

事業名称	利用者開拓と空き家ワンストップ対応を組み合わせた「お家の未来相談窓口」によるモデル事業
事業主体名	特定非営利活動法人高田暮舎
連携先	岩手県陸前高田市
対象地域	岩手県陸前高田市
事業概要	①空き家の「利用者」「所有者」に対する調査、分析 ②利用者開拓と空き家のワンストップ対応を組み合わせたビジネスモデルの計画 ③ビジネスモデルの実証
事業の特徴	・空き家バンク事業との連携による包括的な空き家所有者支援サービス ・移住窓口機能との連携による空き家利用者向けのサービス ・古物買取やなど複合的な展開の可能性
成果	・利用者開拓とワンストップ対応を組み合わせたビジネスモデルの作成 ・10年収支計画表 ・ホームページ、Facebook ページ、公式LINE の開設 ・ふるさと納税返礼品登録 ・メモリーズ横尾氏との勉強会の実施 ・相談件数 42 件、受注対応 26 件
成果の公表方法	・ホームページへの掲載 ・Facebook ページへの掲載
今後の課題	●課題 ・収益構造の安定化 ・専門人材の育成 ●展開 ・移住者視点の空き家マッチングサービスの開始 ・家財の廃棄物を無くす「空き家まるごと活用モデル」の構築 →既存サービスの強化のために上記 2 つの課題をクリアしつつ、次なる事業展開に向けて着手する

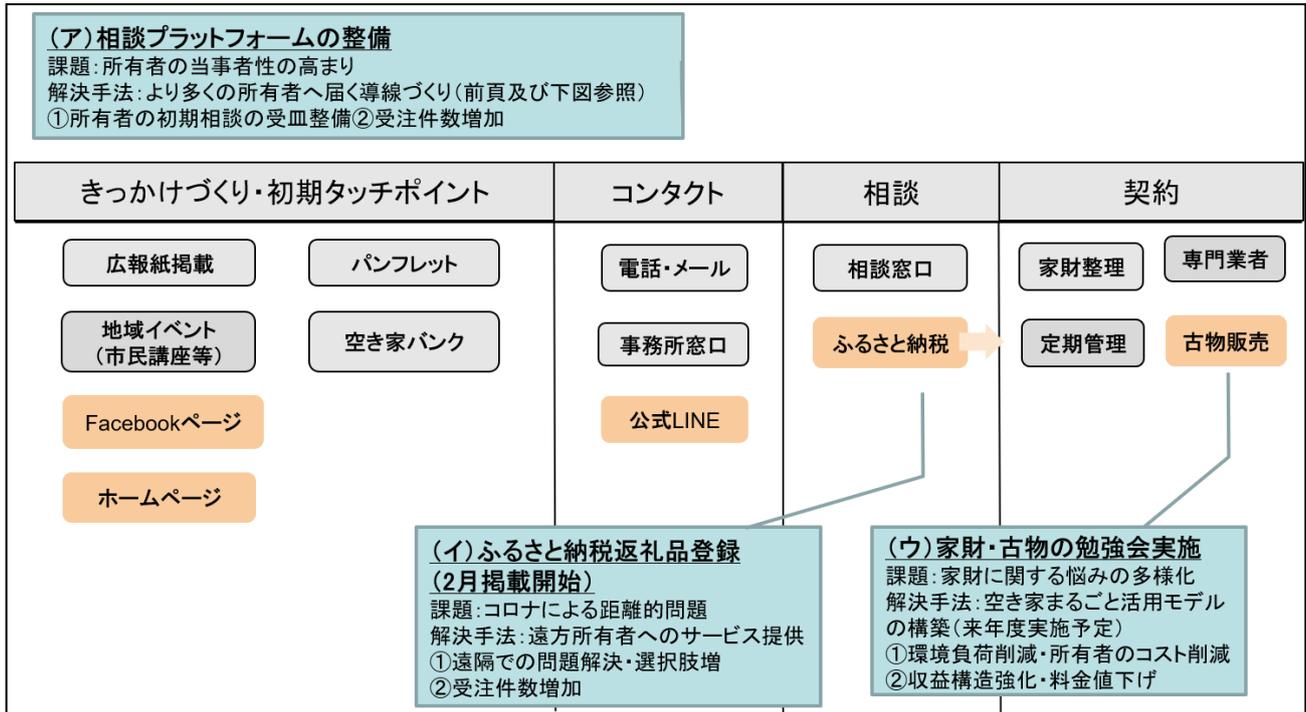
1. 事業の背景と目的

- ・高齢化や人口減少により地縁血縁での空き家の保守保全が難しくなり、放置空き家が発生することで土地の価値下落や近隣トラブルなど、地域全体に負担がかかる危険性がある。
- ・空き家の増加、悩みの多様化、地方移住者増加を背景に、既存の所有者向けサービスにとどまらない事業展開や体制づくりが急務である。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

図 1 取組フロー図



(ア)相談プラットフォームの整備

課題:所有者の当事者性の高まり

解決手法:より多くの所有者へ届く導線づくり(前頁及び下図参照)

- ①所有者の初期相談の受皿整備②受注件数増加

きっかけづくり・初期タッチポイント

コンタクト

相談

契約

広報紙掲載

パンフレット

電話・メール

相談窓口

家財整理

専門業者

地域イベント
(市民講座等)

