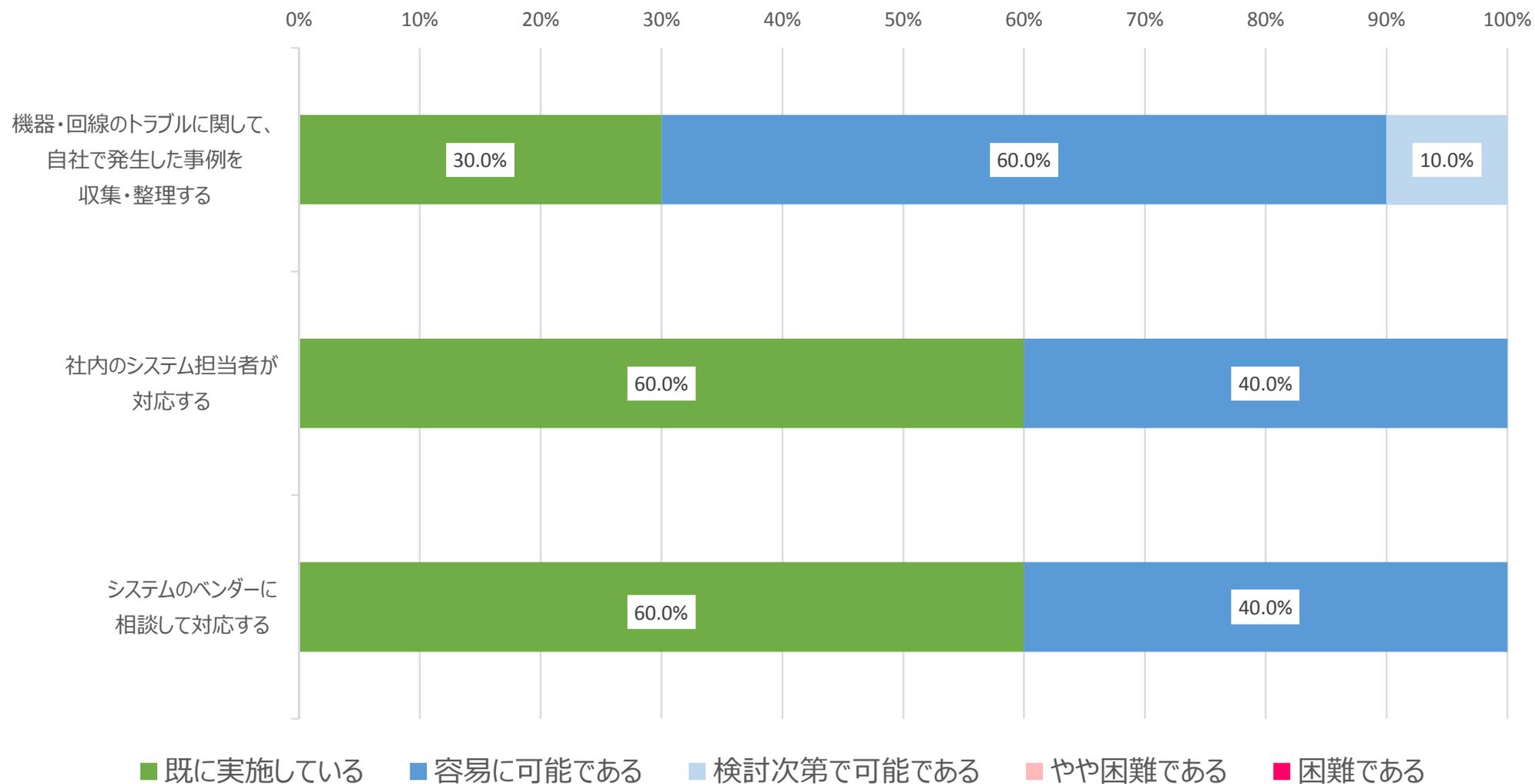


「やや困難である」と回答した理由

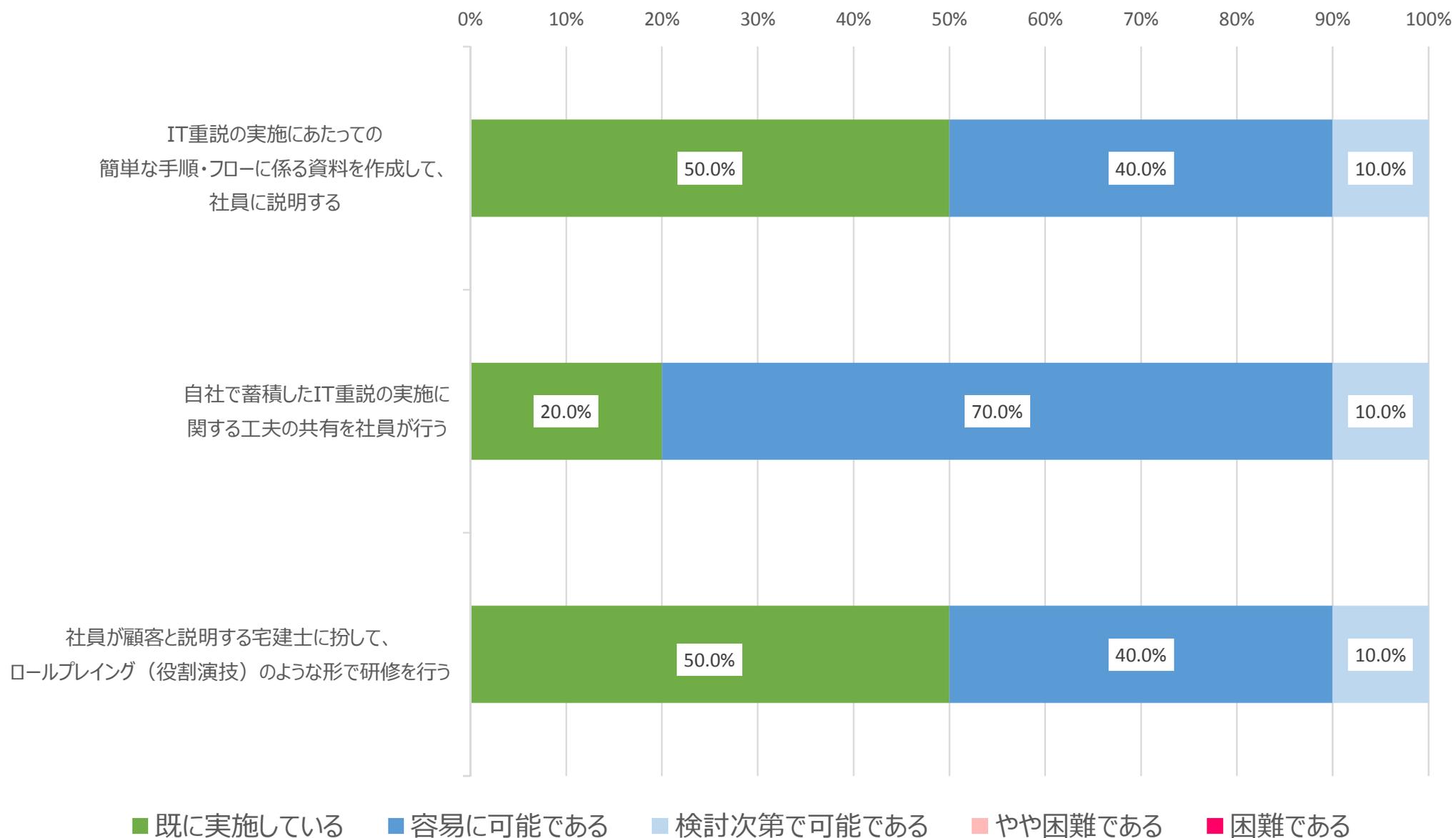
- ・ベンダーのマニュアルがあるため、独自の資料を作成する必要性は低い。
- ・機器の専門的な知識が必要となるため、難しい。

