

不動産流通業におけるIT技術の利用状況、効果と課題に関する調査の結果について

公益財団法人不動産流通推進センター 研究員 麻 剣英

1 . はじめに

近年、不動産業界においてもDX（デジタルトランスフォーメーション）の動きが進み、不動産テック関連のサービスも充実されてきている。また制度面からは、「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律（令和3年法律第37号）」によって宅地建物取引業法が改正され、2022年5月18日から重要事項説明書等の書面への宅地建物取引士の押印義務が廃止されるとともに、重要事項説明書、媒介契約書の電磁的方法による交付が可能となった。

こうした中、不動産流通業界におけるIT技術の利用状況、効果と課題を把握することを目的として本調査を実施した。

2 . 調査方法と調査対象など

本調査では、不動産流通業（不動産売買業、不動産仲介業、不動産管理業）に従事（勤務又は経営）する日本全国の20代～70代の方を対象としてインターネットによるアンケート調査（2022年7月実施 有効回答数1,095件）を実施した。

また、前述のアンケート調査の回答者の中からインタビュー調査にご協力いただける意向を示された8名（8事業者）に対してより

詳細なことを聞くためにインタビュー調査（2022年8月～9月実施）を実施した。

本調査の項目は「DX推進に関する意識」、「各種システムの導入状況、導入背景・目的」、「各システム導入後の効果、導入に当たっての課題」、「非対面取引に関する意識」等である。

なお、アンケート調査の回答者の分布が不動産流通業界をどの程度代表しているかを確認するため、地域別、従業員数別、年間仲介件数別、管理戸数別に他のデータとの比較を行った。その結果、アンケート調査の回答者の分布は、概ね不動産流通業界の状況を代表しているが、一部のデータに関してはバイアスが存在する可能性がある。また、複数の回答者が同じ事業者に所属している可能性があるため、回答数イコール事業者数とはならない可能性がある点にも留意する必要がある。

3 . 調査結果

DX推進に関する意識

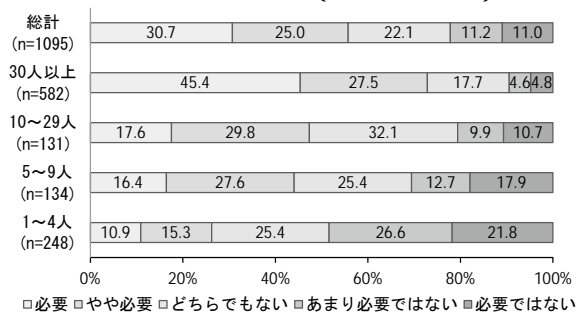
DX推進の必要性に関しては、「必要」又は「やや必要」と回答している回答者が55.7%であり、過半数が前向きな考えである。なお、回答は従業員数、年間仲介件数、管理戸数によって差があり、従業員数・仲介件数・管理戸数が多いほど積極的な回答が多い傾向がみられる。例えば、従業員数が【30人以上】

の 카테고리では72.9%が「必要」又は「やや必要」と回答している一方、【1～4人】の 카테고리では26.2%である(図1)。その理由としては、従業員数が少ない小規模な事業者では、業務量から考えると、現状のままでも業務遂行に支障がない反面、システムを導入するための費用の捻出が課題であることが推測できる。一部の小規模事業者では、時代的な流れからすれば、不動産流通業界におけるDXの推進が必要であることを理解しながら、それが常態化、低コストで利用できるまで静観の態度をとっていることがうかがえる。

各種システムの導入状況

今回の調査対象とした各システムの導入状況は図2に示しているように物件情報掲載・募集システムの導入率が最も高く、「導入している」と回答したのが52.7%であった。なお、いずれのシステムの導入状況も、従業員数別、仲介件数別、管理戸数別に異なっており、概ね、従業員数、仲介件数、管理戸数が多いほどシステムの導入率が高いことがうかがえる。例えば、物件情報掲載・募集システ