空き家バンク

事務所窓口

ふるさと納税

定期管理

古物販売

Facebookページ

公式LINE

ホームページ

**(イ)ふるさと納税返礼品登録
(2月掲載開始)**

課題:コロナによる距離的問題

解決手法:遠方所有者へのサービス提供

- ①遠隔での問題解決・選択肢増
- ②受注件数増加

(ウ)家財・古物の勉強会実施

課題:家財に関する悩みの多様化

解決手法:空き家まるごと活用モデル
の構築(来年度実施予定)

- ①環境負荷削減・所有者のコスト削減
- ②収益構造強化・料金値下げ

表 1 役割分担表

取組内容	具体的な内容（小項目）	担当者（組織名）	業務内容	
(1) 空き家の「利用者」「所有者」に対する調査、分析（仮説の検証）	①ヒアリング	越戸浩貴・岡田侑子（高田暮舎）	ヒアリング内容設定	
			ヒアリング実施	
			結果分析	
(2) 利用者開拓と空き家のワンストップ対応を組み合わせたビジネスモデルの計画	①ビジネスモデル作成	越戸浩貴・岡田侑子（高田暮舎）	移住コンシェルジュ業務との連携モデルの作成	
			②包括的な相談体制整備	越戸浩貴・岡田侑子（高田暮舎）
				施策フロー整理 ア, HP・Facebook、LINE イ, ふるさと納税 ウ, 勉強会実施 計画策定会議の実施
				一般社団法人トナリノ
	横尾将臣（メモリーズ株式会社）	家財整理、古物販売研修及び指導		
	③KPI・KGI の設定	越戸浩貴・岡田侑子（高田暮舎）	10年間収支計画作成	
	(3) ビジネスモデルの実証	①「お家の未来相談窓口」のサービス提供。 （空き家の定期管理サポート・家財整理・古物売買・サブリース、制度及び助成金活用サポート、専門業者仲介相談・受注対応）	越戸浩貴（高田暮舎）	予算執行管理
戦略立案				
進行管理				
関係者との会議などの調整				
資料作成				
家財整理及び空き家管理の現場管理				
越戸園佳（高田暮舎）		進行管理		
		関係者との会議などの調整		
		資料作成		
		家財整理及び空き家管理の現場案件実施		
②報告書作成	越戸浩貴・岡田侑子（高田暮舎）	実証の振り返り・分析・まとめ		

表 2 進行状況表

ステップ	取り組み内容	具体的な内容	令和3年度						
			9月	10月	11月	12月	1月	2月	
分析	(1)空き家の「利用者」「所有者」に対する調査、分析（仮説の検証）	①ヒアリング						完了	
計画	(2)利用者開拓と空き家のワンストップ対応を組み合わせたビジネスモデルの計画	①ビジネスモデル作成							完了
		②包括的な相談体制整備							完了
		ア、HP・Facebook・公式LINE開設							完了
		イ、ふるさと納税返礼品登録							完了
		ウ、家財・古物の勉強会実施							実施
		③10年収支計画							
実践	(3)ビジネスモデルの実証	①相談対応		35件					42件
		②受注対応		22件					26件
		③報告書作成							完成

(2) 事業の取組詳細

【全体概要】

(1) 空き家の「利用者」「所有者」に対する調査・分析（仮説の検証）

①ヒアリング

(2) 利用者開拓と空き家のワンストップ対応を組み合わせたビジネスモデルの作成

①利用者開拓に向けたビジネスモデルの作成

②包括的な相談体制整備

ア、周知活動による需要の掘り起こし＝HP・Facebook・公式LINEの開設

イ、コロナ禍における遠方所有者へのアプローチ強化＝ふるさと納税返礼品登録

ウ、サービス内容拡充によるオプション増加＝家財・古物の勉強会実施

③KGI・KPI 設定

(1) 空き家の「利用者」「所有者」に対する調査、分析（仮説の検証）

①ヒアリング

空き家の「所有者」6名、「利用者」4名、高田暮舎移住コンシェルジュ1名に対する調査を通して、仮説の検証を行った。

手法：それぞれに1時間のヒアリング調査を行った。

分析：回答をスプレッドシートにまとめ、傾向を把握したうえで、(イ) 利用者開拓と空き家のワンストップ対応を組み合わせたビジネスモデルの計画に反映させた。

表 3 ヒアリング分析表

	仮説	結果
所有者	所有者の当事者性の高まり	定性調査であったため、数値的な高まりは割り出せないが、空き家を所有していることによる負の要素が当事者性に直結することがわかった。
	悩みの多様化	家財に対する悩みが多く聞かれた。家の事情や親族関係などは人それぞれであるため、悩みも多様化しており、窓口業務でも当初想定していなかったような相談が寄せられている。特に、家財・古物の処分については、もったいないとの声が多く聞かれた。
	コロナによる距離的問題	ヒアリング対象者は所有物件近隣に住んでいる人が多かったが、地縁のない親族に管理作業に来てもらうのは忍びないという声があった。遠方在住の所有者は、情勢的に管理しに来づらいと話していた。
利用者	維持・管理・補修の需要	防寒対策や水まわりに悩みをもつ利用者が多かった。空き家特有の広さゆえに、草刈りや掃除が大変と口を揃えて言っていて、特に草刈りは近隣住民の協力なしにはできないと言っていた。
	移住初期の家財の需要	空き家に家財が残っているとありがたいという声が多かった。家財フリーマーケットの需要が高いことがわかった。