## ○使用機器に関する対応②

### ＜機器トラブルへの対応＞

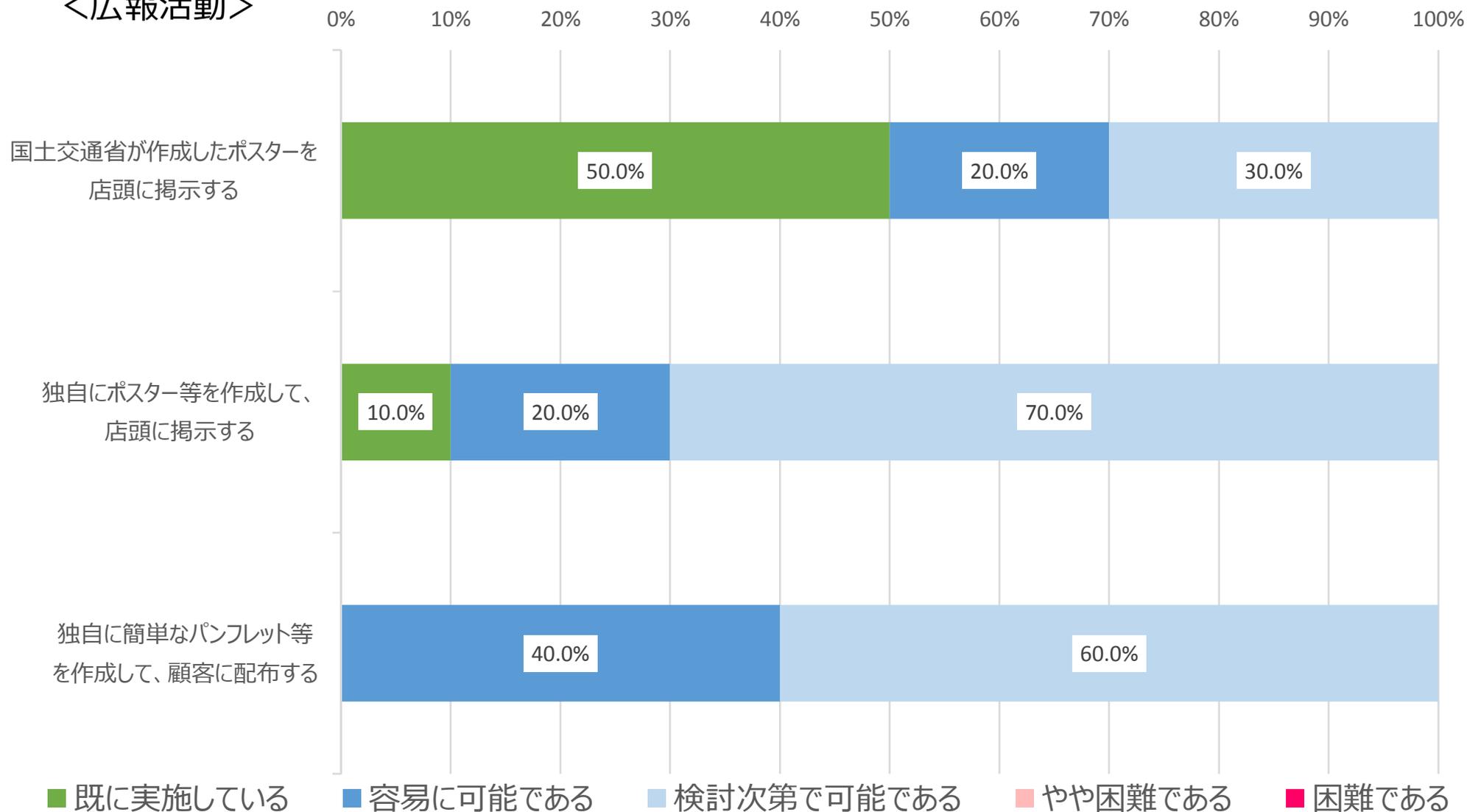


## ○社内研修等の実施



## ○顧客向け対応の工夫①

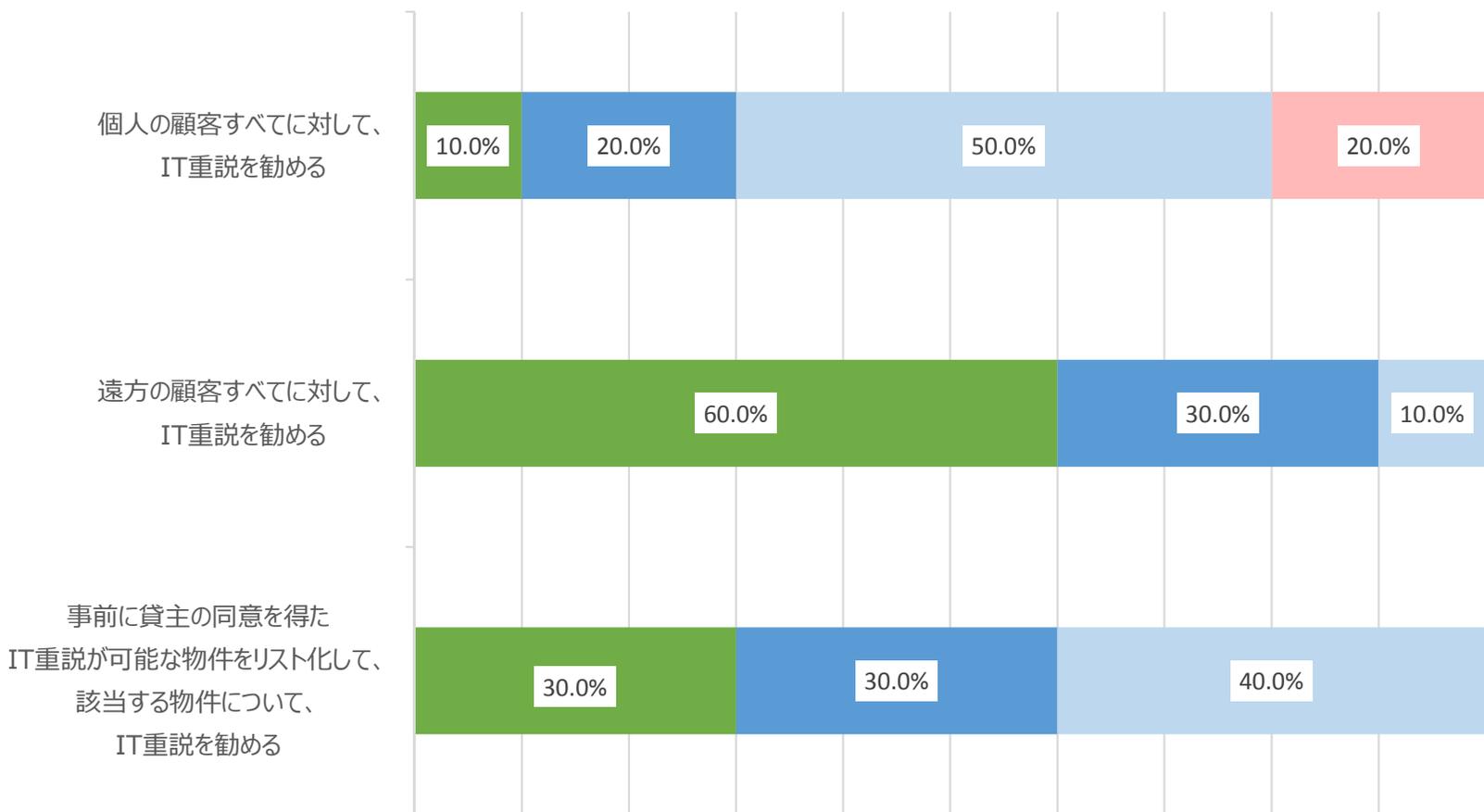