図1 DX推進の必要性(従業員数別)



ムの導入状況を従業員数別(図3)でみると、【1～4人】の 카테고리では32.8%、【5～9人】の 카테고리では54.2%、【10～29人】の 카테고리では50.0%、【30人以上】の 카테고리では62.0%が「導入している」との回答であった。それから、従業員数が【1～4人】の 카테고리では「導入している」よりも「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」とする回答のほうが多くあった。従業員数が5人未満の事業者に勤務(経営)している回答者では、3割以上が物件情報掲載・募集システムを使用せず営業業務を行っていることが分かる¹。なお、【10～29人】の 카테고리よりも【5～9人】の カテゴリの導入率が高く、業務の実態として何らかの理由が存在しているためこのような結果となっていると考えられるが、アンケート調査の対象者に何らかのバイアスが存在した可能性も否定できず、この点については、今後追加の調査を実施する必要があると考えられる。

「導入を検討している」システムとして回答が最も多くあったものは電子契約・電子署名システムであり、次いでIT重説関連システムであった。これらは、今後導入率が上昇すると予想される。但し、図4に示しているように、従業員規模により導入状況は明確な差がみられる。電子契約・電子署名システムの導入状況を従業員数別でみると【30人以上】の カテゴリでは23.5%が「導入している」との回答であるのに対して、【1～4人】【5～9人】【10～29人】の カテゴリでは「導入している」との回答がいずれも5%未満であった。IT重説関連システムの導入状況を

1 全日みらい研究所の「不動産における新技術のあり方検討に係る現状調査分析レポート」(2021年12月6日)によれば、532件の回答のうち「ITシステムを導入してない」の回答は156件で、約3割を占めている。本稿のアンケート調査の物件情報掲載・募集システムの導入状況を見ると、従業員数が【1～4人】の カテゴリでは、「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」とする回答が36.1%となっており、ほぼ同様の結果である。