(2) 利用者開拓と空き家のワンストップ対応を組み合わせたビジネスモデルの計画

まず、事業について現場主担当者にヒアリングを行い、課題を洗い出した。

課題は、

A, 空き家利用者（移住者など）に対してもサービス提供の可能性があること

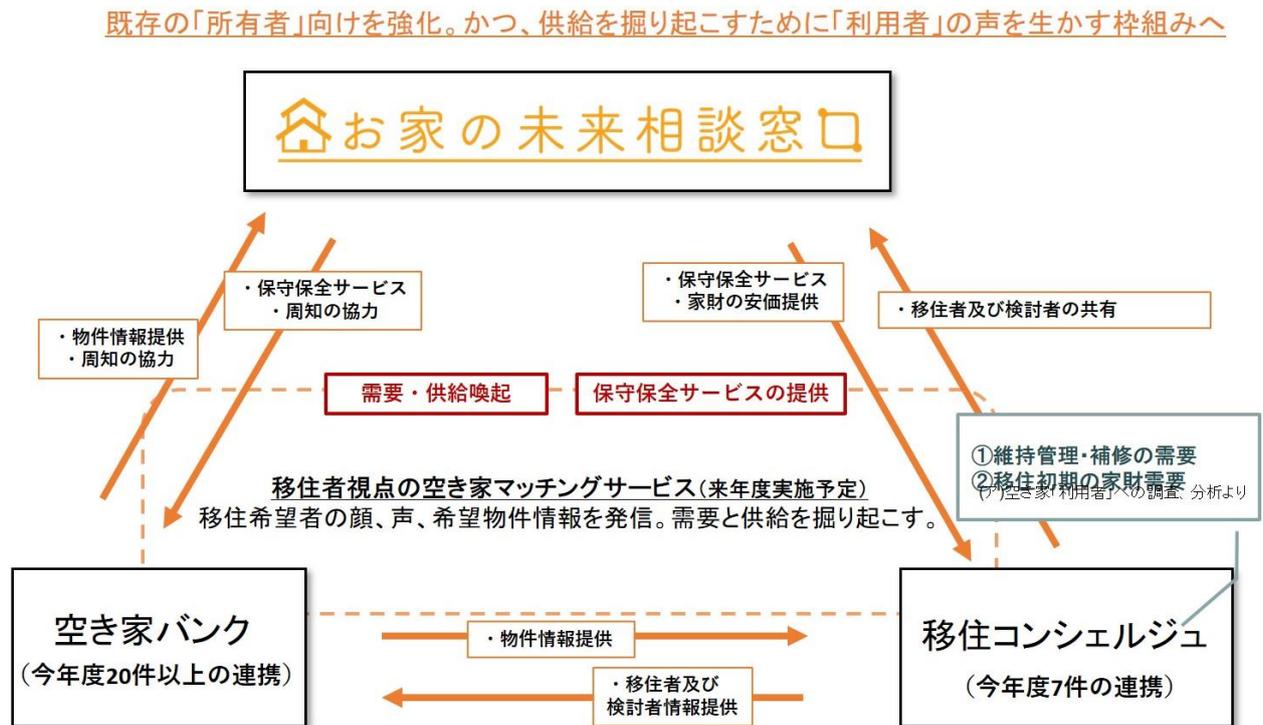
B, 小さいものでも「相談件数」を増加させることが事業効果の向上につながる（タッチ数が最終的な契約につながる）

だとわかった。

①利用者開拓に向けたビジネスモデル作成

A に対しては、まずは利用者に対してサービスが開かれている状態をつくるのが先決であると考え、社内既存事業である「移住コンシェルジュ」との連携により、利用者との窓口を設定することから始めることとした。ヒアリング調査から、空き家利用者の、維持・管理・補修の需要と移住初期の家財需要があることがわかったため、移住コンシェルジュと7件の連携対応を行った。

