

# DXによる業務改革

株式会社ウチダレック 代表取締役社長 内田 光治

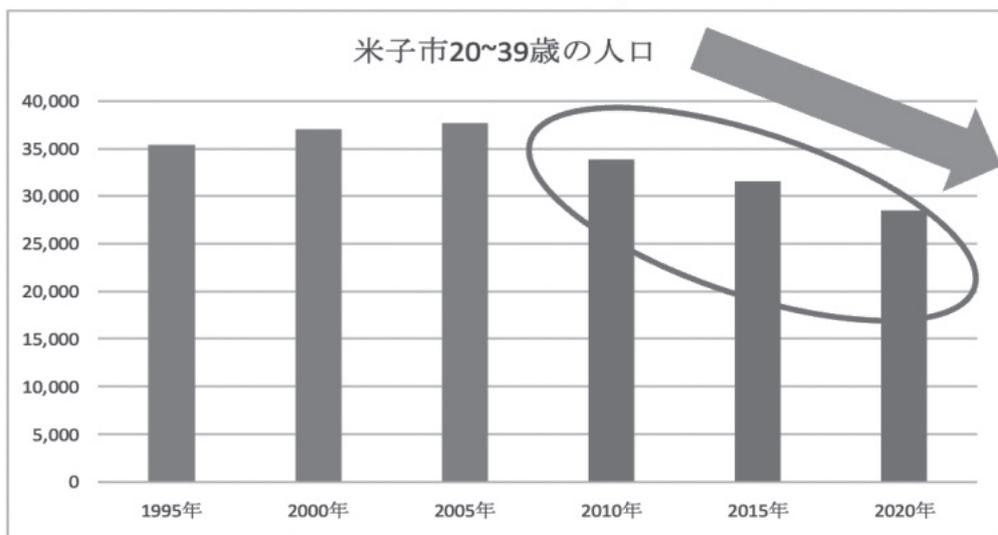
DX（デジタルトランスフォーメーション）という言葉が注目される昨今、地方都市に拠点を構える中小不動産会社にとっても、その推進は避けて通れない経営課題となっています。私が代表取締役を務める株式会社ウチダレックは、鳥取県米子市にて不動産の賃貸仲介および管理業務を主軸に事業展開しており、2016年よりDXによる業務改革に着手してまいりました。本稿では、その推進の背景と具体的な実行プロセス、成果と今後の展望について、現場の視点からご紹介いたします。

【DX推進の背景と課題認識】米子市は人口約15万人の地方都市であり、当社の主な顧客層である20～30代の人口は、2005年から2020年の15年間で約20%減少しました（図表1参照）。これは少子化と若年層の都市流出という二重の課題を反映しており、私たちのビジネス環境に大きな影を落としています。さらに、住宅ストックの老朽化、供給過多、不動産業者の競争激化も重なり、「顧客に選ばれる会社」でなければ存続が困難な時代に突入したといえるでしょう。