図2 システムの導入状況

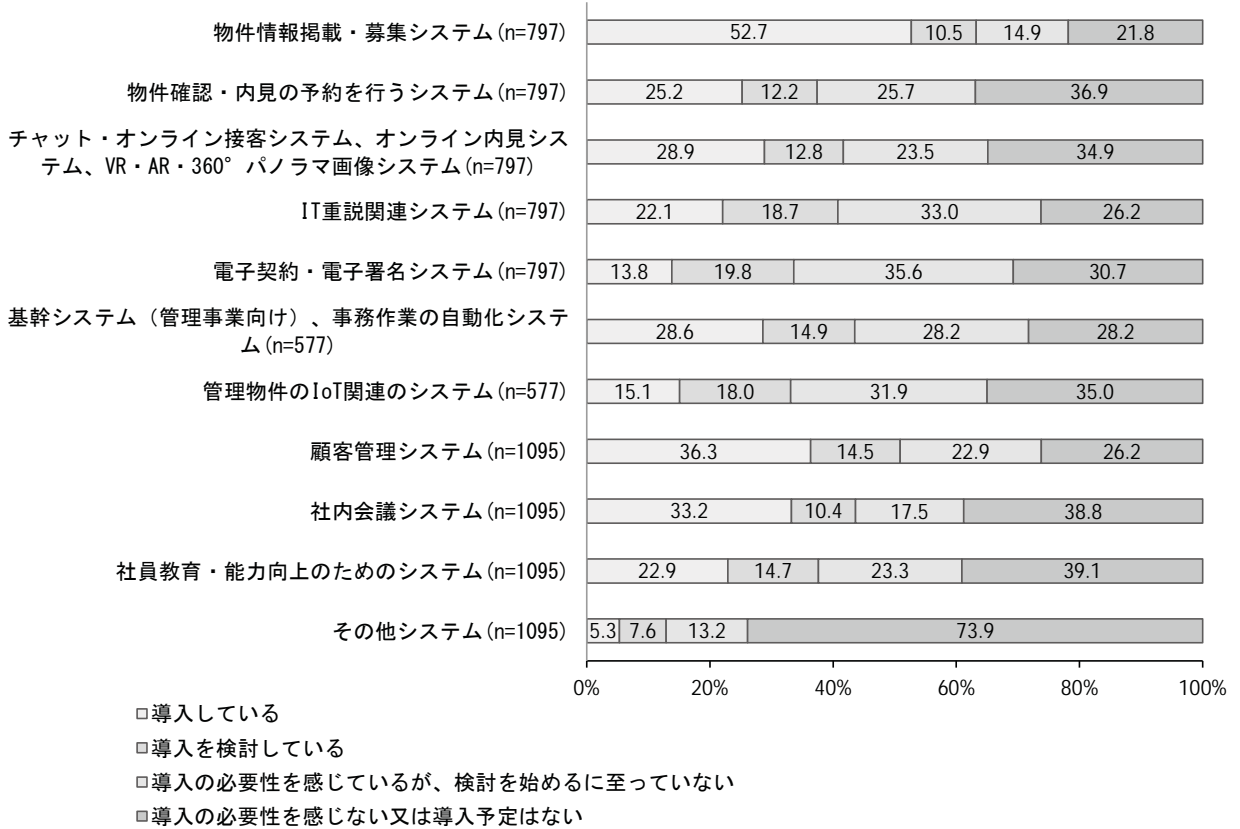
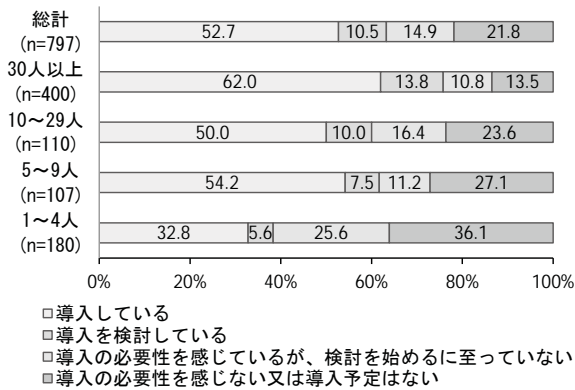


図3 物件情報掲載・募集システムの導入状況（従業員数別）



従業員数別でみると、【30人以上】の 카테고리では31.5%が「導入している」と回答しているのに対して、【1~4人】の 카테고리では7.2%にとどまる。日本全国約13万の

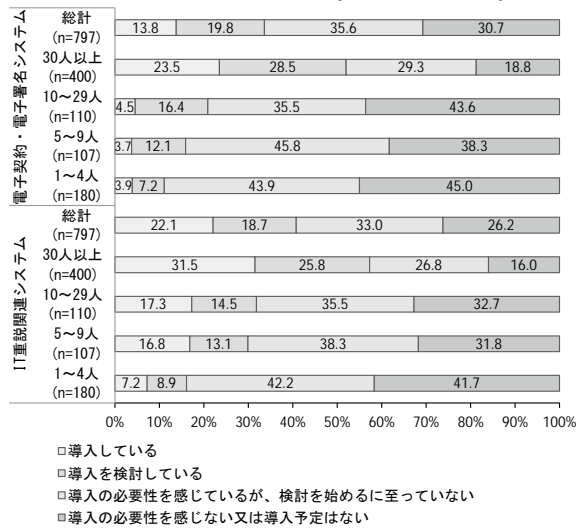
宅地建物取引業者のうち従業員数が5人未満の業者が8割以上を占めており²、これらの事業者における導入率が上がれば電子契約・電子署名システム、IT重説関連システムの普及が大きく進むものと考えられる。すなわち、不動産流通業界におけるDX推進のカギは従業員数が5人未満や10人未満の中小事業者にあるものと考えられる。