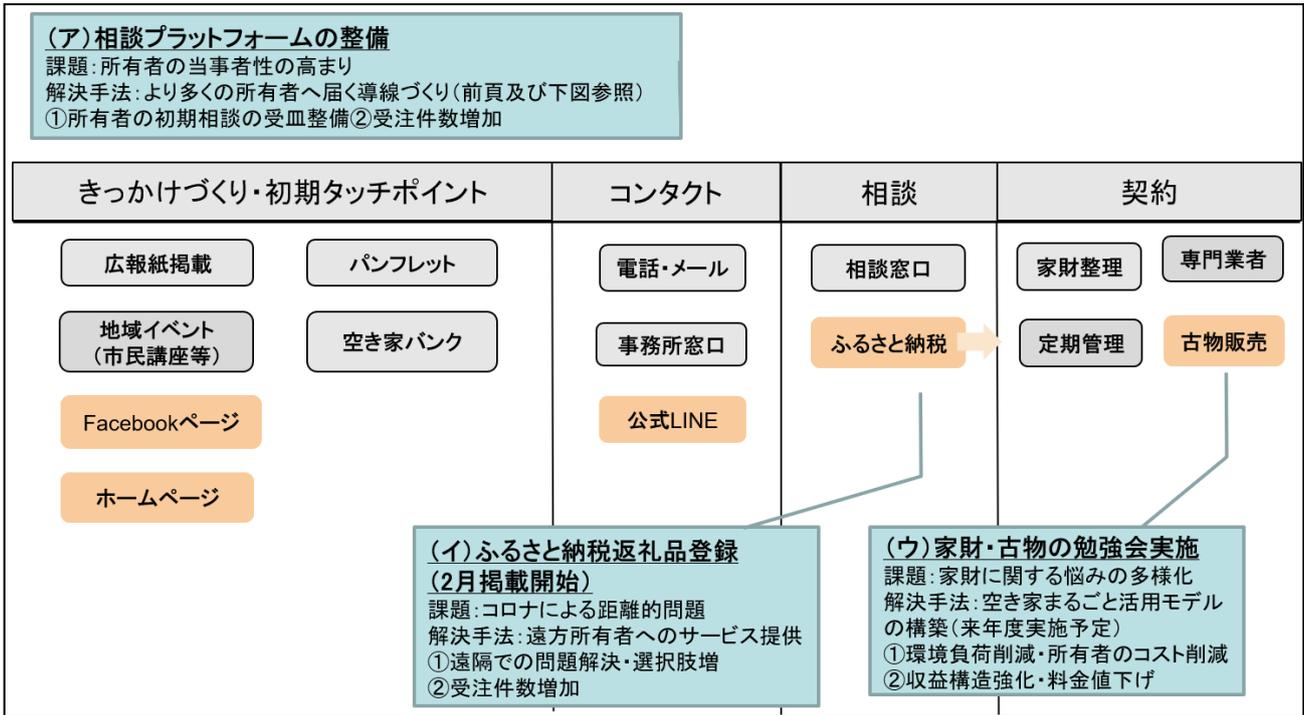
図 2 3 事業関係図



②包括的な相談体制整備

Bの相談件数の増加については、まずサービス利用者の導線を整理し、問題の所在を整理した。

図3 取組フロー図(再掲)



相談数を増加させるための考え方としては、

- ア、周知活動による需要の掘り起こし
 - イ、コロナ禍で伸び悩んでいた相談件数の増加のための遠方所有者へのアプローチ
 - ウ、サービス内容拡充によるオプション増加
- の3つを採用した。

ア、周知活動による需要の掘り起こし=HP・Facebook・公式LINEの開設

周知活動による需要の掘り起こしについては、以下図の考え方に則ってホームページ、各SNSを開設した。

図4 ホームページ・SNS戦略図



イ、コロナ禍で伸び悩んでいた相談件数の増加のための遠方所有者へのアプローチ

遠方所有者に対するアプローチとして、ふるさと納税の返礼品登録を行うこととした。背景に、家財整理の受注対応軒数に比して、定期管理の受注件数が相対的に低く、これから伸ばしていきたいサービスであったことから、定期管理の顧客層である遠方所有者に対するアプローチ方法として、ふるさと納税登録申請を行った。(3月掲載開始予定)

【登録内容】

表 4 ふるさと納税料金表

	金額	詳細
定期管理サポートサービス	10,000 円/月	委託月分購入
家財・遺品・生前整理	50,000 円	作業料金分購入
草刈り	10,000 円	必要面積分購入
お家のお悩み解決サポート	1,000 円	必要なサービスに応じた金額を選択し、作業料均分購入
	5,000 円	
	10,000 円	
	100,000 円	
	500,000 円	

ウ、サービス内容拡充によるオプション増加＝家財・古物の勉強会実施

サービス内容の拡充によるオプション増加の考え方は、より多くの選択肢を提示できることが、私たちの強みである「寄り添った相談対応」の幅を広げるものであり、相談件数を増加すると同時に、空き家に付随する多様な諸問題を解決すると考えた。

ヒアリングにより、所有者の家財に関する悩みが多様化していること、さらに利用者の移住初期の家財需要が高いことがわかったため、「空き家まるごと活用モデル」の実施に向け、遺品整理業界のパイオニアである遺品整理専門業者メモリーズの代表横尾将臣氏に勉強会を依頼し、今後の施策考案のサポートに向けた関係性を構築した。

資料 1 勉強会企画書

2021年12月9日
勉強会企画書
特定非営利活動法人高田暮舎 岡田侑子
<p>【目的】</p> <p>弊社では、「お家の未来相談窓口」として、家に関するお悩みをワンストップで解決していくサービスを陸前高田市を中心とした近隣地域へ向けて提供しています。その中でも一番ニーズが多い家財整理・遺品整理・生前整理に関して、さらに事業を展開させるべく以下3点について試行錯誤しているところです。(箇条書きで記載させていただきます)</p> <ul style="list-style-type: none">・お家に関する相談事のワンストップサービスという自社ならではの強みや地域性を生かした事業展開を探りたい・中古品の買取業者等と連携することで、家財の買取品・引取品を増やすことで廃棄量を減らし、利活用につなげていきたい。また自社のキャッシュポイントにもつなげたい・今後さらに増加していく空き家市場を見据えたうえで、古物に関するビジネスモデルを展開したい <p>これらについて遺品整理事業のパイオニアである貴社に知識やノウハウをご教示いただくことで、これらの課題を解消し、今後の事業展開につなげていきたいという趣旨で今回依頼させていただきました。</p>
<p>【日程】</p> <p>1/19(水)10:00～12:00</p> <p>【形式】</p> <ul style="list-style-type: none">・オンライン(zoom)
<p>【参加者】</p> <p>高田暮舎空き家総合事業チーム</p> <ul style="list-style-type: none">・越戸浩貴:統括・現場対応・越戸園佳:案件調整・現場対応・松田道弘:営業・現場対応・岡田侑子:事業戦略立案 <p>高田暮舎空き家バンクチーム</p> <ul style="list-style-type: none">・落優介 <p>(2022.1.7追記)</p> <p>岩泉町役場・地域整備課 住宅対策室</p> <ul style="list-style-type: none">・金澤清香・川戸豪・盛山和幸
<p>【内容】</p> <p>前半:講義パート(1時間)</p> <p>①事業の背景 (事業を始めたきっかけや、経緯、想いについて)</p> <p>②関西という地域で事業を行っている意義や自社の強み</p> <p>③遺品整理に紐づく他業者との連携や独自の取り組みでの収益化について (ノウハウや連携先について)</p> <p>④自社としての今後の展望</p> <p>①～④について、1時間ほど講義をお願いしたいと考えています。</p> <p>後半:質疑応答(1時間)</p> <p>講義後、必要に応じて作成物や事業計画のフィードバックをメールでお願いさせていただければと思います。</p> <p>以下、具体事項の詳細を追記させていただきます。</p>