### ＜広報活動＞



## ○顧客向け対応の工夫②

### <勧誘方法>

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



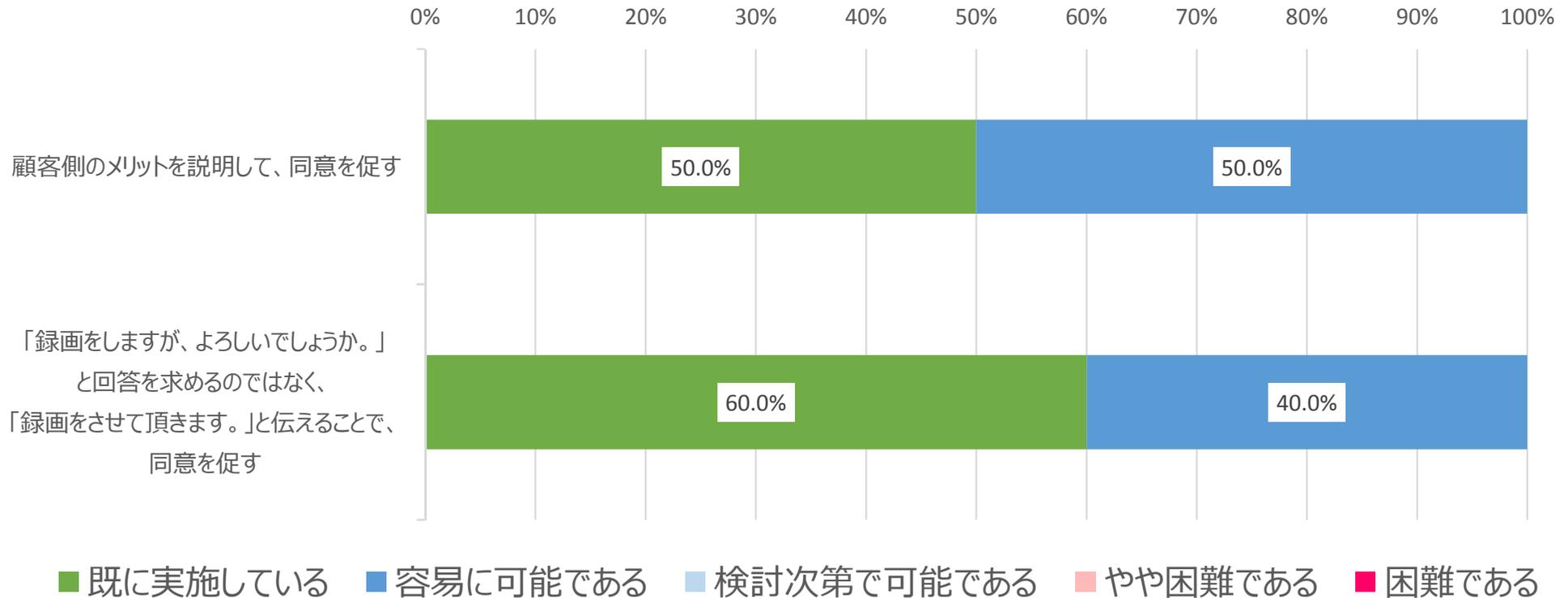
■ 既に実施している ■ 容易に可能である ■ 検討次第で可能である ■ やや困難である ■ 困難である

「やや困難である」と回答した理由

- ・管理会社の同意が取れていない物件を顧客が希望された場合は、顧客に対してIT重説を勧めることが難しい。
- ・賃貸取引は時間の余裕が無いため、IT重説の勧誘のやり取りに、時間を割くことは厳しい。

