

「CNET Japan Live 2023」にハウスコム 代表が登場 組織戦略とカスタマーサクセス(顧客の成功)をテーマに今後の戦略を紹介

～各地域の競争力強化のための分社化、顧客の成功のための取り組み事例とは～

リアル拠点と不動産 DX のシナジーでライフスタイルデザインを追求するハウスコム株式会社〔所在地：東京都港区 代表取締役社長執行役員：田村 穂 プライム市場 コード番号：3275、以下ハウスコム〕は、朝日インタラクティブ株式会社主催のイベント「CNET Japan Live 2023」に当社代表が「～組織戦略とカスタマーサクセス（顧客の成功）～」をテーマに登壇したことをお知らせします。



■ イベント概要

開催日時：2023年2月15日(水) 15:00～15:40

配信方法：Zoom ウェビナーにて開催

主催：朝日インタラクティブ株式会社

■ 登壇内容

① 昨秋実施した分社化(組織戦略)について

各地域の競争力強化のために仲介事業を11社へ分割し持株会社体制に移行した経緯や分社後の実態について解説。

実際、分社化から約3ヵ月、地域に合った営業施策の立案や人材採用と人材育成をスピーディーに実施できる体制が構築され、事業会社の社長が従業員らと密にコミュニケーションが取れていることでお客様から評価が高まっており、今後も地域に合った施策など時間をかけて実行していき、従業員やお客様とのコミュニケーションをより強化していく方針を発表。

■ 事業会社の展開

各地域の競争力強化のため仲介事業を11社へ分割し持株会社体制へ移行しました。

戦略目標

定性：地域における店舗競争力（営業力）の強化
定量：KPI、人時生産性、面談申込・成約率、一店舗当たり売上

地域に合った営業施策をとりやすくする



地域における人材資源の充実を図る



② 留学生向け支援「KAKEHASHIプロジェクト」の紹介

2020年より着手してきた、外国人留学生の生活や仕事などの支援活動プロジェクトを具現化していくための組織として、留学生が日本で暮らしやすい環境を創りたい、日本を好きになってほしい想いを共にする9社で今年1月、一般社団法人「外国人留学生支援 KAKEHASHI」を設立。

*参考【一般社団法人「外国人留学生支援 KAKEHASHI」設立】リリース(2023年1月19日)：
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000198.000029713.html>

留学生が日本で暮らしやすい環境を創りたい！そんな想いをもつて日本を代表する企業が集まり誕生したプロジェクトです。便利に快適な生活を送れるように留学生の暮らしもトータルにサポートするポータルサイトを共同で運営致します。