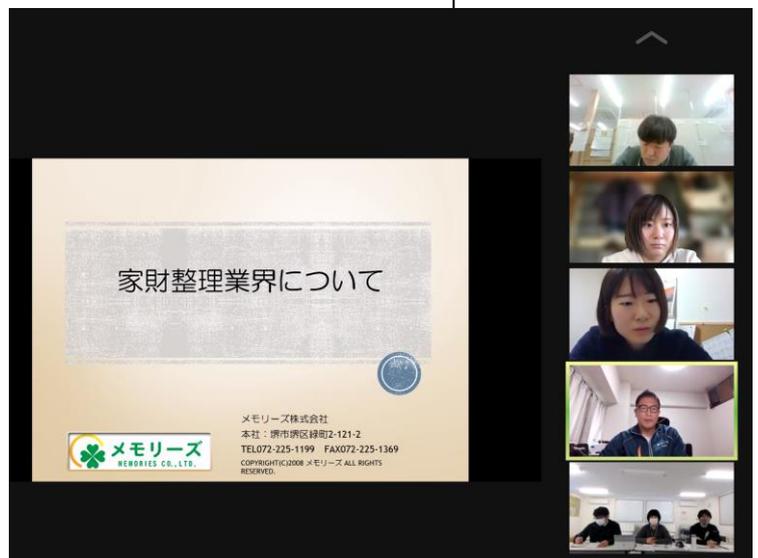


写真 1 勉強会の様子

③KGI・KPI 設定

①②のビジネスモデル・施策を踏まえ、10年間の収支計画を作成した。

表 5 10年収支計画表

サービス項目 [粗利単価(円)]	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	(単位)
家財整理 [25万]	12	20	25	30	30	32	36	36	36	36	(件)
定期管理〈通年〉[1万×12か月]	10	17	25	40	40	44	48	48	48	48	(件)
定期管理〈半年〉[1万×6か月]	7	10	10	12	12	10	12	12	12	10	(件)
単発管理 [2万]	6	9	12	15	15	15	15	15	15	15	(回)
総合窓口 [2万]	10	12	20	22	22	22	24	24	24	24	(件)
家財フリマ [1万]	6	10	10	17	17	15	17	17	17	17	(回)
粗利	950	1274	1689	1589	1589	1673	1855	1855	1855	1855	(万円)
支出	790	1074	1024	1084	1084	1120	1120	1120	1120	1120	(万円)
収益額	160	200	665	505	505	553	735	735	735	735	(万円)

計画の前提・基本方針としては、

- ・市内の空き家件数約750軒、一年ごとに約50軒増加と算出
- ・増加する空き家に対して、様々なサービスが必要になることを見込み人員や設備に投資し、柔軟なサービスを展開することが可能な数値設定とした。
- ・2023年度から1名増員を見越した支出数値設定とした。
- ・2025年度から補助事業なしで自走できる数値設定とした。

(3) ビジネスモデルの実証

お家の未来相談窓口として、①お家の総合診断 ②定期管理サポート ③家財・遺品・生前整理 ④その他サービスを実施した。

①お家の総合診断

ヒアリング→物件調査→診断カルテ作成を無料で行っている。



写真 2 物件調査の様子

お家の未来相談窓口カルテ	
ご依頼者情報	
■カテゴリ	<input type="checkbox"/> 管理 <input type="checkbox"/> 整理 (遺品/生前/家財) <input type="checkbox"/> 空き家バンク <input type="checkbox"/> 賃貸・売買 <input type="checkbox"/> 補修・修理 <input type="checkbox"/> ハウスクリーニング <input type="checkbox"/> 登記 <input type="checkbox"/> リフォーム <input type="checkbox"/> 解体 <input type="checkbox"/> その他ご相談
■ご依頼者 (お客様氏名)	(フリガナ) 年 月 日 名前 対応スタッフ
■物件所在地	■連絡 (連絡手段に○) 電話番号: E-mail: SNS: <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> LINE <input type="checkbox"/> その他 ()
■ご依頼者住所	
物件情報	
■概要	内容
	土地・建物の登記状況 依頼者と同様・異なる (氏名:) その他 () 空き家になった時期 建物の状況 (欠陥部分等) 家財の残置状況 (仏壇・遺品・荷物等)
■管理	管理している人・ご依頼者との関係性 頻度・管理の仕方 (年に2回草刈り等)
■修繕	修繕予定 あり・なし・検討中・相談したい
■権利関係	登記所有状況 依頼者所有・未相続 (登記者氏名:) その他 () 登記相続・名義変更の予定はあるか
■周辺環境	庭木の状況

資料 2 診断カルテフォーマット

②定期管理サポート

- ・ベーシックプラン（10,000円/月）

〈作業内容〉

屋内 全室換気(40～60分)、前蛇口通水(60秒)、雨漏り、カビ確認、室内簡易清掃など

屋外 建物外部の目視点検、郵便受けの確認・転送、敷地内の簡易清掃など

(下記の2つのプラン両方を行うものです)