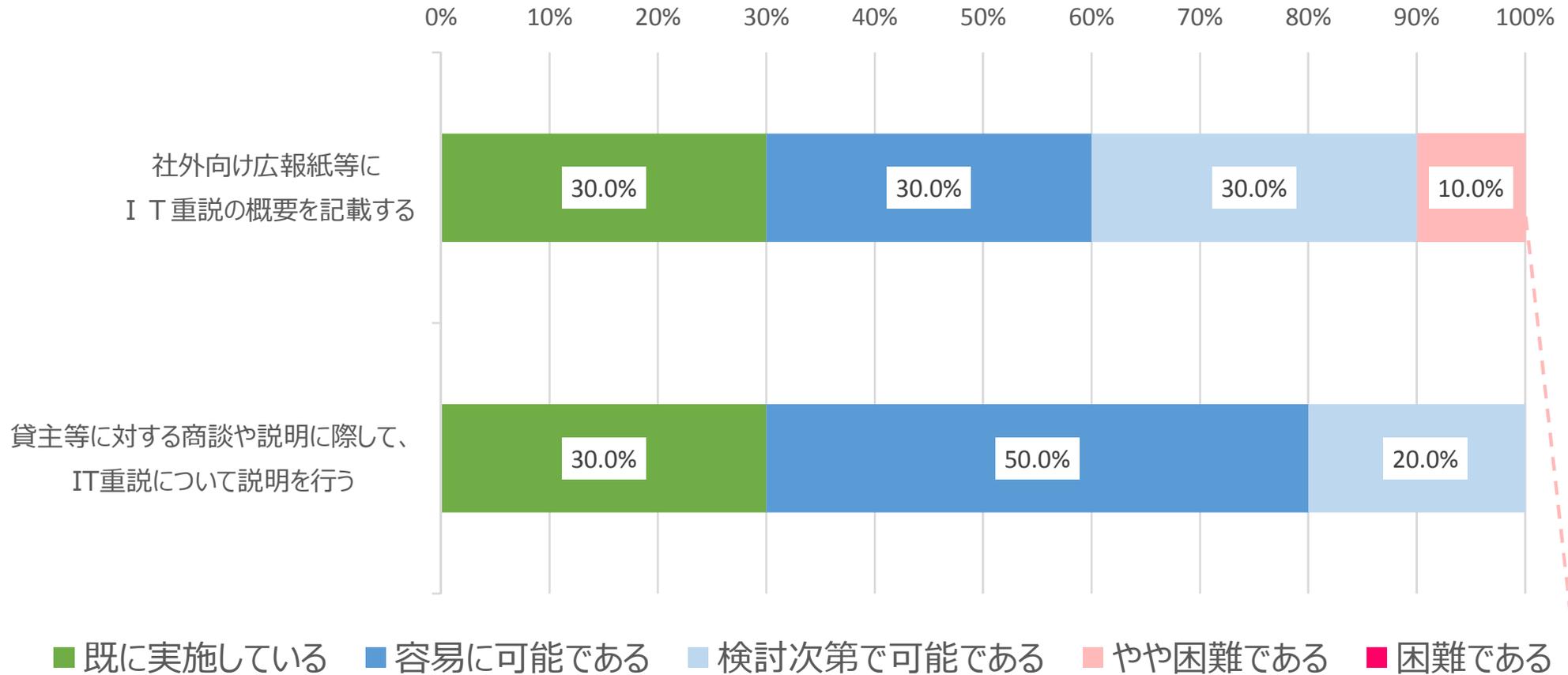
## ○顧客向け対応の工夫③

＜録画・録音への同意の求め方＞



## ○貸主等向け対応の工夫①

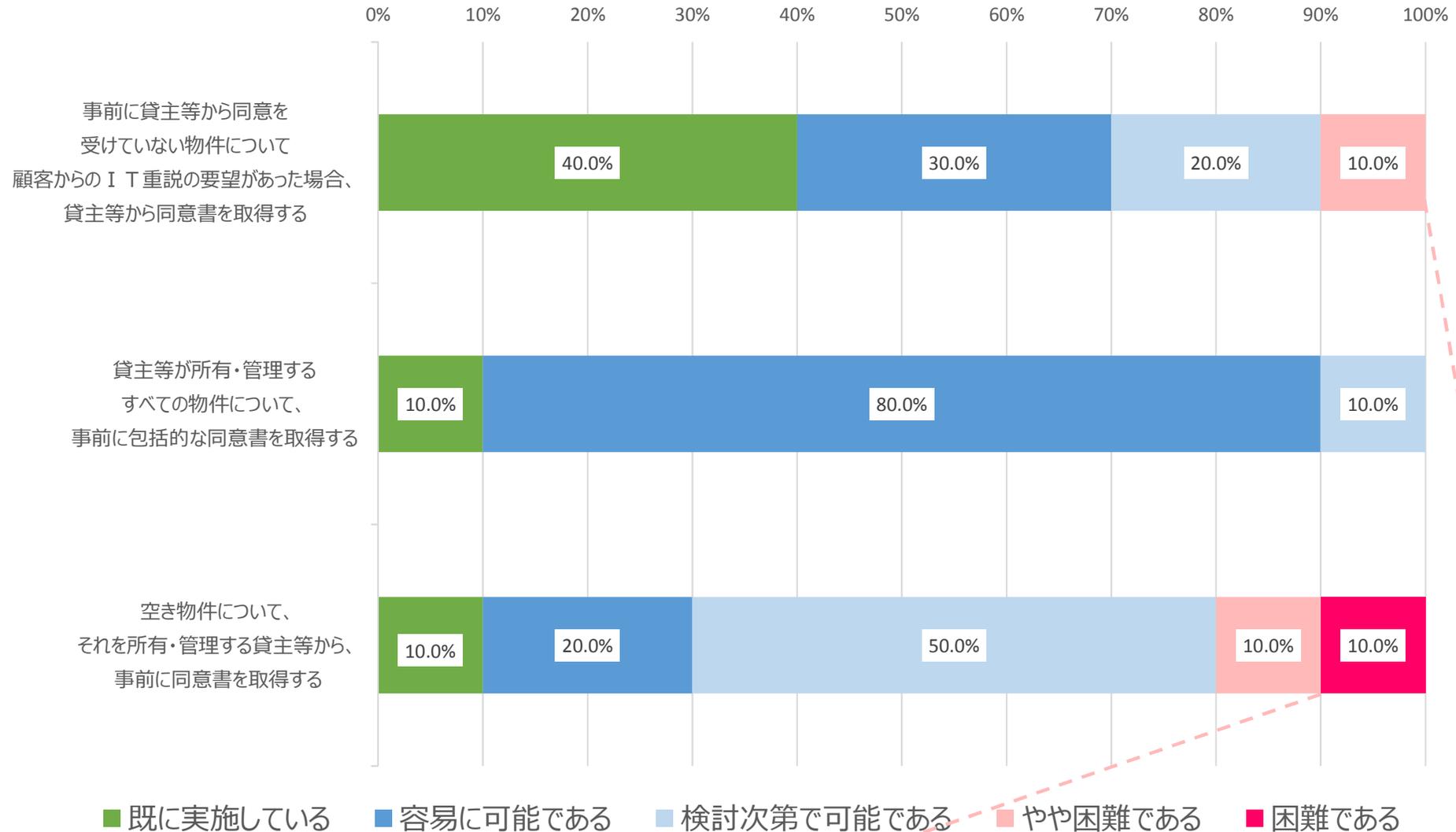
### <広報活動>



「やや困難である」と回答した理由  
 ・人手が少なく、周知にまで手が回らない。

## ○貸主等向け対応の工夫②

### ＜貸主等からの同意書の取得方法①＞



「やや困難である」と回答した理由

- ・空き物件と入居済物件で同意書の取得方法を区別することは、やや煩雑である。