システムの導入背景・目的

各システムを導入した、又は導入を検討することにした背景・目的をみると、概ね「業務効率化」、「集客力アップ」、「顧客サービス向上」との回答が多くみられたが、従業員数・仲介件数・管理戸数によって回答の順序が異

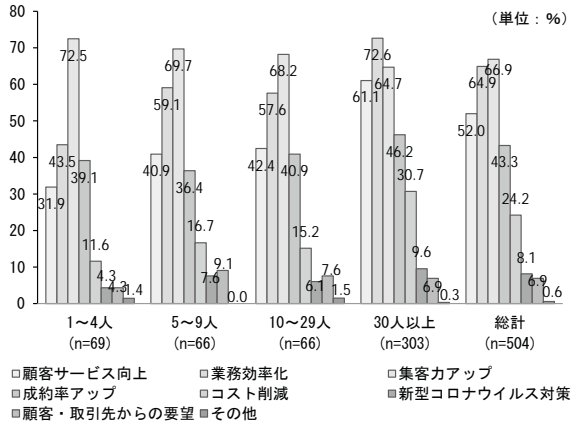
2 一般財団法人不動産適正取引推進機構の調査統計（宅建業者と宅地建物取引士の統計概要 令和4年3月31日現在）によれば、128,567の宅地建物取引業者のうち、従事者数が5人未満の業者は84.2%、5~9人の業者は11.2%、10~29人の業者は3.4%、30人以上の業者は1.2%となっている。

図4 電子契約・電子署名システム、IT重説関連システムの導入状況（従業員数別）



なっている。例えば、物件情報掲載・募集システムの導入背景・目的を従業員数別（図5）で見ると、従業員数が【30人以上】のカテゴリーでは、「業務効率化」との回答が最も多く、従業員数が【1~4人】【5~9人】【10~29人】のカテゴリーでは、「集客力アップ」との回答が最も多くあった。インタビュー調査の結果では、「大手事業者では“守る”で十分かもしれないが、小規模事業者では、“攻