〈作業回数〉1回 / 月

〈月額〉¥10,000円(税込)

- ・室内ライトプラン（6,000円/月）

〈作業内容〉

全室換気(40～60分)

全蛇口通水(40～60分)

雨漏り

カビ確認

室内簡易清掃など

〈作業回数〉1回/月

〈月額〉¥6,000(税込)

- ・屋外ライトプラン（6,000円/月）

〈作業内容〉

建物外部の目視点検 郵便受けの確認、転送 敷地内の簡易清掃など

〈作業回数〉1回/月

〈月額〉¥6,000(税込)



写真 3 定期管理サポート作業の様子

管理サポート実施報告					年 月 日
確認内容	確認場所	問題なし	問題あり	報告内容	
建物内部					
防犯確認	侵入形跡確認				
	施錠確認(全室窓、雨戸)				
	施錠確認(勝手口)				
	施錠確認(玄関)				
通水確認	台所				
	風呂・洗面所				
	トイレ				
その他					
雨漏り・カビ点検	全室(天井・床・壁面)				
ゴミ	全室				
亀裂・剥離など	全室				
臭気・害虫・害獣の発生	全室				
電気					
水道					
ガス					
建物外部					
郵便受け確認	郵便受け				
	郵便受け施錠				
建物外部目視	塀・柵・フェンス				
	玄関・勝手口				
	雨戸・窓				
	屋根材など・外壁				
	雨樋				
	駐車場				
ゴミ/不法投棄物	室外機				
	アンテナ等設備				
	建物前面道路				
通水確認	庭				
庭木の確認	エントランス周囲				
	屋外の蛇口				
その他	敷地外への環境				
	著しい腐食等				
その他					
写真	各所写真別紙参照				
連絡事項					

②ア、Facebook ページ

週に1度、日々の業務の様子やスタッフの気づきなどを投稿することで、広く地域住民に対して信頼を得ること、サービスの周知を行い需要を喚起することを目的としている。また、月に1度、ホームページ掲載の「空き家のアレコレ」(コラム)を投稿し、家の問題について考えるきっかけを提供する。



写真 9 Facebook ページより一部抜粋

②ア、公式 LINE

担当者と窓口利用者との円滑なやりとりのために導入。



写真4 公式 LINE より抜粋

②イ、ふるさと納税

陸前高田市よりふるさと納税お礼品提供事業者登録決定がなされ、現在掲載に向け準備中。

資料 4 陸前高田ふるさと納税返礼品申請書

陸前高田ふるさと納税返礼品申請書				2020年	12月	13日
※写真データをメールに添付してください(商品の写真、事業者写真、など) ※太枠内は必ず入力してください						
お礼品コード:						
■基本情報						
フリガナ						定期便
商品名(返礼品名)	家財整理・遺品整理・生前整理利用券					
提供事業者	特定非営利法人高田暮舎					
請求金額(税込)	50,000	円	寄附額:		円	
返礼品の紹介・説明①	出の品を残しながら空室家を片づけたい方、ご自身が元気づけに身の回りを整理をしたい方、そういった方々を対象に、指示された部屋や物品の片付け、仕分け作業を行います。作業料金分の利用券をご購入ください。 ※ご意向やお家の状態についての聞き取り・現地調査を行い、診断カルテ・見積を作成させていただきます。利用金の購入の前に必ず、お電話かメールなどでご連絡ください。					
返礼品の紹介・説明②	※150文字を超える場合はこちらへ直し、カタログには掲載されません。					
成分						
キヤッチコピー	遺品や家財を整理することは、思いの整理にもつながります。					
セット内容・個数など	当社スタッフが、家財やご遺品を使用品・不用品・廃棄品に仕分けします。その後の処分、買取まで一括で行います。作業時間は平均1~2日ほどです。					
申込期日	その他:					
発送までの日数	その他	※送料1~2週間発送可能→「14日前後」 ※ 1ヶ月以内で発送可能→「30日前後」 その他 → 「その他」※工配確認を要				
アレルギー表示	※1:食品包装された加工食品で表示が義務付けられているアレルギー物質は、卵、乳、小麦、大豆、そばの5品目です。 特定原材料に感ずるもの21品:アーモンド、あびび、いか、いくら、オレンジ、カシューナッツ、キウイフルーツ、牛肉、くるみ、ごま、そば、ふま、鶏卵、バナナ、豚肉、まつたけ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン					
消費期限						
お礼の品のお問合せ先	TEL:090-9637-3662 mail:info@kurasishiba.org					

種別	<input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 思いやり型返礼品 <input type="checkbox"/> ワケあり		
配達指定	<input type="checkbox"/> 日付指定可 <input type="checkbox"/> 不可		
提供可能数	毎月		個(セット)
提供可能期間	通年	期間:	
事前予約	可	詳細:	
配送方法(保存方法)	常温	※季節によって配送方法が変わる場合、(夏:冷蔵、冬:常温など)工配確認へ記入	
ギフト包装	不可	※「可」の場合、ギフト包装した画像を添付	
のし対応	不可	※「可」の場合、のし付きの画像を添付	
荷サイズ	60	縦:	
		横:	
		高さ:	

