

かえる不動産のDXへの取り組み

1. 企業経営の方向性及び情報処理技術の活用の方角性の決定

VR内覧などの不動産テックが普及し始めています。

また、新たなテクノロジーの導入や運用にかかるコストはリーズナブルなものになっており、小規模事業者においても導入可能な状況になりつつあります。

このような状況の中、小規模で地域密着の営業をしている当社においても、積極的に先端の情報処理技術を導入することで、顧客価値の向上や業務の効率化を可能にし、他社では難しいサービスを提供して行きます。

初めてマイホームを購入する人や不動産を売却する人は、人生で何度もない経験に不安を持っています。

このようなお客様に対し、お客様の不安を解消する「気軽に不動産のことを相談できる友達」でありたいと思っています。

家族や友達にするように、誠実にアドバイスをしよう心がけることで、単なる売買の仲介にとどまらないサービスを提供していきます。

不動産売買の仲介事業は、従来人による営業活動が中心でしたが、既存の情報処理技術や先端の情報処理技術を積極的に活用することで、当社独自の強みや価値の提供を通じて、上記経営ビジョンの実現を目指します。

2. 企業経営及び情報処理技術の活用の方角性（戦略）の決定

情報処理技術を積極的に採用することにより、インターネットを活用した顧客価値の向上と、業務の効率化を目指します。

情報処理技術の導入を単体で議論し意思決定することなく、上記の経営ビジョンを実現するための、数々のパーツとしてとらえ、業務フロー全体の中に位置づける形で、継続的に導入・運用を行って行きます。

2.1 戦略を効果的に進めるための体制の提示

代表取締役であり実務執行総括責任者による月1回のマネジメントレビューに、外部のアドバイザーに参画してもらい、戦略および実行計画の策定から

実行時のモニタリングを継続的に実施しています。

2.2 最新の情報処理技術を活用するための環境整備の具体的方策の提示

外部の経営に関する専門家、IT利活用に関する専門家、先端情報処理技術に関する専門家と定期的に情報交換し、経営戦略実現のために取り入れる情報処理技術を決定し、外部リソースを活用しながら、新たな情報処理技術の導入に結びつけています。

3. 戦略の達成状況に係る指標の決定

毎年経営全般に関するマネジメントレビューを実施するとともに、翌年度の計画をアクションプランという形で立案しています。

加えて、毎月のマネジメントレビューにおいて、それぞれのアクションプランの実行状況や達成状況についての確認を行い、改善に結びつけています。重要な指標の一つが顧客満足度であり、その結果のアウトプットとして、顧客からの声を「お客様の想い、お客様の声」としてホームページ上で紹介しています。

4. 実務執行総括責任者による効果的な戦略の推進等を図るために必要な情報発信

主な情報処理技術の導入実績は以下の通り

2010年：会社設立にあたりホームページおよび物件管理システムを導入

2015年：ホームページおよび物件管理システム刷新

2015年：顧客管理システム（CRM）新規導入

2017年：かえる新聞、売却通信のオンライン化

2017年：VR内覧システム導入

2019年：AIを活用したチャットボットシステムの導入

2021年：かえる新聞、売却通信のYouTube配信開始

2021年：AIを活用した物件査定システムの導入

2021年8月24日
株式会社かえる不動産
代表取締役 田中正臣