図5 物件情報掲載・募集システムを導入した、又は導入を検討することにした背景・目的（従業員数別）

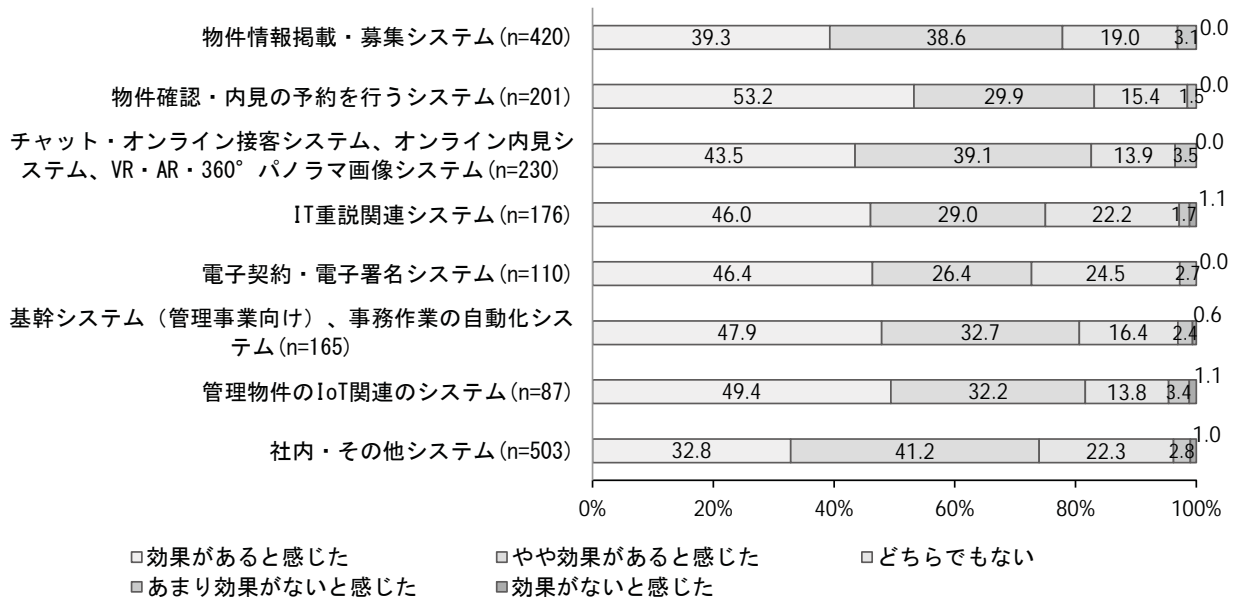


める”が必要のため、売りに上げに直結するシステムを導入したい」との回答があった。この調査結果はこうした意識を表しているとも言える。

システム導入後の効果

各システムを導入後の効果（図6）については、いずれのシステムについても概ね7割から8割以上が「効果があると感じた」又は「やや効果があると感じた」との回答であり、

図6 システムを導入後の効果



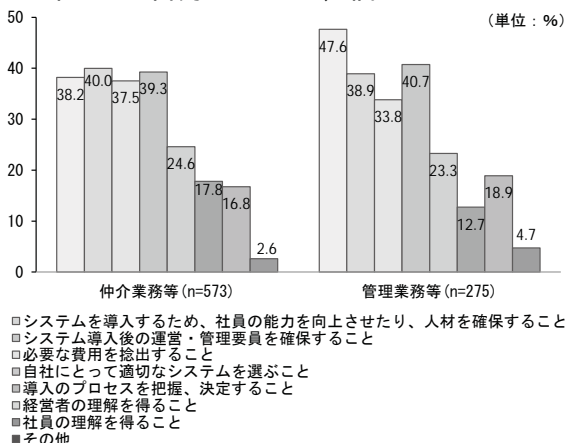
全体的には満足度が高いと考えられる。この両者の回答が最も多いのは【物件確認システム、内見予約システム】であった。

システム導入に当たっての課題

ここでは、システムを導入した又は導入することを検討していると、導入を検討していない又は導入する予定がないとの2つのケースから、システム導入に当たっての課題について考察する。

まず、システムを導入する際又は導入の検討に当たって苦労したこと、悩んだこと(図7)としては、仲介業務等関連システムにおいては、「システム導入後の運営・管理要員を確保すること」、「システムを導入するため、社員の能力を向上させたり、人材を確保すること」、「自社にとって適切なシステムを選ぶこと」、「必要な費用を捻出すること」との回答が拮抗している。管理業務等関連システムについては、「システムを導入するため、社員の能力を向上させたり、人材を確保すること」との回答が最も多くあった。そして、従業員数別でみた結果、大手事業者においては人材不足が課題であると感じられ、中小事業者においては、費用の捻出が課題であるとう

図7 システムを導入する際又は導入の検討に当たって苦労したこと、悩んだこと



かがえる。

次に、システムを導入の必要性を感じているが、検討を始めるに至っていない、導入の必要性を感じない又は導入予定はないの理由(図8)としては、仲介業務等関連システムについては、「費用が高いもしくは予算がない」、「IT技術を導入するための人材が確保できない」、「どのシステム導入すべきかが分からない」との回答が多くあった。そして、管理業務等関連システムにおいては、「費用が高いもしくは予算がない」、「必要性がない」との回答が多くあった。これらシステムについては、人材を確保することもさることながら、低価格で利用できるシステムの提供も重要である。そして、「必要性がない」と回答した理由を把握し、今後導入してもらうための対策を講じる必要もあるものと考えられる。