■事業者・生産者メッセージ(5W1H) (御社のごや品を寄附者に理解してもらうために重要です)	
How: 自分が作っているものにどんなこだわりがあるか、工夫していることなどを記入ください。	人が住まなくなっても残る家と暮らしの記憶。そんな大切なお家に真摯に向き合い、家の状況、所有者様の要望に寄り添った対応を心がけています。また、お家に関する様々なお悩みにワンストップで対応できるのが特徴です。
Who: お礼の品を作っているご自身や協力してくれる家族、スタッフの方々のこと	「ポジティブな価値観を創る！」を目標に、陸前高田市の移住定住促進の事業者パートナーとして活動しています。移住希望者が地域で暮らしがイメージできるように仕事や周辺環境なども紹介しています。また、移住者が地域のコミュニティに溶けこめるように、移住後のバックアップも多角的に展開しています。
Where: どんな環境の中で物を作っているのか	東日本大震災で多くの家が流出した陸前高田市。その環境下であっても市内の空き家は700軒以上にのぼります。多くの大切なものが流されたまちだからこそ古いものを大事にしたいという気持ちで空き家に向き合っています。
When: 今までの経験談など	これまでの空き家対策は「売るか賃するか」という少ない選択肢しかありませんでした。しかし、実際に多いのは「空き家のごとに何から手をつけたらいいかわからない」というお悩み。それぞれの家の事情に寄り添った解決策を提案したいという思いから様々なお悩みにワンストップで対応する「お家の未来相談窓口」を開発しました。
Why: これからやってみたいことなど	市内外の専門家、専門業者と連携していますが、さらに加速し複線化する空き家の問題に対応すべく、より広い範囲での連携と自社サービスの拡大を進めます。
What: 自分や自分の周りで、ふるさと納税が始まってから起こった変化があれば教えてください。	

(2)②ウ、家財・古物の勉強会実施

議事録目次

- ・メモリーズ概要
- ・軌跡
- ・コロナ対応
- ・古物・家財について
- ・廃棄物処理方法
- ・廃棄物処理の現状
- ・他業者との差別化について
- ・安心の担保について
- ・トラブル対応について
- ・古物・家財による収益について
- ・質疑応答

(3) ビジネスモデルの実証

表 6 相談・受注対応軒数表

サービス内容	問合せ	受注
総合診断（診断カルテ・提案書作成）	—	3件
定期管理サポート	4件	16回（述べ）
家財・遺品整理	18件	5件（準備中5件）
古物・古材買取	—	2件
土地・家の譲渡	—	3件
利活用 or 解体の相談	1件	—
家の運用方法相談	1件	—
近隣空き家の被害相談	1件	—
空き家バンク仲介	—	3件
空き家の利用	2件	—
家財フリマ	—	6回
その他	5件	—

3. 評価と課題

(1) 空き家の「利用者」「所有者」に対する調査、分析（仮説の検証）

当初、陸前高田市及び空き家バンクと連携し、市内、市外に対してアンケートを実施する予定であったが、市との協議の結果、アンケートの安全性や信頼性を担保することができなかつたため実施を見送った。そこで、独自のヒアリング調査に切り替えて、調査・分析を行った。

それぞれの仮説における特筆すべき回答・分析については、(2) 利用者開拓と空き家のワンストップ対応を組み合わせたビジネスモデルを作成する土台となった。空き家所有者に対する仮説「コロナによる家の維持・管理の難しさ」については、遠方でも情報をキャッチできるようなホームページ・各 SNS の開設につながり、また、ふるさと納税登録への動きの基となった。「悩みの多様化」については、古材・古物処理に係る需要の発見につながり、勉強会の実施へとつながった。空き家利用者に対するヒアリングを通して、窓口開設の必要性を改めて認識し、移住コンシェルジュ業務との連携を図ったビジネスモデルの計画につながった。

よって、定性的なヒアリングを通してより具体的な需要を探ることができ、事業計画に生かすことができた」と評価できる。

(2) 利用者開拓とワンストップ対応を組み合わせたビジネスモデルの計画

①利用者開拓に向けたビジネスモデルの作成

1 既存の「所有者向け」だけでなく移住窓口との連携による「利用者」に対する既存サービスの展開

2 「住居に関する移住検討者の声」を空き家所有者に届ける仕組みの構築

を計画した。既存事業が所有者向けに周知を広げているという土台があること、移住相談数が年々増加していることから、一定の実現可能性は担保できる計画になった。

課題としては、属性の違う顧客への「アプローチ」と「相談対応」の人的コストがある。物件調査、見積調整、企画書の提案など、個別対応で工数がかさみがちな業務の効率化、標準化を実現する改善が求められる。

②包括的な相談体制整備

ア、周知活動による需要の掘り起こし＝HP・Facebook・公式LINEの開設

それぞれについて開設完了し、発信のための土台を整えることができた。今後、定期的・継続的かつ効果的にコンテンツを更新できるように運用する。

イ、コロナにより伸び悩んでいた相談件数の増加のための遠方所有者へのアプローチ＝ふるさと納税登録申請の許可が下りたため、今後掲載に向けて進める。掲載に伴い、ふるさと納税の周知にも取り組んでいきたい。

ウ、家財・古物の勉強会実施

勉強会では、遺品整理業界を牽引するメモリーズが展開する家財・古物の具体的な処理方法を学ぶことができた。この学びを基に、来年度以降に向け、家財・古物を含む「空き家まるごと活用モデル」の計画が今後の展望である。

③10年間収支計画

空き家の増加数の試算と、これまでの対応実績の変遷を元に数値目標を作成した。結果、持続的な事業継続のための大まかな見通しが立った。今後は、月ごとの対応軒数目標値、各スタッフの対応件数、具体的な工数への落とし込みが求められる。