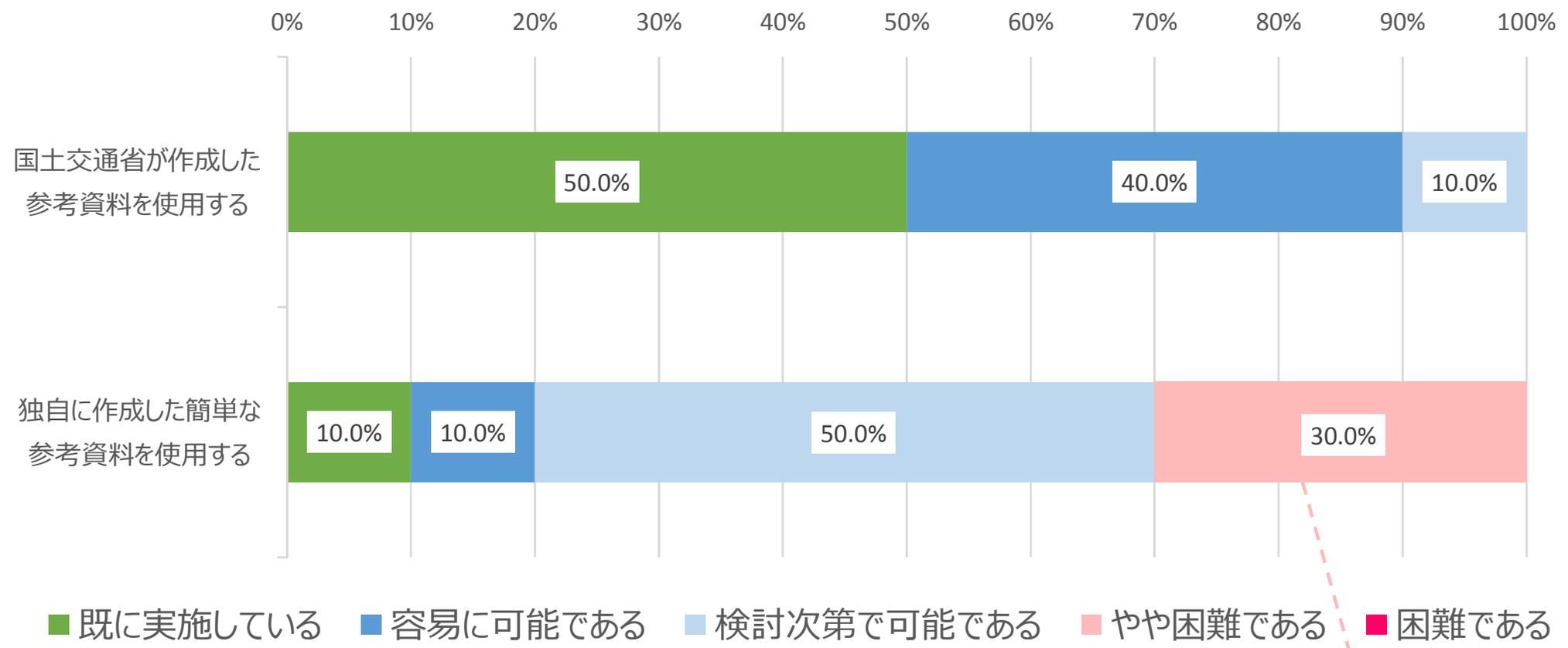
「困難である」と回答した理由

- ・空き情報は状況がその都度変化するため、確認の負担がかかる。

「やや困難である」と回答した理由

- ・貸主の同意に時間がかかるため、顧客から要望があったとしても、間に合わないケースが多い。

○貸主等向け対応の工夫③  
 <貸主等からの同意書の取得方法②>



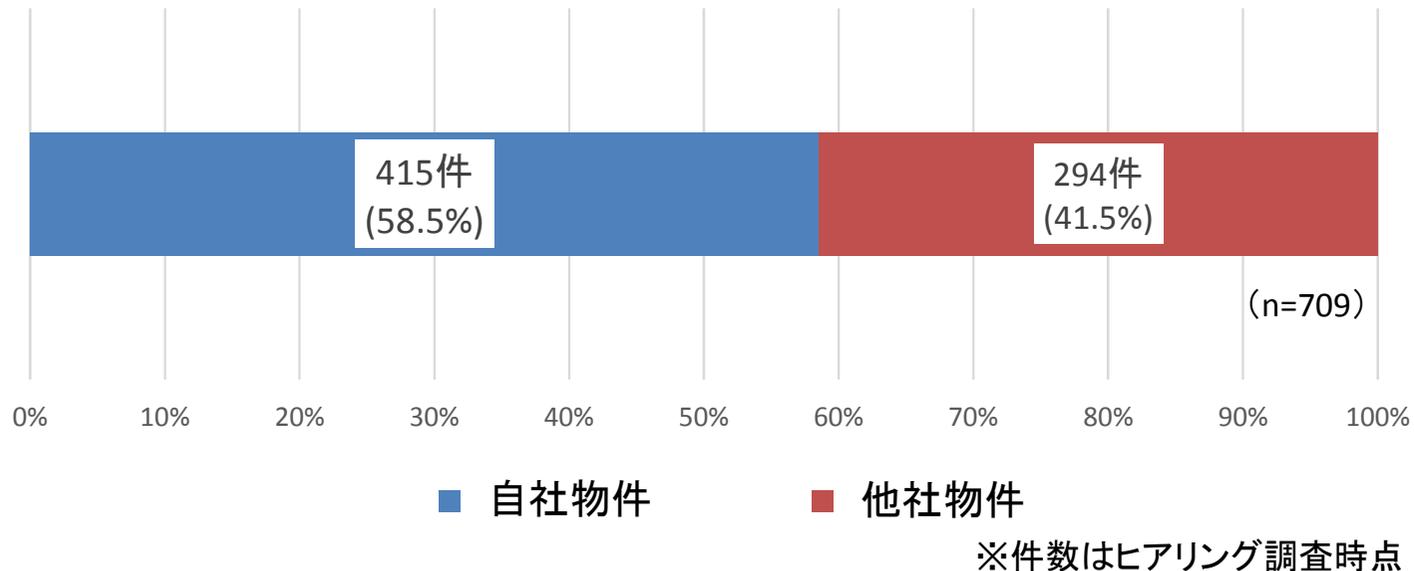
「やや困難である」と回答した理由

- ・参考資料の作成まで、手が回らない状況である。
- ・国交省の資料で十分と感じている。

(1) ヒアリング対象 I T重説を多く実施している登録事業者3社

(2) ヒアリング実施時期 平成28年11月22日～25日

・ I T重説による成約物件について、自社物件と他社物件の件数を尋ねたところ、以下のとおりであった。



自社物件：登録事業者がいわゆる元付業者である物件

他社物件：登録事業者がいわゆる客付業者である物件

・ I T重説による取引と対面重説による取引において、それぞれ、自社物件と他社物件で内覧の実施率に違いがあるか尋ねたところ、どの事業者も「違いはない」と回答した。