ハウスコム株式会社

「住まいを通じて人を幸せにする世界を創る」をミッションに掲げ賃貸仲介店舗200店舗以上展開



株式会社学生情報センター

外国人留学生へ仕事探しを支援、日本国内のアルバイト、就職情報や学生マンションの提供



株式会社ホームリンク・ジャパン

中国最大の不動産仲介会社「链家」の日本法人。売買・賃貸・運営管理まで、専門的なサービスをワンストップで提供



株式会社グローバルトラストネットワークス

「外国人が日本に来てよかったをカタチに」をビジョンに、お部屋探し・保証・通信・就職など生活必需品を支えるサービスを提供



エンプラス株式会社

住まいの手配を中心にグローバルな人の移動に携わる様々な手続をサポート



株式会社BeGoodJapan

国際交流型シェアハウスの管理・運営・開発・実行。入居者の70%が留学生。東京23区・大阪・京都・北海道に47棟、1,000室以上を運営



株式会社エポスコード

日本での生活を支援する外国人専用クレジットカード「GTN EPOSカード」を発行。その他、さまざまな金融サービスを提供



株式会社セブン銀行

外国人のお客さまが日本での生活に必要な、銀行口座、海外送金、クレジットカード、ローン、保険等の金融サービスを提供



ビレッジハウス・マネジメント株式会社

多言語対応による安心のサポート体制で、全国に1,000物件、10万室以上の賃貸住宅「ビレッジハウス」を運営管理

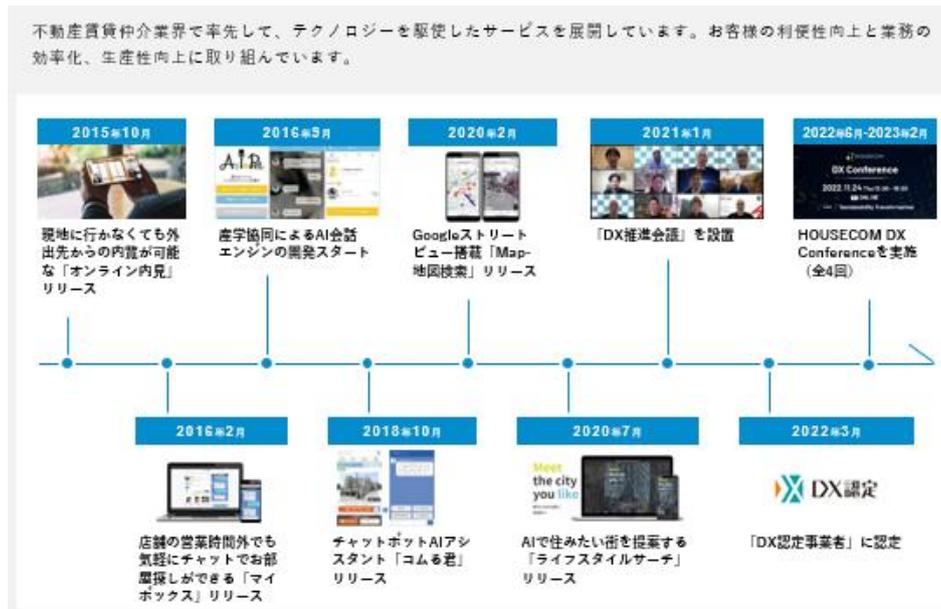
③ カスタマーサクセス(顧客の成功)プロジェクトについて

新たなビジネスモデルとして、お客様へお部屋を紹介して、鍵を渡して終わりではなくその後も長く繋がりを続けるにはどうしたらいいか、またその実現にはどういった組織が必要かを追求した結果、2つの柱としてお客様と従業員の体験の向上とそのために専門性がある有識者を招いてデータの集積・外部とのデータ連携を行いDX推進している実態を解説。

ハウスコムではオープンイノベーションの考え方を取り入れ、内部外部のアイデアを有機的に融合させ、価値を創造していきながら不動産業界のDX化を行い、さまざまなサービスをリリースしてきた経緯に触れながら、直近に発表した、新たな部屋さがし体験を実現させたAIでのお部屋探しサービスについて紹介。