<図表1>

## メイン顧客の20代～30代は

2005年をピークに15年間で25%の人口減少



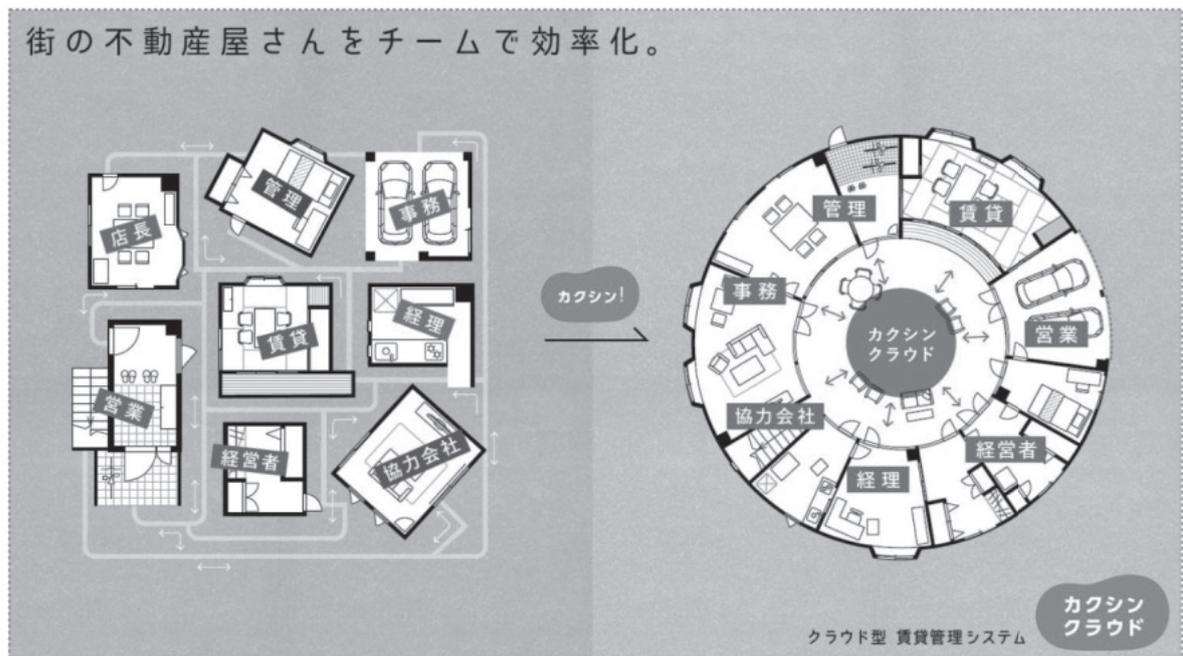
©2019 Uchidarec.inc

※出所「米子市人口統計」 2020年は推計

2016年に私がウチダレックへ入社した当時、社内にはアナログ業務が蔓延し、属人化・情報の分断・長時間労働が日常的に発生していました。顧客情報や業務の進捗状況が紙や担当者のPCに点在し、全体像が把握できない状況は非効率そのものでした。こうした実態を前に、私はまず「情報の見える化」を改革の起点と定め、誰もが業務の流れと責任所在を理解できる仕組みづくりに取り掛かりました。(図表2)

<図表2>

チームとして1 + 1を3以上にするには「情報の見える化 (CRM)」が鍵



※出所：カクシンクラウドwebサイト

【クラウド化とプロセス標準化による改革】当社のDX推進の中核を担ったのが、クラウド型SaaSである「Salesforce」を基盤とした業務支援システム「カクシンクラウド」の構築です。これは、来店受付から物件紹介、契約、入居管理、原状回復までの全プロセスを一元的に管理できる仕組みであり、各部門間の連携を飛躍的に高めました(図表2参照)。業務の平準化と可視化が進んだことで、ミスや属人化が減少し、社内の風通しも改善しました。

さらに、電話対応業務の一部をコールセンターに委託し、問い合わせ内容をクラウド上に直接入力してもらうことで、従業員の作業時間を削減するとともに、問い合わせ対応の履歴をリアルタイムに共有できるようになりました。クラウドの導入によって、業務の効率化のみならず、職場全体の情報共有が可能となり、「現場を見える化」する環境が整備されたのです。

【チーム型組織への移行と人材育成】当初はDXに対する不安や懸念もありましたが、段階的な教育と実績の積み重ねによって、社内には「自らの業務を改善できる」という自律的な文化が芽生

えてきました。単なる効率化ツールとしてではなく、社員一人ひとりの成長を支える仕組みとしてDXを捉えることで、定着が加速したのです。

また、評価制度にもDXの要素を取り入れ、数値目標だけでなく、クラウド活用度やチームへの貢献度も評価軸に加えました。これにより、若手社員の挑戦や改善提案が自然に生まれるようになり、社内には前向きなエネルギーが広がっていきました。

【DXがもたらした成果と定量的実証】こうした取り組みの結果、当社では以下のような成果を実現することができました（図表3参照）。・年間業務時間を11万時間から5万時間へと約60%削減・不動産業界では異例の週休3日制を導入・従業員1人あたり営業利益が2.5倍に増加・経費を40%削減し、経営体質を強化・離職率は業界平均の15%から3%へと低下しました。「働きやすさ」と「生産性」の両立を実現できた点は、地方企業として必要な生存戦略であると考えます。

### <図表3>

DXで働き方を進歩させてみた結果、大きな成果が出ました。



カクシン  
クラウド

これらのノウハウをまとめ、不動産会社の皆様の成長をサポートするために開発したのが、

カクシンクラウドです。

さらに、DXによる経営の変革において私たちが重視しているのは「生産性向上のための構造的改革」です。人口減少・家賃下落という不動産業界の構造的課題に対して、単なるツール導入ではなく、資本集約型への転換を図るべく、「一人当たり営業利益の最大化」を中核指標としました。これは単にコスト削減を追うものではなく、業務のアウトソーシング、在宅勤務の推進、部門間連携による情報共有、さらには社員一人ひとりの創造性を活かすエンパワーメントの仕組みといった、人材のポテンシャルを最大限に引き出すことに主眼を置いています。

特に、慶應ビジネススクールと共同で実施した従業員満足度調査によれば、クラウド導入後に業務効率は+100%、部門間のコミュニケーションは+76%、仕事への意欲は+75%、プライベートの充実度は+76%と、大幅な定量的改善が確認されました。DXと週休3日制の融合は、柔軟

な働き方と成果主義を両立するモデルとして注目されています。(図表4)