非対面取引に関する意識

今回の調査では宅地建物取引業法の改正を念頭に置いて、電子契約・電子署名システム及びIT重説関連システムの導入状況と、非対面取引に関する意識について重点的に調査

図8 「導入の必要性を感じているが、検討を始めるに至っていない」、「導入の必要性を感じない又は導入予定はない」の理由

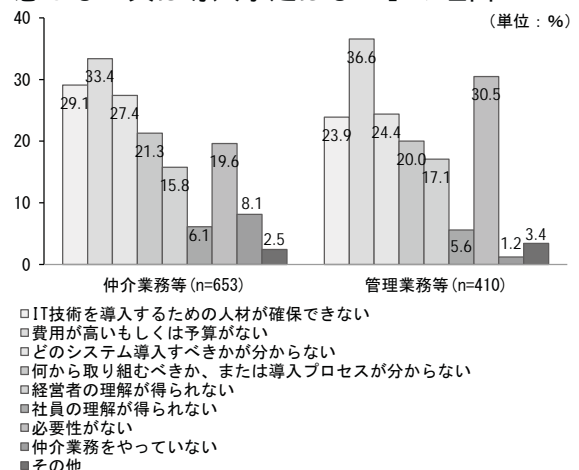


図9 IT重説、電子契約・電子署名システムを使用して感じたこと

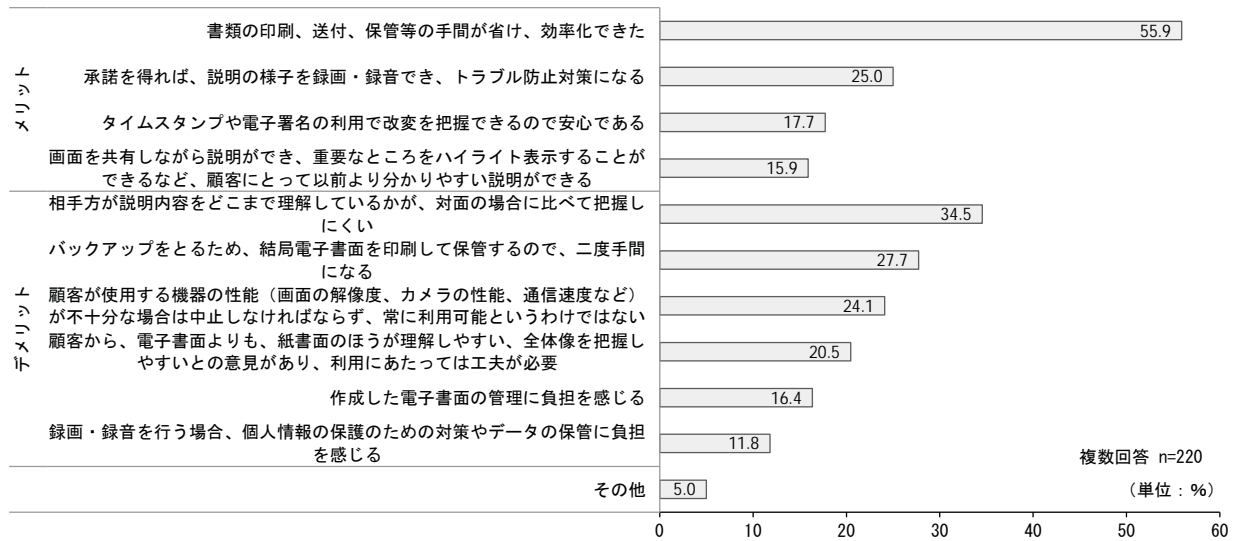
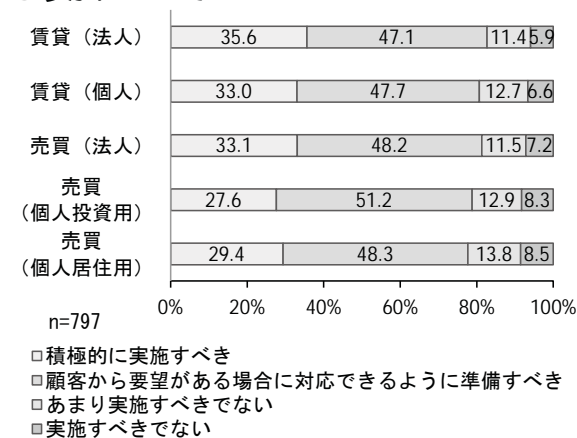