また、拡大する空き家相談のニーズを踏まえた事業展開の可能性を探り続ける必要がある。

(3) ビジネスモデルの実証

① 「お家の未来相談窓口」のサービス提供。

(空き家の定期管理サポート・家財整理・古物売買・サブリース、制度及び助成金活用サポート、専門業者仲介・相談・受注対応)

相談件数42件、受注件数26件(＋進行中5件)の実績となり、前年度の受注12件から大幅に増加した。要因としては(a)総合窓口機能の周知(b)空き家バンクとの連携(c)ノウハウ化と連携業者増加による質の向上が挙げられる。

(a)に関しては空き家の所有者の広範な悩みに寄り添える体制構築ができたこと、市民に向けて継続的な周知ができたこと(新聞連載、市広報連載など)が大きい。

(b)は空き家バンクスタッフでは対応できない範囲を「お家の未来相談窓口」事業がフォローすることで、バンク掲載物件の質の向上につながった。「社内の2つの事業で空き家を循環させる」仕組みが相乗効果を生み、半数以上が空き家バンクとの連携物件になった。

(c)ではサービス件数が増えるにつれて現場作業の質や対応可能範囲が上がった(家財の解体作業、引き取り買取品の増加など)。また、細やかに連携できる事業者とのチームができつつあることも、広い範囲での相談を受けられる体制構築につながった。

課題としては、収益構造のバランスが予想通りに進んでいないことが大きい。売上単価の高い家財整理と定額で安価な管理サポートサービスの両輪で収益構造の安定を目指しているが、管理サポートの受注が伸び悩んでいる。要因としては地方ならではの「地縁血縁での管理」が根強いことが大きい

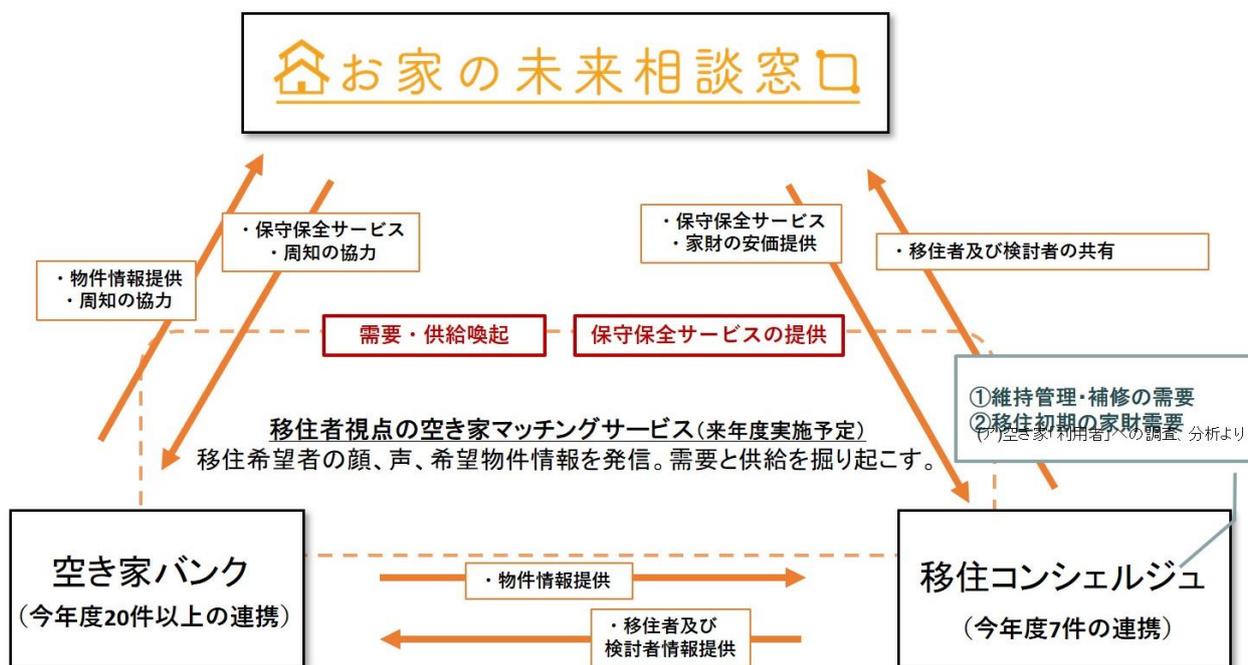
と考えられる。しかし、コロナウイルスの影響や免許返納の加速などで管理サポートの需要も増える
と予想しているのでより一層の周知に努めたい。

4. 今後の展開

- ①所有者向けの発信とサービスを強化。かつ、空き家の供給を掘尾起こすために「利用者」の声を生かす仕組みづくり
- ② 空き家家財の廃棄を無くすためのリユースリサイクル事業「空き家まるごと活用モデル」の構築
- ③ ①②を実現するために人材育成（先進地への研修）やチームの再構築を図る。
- ④ 営業力強化のためにホームページ、SNS の運用を安定化。また、安定後の独自性の強化

図 2 3 事業関係図(再掲)

既存の「所有者」向けを強化。かつ、供給を掘り起こすために「利用者」の声を生かす仕組みへ



■事業主体概要・担当者名		
設立時期	2017年5月25日	
代表者名	岡本翔馬	
連絡先担当者名	越戸浩貴	
連絡先	住所	〒029-2205 陸前高田市高田町字荒町 33 番地 陸前高田市チャレンジショップ C-2
	電話	080-6292-3865
ホームページ	http://takatakurashi.jp/	