<図表4>

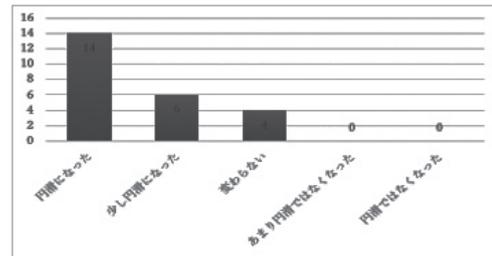
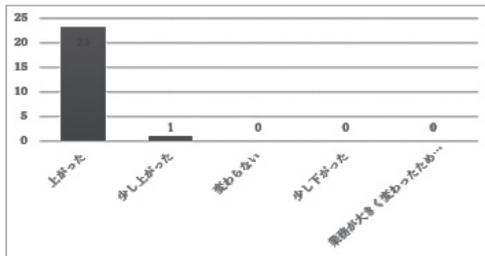
慶應ビジネススクールとの「従業員満足度調査」(一部抜粋)

**業務効率の上昇率  
+100%**

**部門を超えての  
コミュニケーション  
+76%**

Q.ウチダレックではスラックやサイボウズの導入等のIT化を進めてきましたが、導入前に比較し業務の効率はどのように変化しましたか？

Q.IT化、カクシンクラウド導入前に比べ、他部署とのコミュニケーションはどのように変化しましたか？

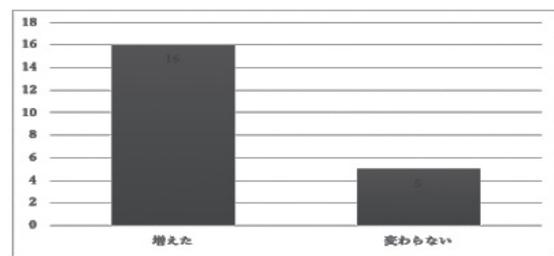
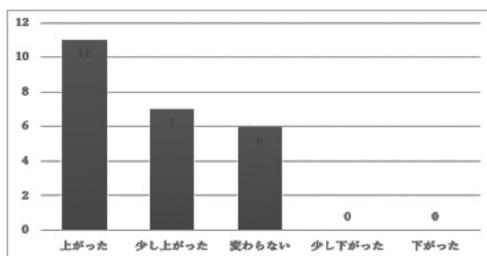


**仕事に対する意欲  
+75%**

**プライベートの充実度  
+76%**

Q.週休3日制になって、仕事に対する意欲・やる気はどのように変化しましたか？

Q.休日が1日増えたことにより、プライベートにおいて新しく取り組むことは増えましたか？(例: 習い事、趣味、家事、育児、勉強など)



ウチダレックDXで組織に起こった変化とプロセスを整理すると、第一に「情報のサイロ化の解消」が挙げられます。従来、各部署が個別に持っていた情報は、CRMを基盤としたクラウドシステムにより全社で共有されるようになり、部門間の連携が加速しました。第二に「自律的行動の促進」です。情報に基づいて各自が判断し、行動できる環境が整ったことで、指示待ち文化からの脱却が図られました。

また、DX導入によって生まれた時間的余裕を活用し、社員が自主的に改善提案を出す仕組みや、他部署を横断するプロジェクト型の業務にも取り組んでいます。こうした動きは社員の成長機会を増やし、「人が成長できる会社」へと進化する契機にもなりました。

加えて、組織文化面では今いるメンバーで「大金星」を挙げるチームの法則（著者：仲山進也氏）を参考に「1.1の掛け算」という考え方を採用しています。これは、メンバー一人ひとりが「ちょっとご機嫌な状態（1.1）」でいることで、互いの相乗効果が組織全体にポジティブに波及するという理念です。逆に「0.9」のような不機嫌な状態が持ち込まれると、パフォーマンスが下がってしまう。こうした考え方をベースに、日常的なコミュニケーションの質や職場環境の向上にも力を入れています。

こうしてDXは、単なるITの導入ではなく、組織そのもののあり方を問い直し、再構築するきっかけとなったのです。

#### 【今後の展望と社会的インパクト】

ウチダレックのDXの取り組みは、テレビ東京「ワールドビジネスサテライト」やNHK「時論公論」、日経トップリーダー、日経新聞など多くのメディアにも取り上げられ、全国の中小企業に勇気を与える事例として紹介されました。慶應義塾大学ビジネススクールのケーススタディにも採択されるなど、学術的にも注目を集めています。これは、私たちが単なる技術導入ではなく、経営と文化を一体的に変革した点が評価された結果であると受け止めています。

結びに、地方企業だからこそ挑戦できるDXがあると私は考えています。人口減少や人材難という課題に正面から向き合い、それらを乗り越えるための手段としてDXを選択した私たちの軌跡が、同じような境遇にある企業の参考になれば幸いです。そして、この変革が全国の地域経済の再活性化の一助となることを願ってやみません。