図10 非対面契約を積極的に実施すべきかどうかについて



を行った。まず、電子契約・電子署名システム及びIT重説関連システムを実際に使用して感じたメリットとしては「書類の印刷、送付、保管等の手間が省け、効率化できた」とする回答が最も多く、デメリットとしては「相手方が説明内容をどこまで理解しているかが、対面の場合に比べて把握しにくい」とする回答が最も多くあった(図9)。

次に、今後非対面契約を実施することについての会社の方針を取引態様別(売買と賃貸)、顧客属性別(法人と個人)に調査した

結果、いずれの類型においても、「顧客から要望がある場合に対応できるように準備すべき」との回答が最も多くあった。「積極的に実施すべき」との回答の率を類型別に比較すると、取引態様が同じ場合、顧客属性が法人の方が個人よりも高く、顧客属性が同じ場合、取引態様が賃貸の方が売買よりも高かった(図10)。

アンケート調査の結果をみると、非対面契約について前向きである理由は、業務効率化、時代の流れ、新型コロナウイルス感染対策などが挙げられる。一方、消極的である理由としては、本人確認の問題や詐欺、トラブルなどの不安、そして自社の営業方針や会社規模などの社内要因が挙げられる。

また、個人の売買取引については、投資用に比較して居住用の方が非対面契約に関して前向きな回答が多くみられる。投資用の売買取引の当事者となる個人は、取引対象の利回りに着目して取引を行い、また、取引にも慣れていると思われることから、取引に関与する事業者は積極的に非対面契約を実施するのではないかというのが調査前の仮説であったが、実際は異なるようである。今回のアンケ

ート調査後のインタビュー調査で意見を聞くと、「個人投資用の売買取引でも、既に取り実績がある顧客なら非対面契約でもいいが、初回の顧客の場合は、後々のトラブル、クレームを防ぐため、事前に内見してもらったほうがいい。」また、「セミプロ風の顧客もいて、分かっているようで、実際は分かっていないので、きちんと対面して説明したほうがいい」との回答があった。このように、取引態様、顧客属性によって、非対面契約の実施方針に違いがあることが確認できる³。

4 . むすびにかえて

本稿では、不動産流通業におけるDX推進に関する意識をはじめ、IT技術の導入状況、導入背景・目的、導入後の効果、導入に当たっての課題および非対面取引に関する意識について簡単に紹介した。

なお、本調査は、新型コロナウイルス感染症が流行中であり、また、宅地建物取引業法の改正後間もない時期に実施した。今後の状況についても継続調査が必要と考えている。その際は、本調査において究明が不十分であった点などを含めて調査を行う必要がある。これらの調査結果を業界に還元し、業界の発展に寄与して参りたい所存である。

詳細な調査報告書は当センターのHPからご覧になれます。(<https://www.retpc.jp/chosa/rr/>)

謝辞：本調査に当たって、アンケートに回答していただいた方、ヒアリングに対応していただいた方に紙面を借りて感謝の意を表します。

(注) 本稿において述べた意見に関しては執筆者個人の見解に基づくものであり、執筆者が所属する組織の公式見解を示すものではない。

3 顧客側の意識についての調査として、不動産情報サイト事業者連絡協議会の2022年版「不動産情報サイト利用者意識アンケート」調査結果(2022年10月27日)がある。本調査によれば、オンライン契約(リモートで契約する)については、賃貸では、前向きに捉えているが、売買では、非対面契約には抵抗がある様子が見え始める。オンライン接客(リモートで接客を受ける)、IT重説(リモートで重要事項の説明を受ける)については、売買でも賃貸でも、前向きに捉えている様子が見え始める。オンライン内見(リモートで内見する)については、売買でも賃貸でも、消極的に捉えている様子が見え始める。