*参考【不動産業界初、潜在的ニーズをAI分析し理想物件を提案する新サービス】リリース（2023年2月13日）：

<https://prt看mes.jp/main/html/rd/p/000000203.000029713.html>



■ イベント参加者から寄せられた質問内容（一部）

-質問：地域に合わせてということですが、採用活動も地域採用が多いのでしょうか？

回答：地域採用はまだまだ進められていないのが現状です。しかし公共職業安定所まで事業会社の社長が訪問するなど分社化したことで工夫は行っています。

-質問：分社化するにあたっていくつに分社するのかなどの議論はありましたか？

回答：都道府県ごとに営業戦略・採用・給料形態などが異なるのでそのことを考えてほしいと伝え、議論は何度も行いました。

-質問：分社化に対して反対意見はありましたか？

回答：会社全体を企画することから考えるとコストがかかること、また人材の管理に対する反対意見はありましたが、メリットが多いことを伝え、進めていきました。

-質問：各事業会社からの企画の決済は田村社長がされてるのでしょうか？

回答：分社化したばかりなのでまだ企画は出てきていないですが、構想としてはお客様のフロントの部分は事業会社の社長にやってもらおうと試行錯誤しています。

-質問：田村社長はどんどん新しい取り組みをされている印象ですが、様々な施策への原動力は何でしょうか？

回答：「このままでいいのだろうか」という問いを常に続けています。

-質問：KAKEHASHI プロジェクトにはハウスコムはどの段階から関わっているのでしょうか？また競

合に当たりそうな企業も加わっていますが、障壁にはならなかったのでしょうか？

回答：当初から声をかけていただいたので初めから参加させていただいています。

競合会社ではありますが、当社を通して部屋を紹介していますので取り合うなどはありません。

-質問：システムや「Serendipity Living Search」のようなサービスは内製で作られているのでしょうか？

回答：基幹システムや個人情報に関わる部分は内装化しています。

サービス系はもっと外部のもの使用していきたいと思っています。

-質問：デジタルで部屋を探すことがメインになってくると、店舗の役割も変化せざるをえないと思いますが、未来の店舗はどのなると考えていますか？

回答：5年後くらいの話ですが、リアルな店舗は必要だと思います。

データがリアルを超えるとどうなるかはわかりませんが、今は紹介物件の近くの店舗で対応できることが良いと思っています。

■登壇者プロフィール



代表取締役社長執行役員 田村 穂(タムラ ケイ)

略歴：経営修士(MBA)中央大学大学院戦略経営研究科修了(榊原清則ゼミ)2016年度、中央大学商学部客員講師に。大学在学中に宅建主任者の資格を取得。

その後、不動産業界での経験を経て、1994年に同社入社。

営業スタッフから1年で店長に抜擢される。常務取締役営業本部長を経て、2014年3月に社長に就任。

賃貸仲介業から賃貸サービス業への変革を進め、人工知能などのITテクノロジーを活用したユーザー向けサービス・プラットフォーム「マイボックス」をリリース。自社のビッグデータを活用し、オープンサービス・イノベーションラボを展開。社会・地域に貢献できる不動産テック企業を目指す。

■ハウスコム会社概要

リアル拠点と不動産DXのシナジーでライフスタイルデザインを追求しています。これまでに電子申込やオンライン内見・契約などのテクノロジーを活用した不動産テックサービスを積極的に取り入れることで、お部屋さがしのサポートを強化すると共に、生産性に着目した歩合給制度導入など生産性向上にいち早く取り組むなど、不動産業界の働き方改革においても先行しています。

会社名：ハウスコム株式会社（プライム市場 コード番号：3275）

代表者：代表取締役社長執行役員 田村 穂

所在地：〒108-0075 東京都港区港南 2-16-1 品川イーストワンタワー9階

資本金：4億2463万円

営業拠点：216拠点

賃貸仲介店舗 204店舗(ハウスコム直営 203店舗・FC1店舗)

法人営業オフィス 3営業所

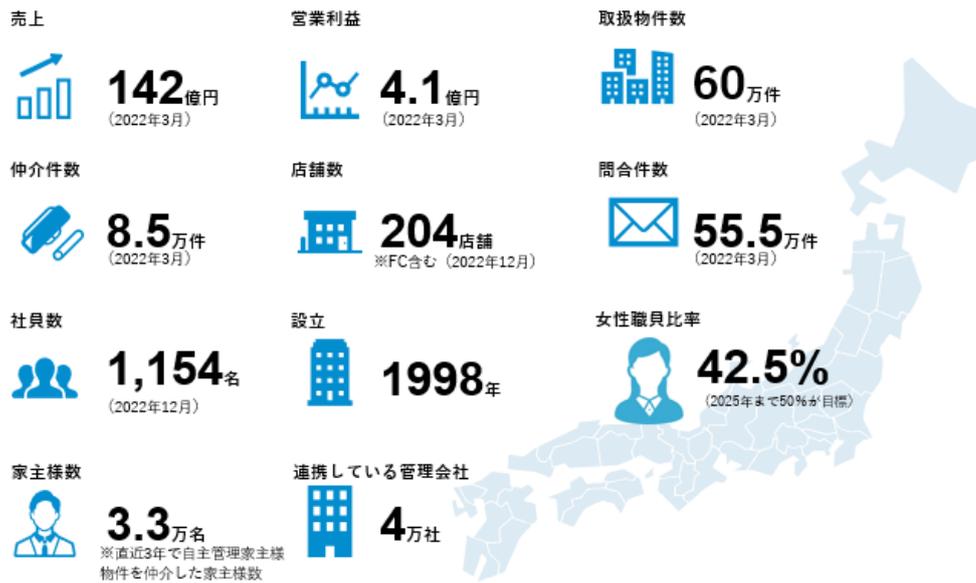
売買センター1営業所

ハウスコムコミュニケーションズ 8営業所(2023年2月22日現在)

仲介件数：76,220件(2022年3月期) ※ハウスコム単体

URL：<https://www.housecom.co.jp/>

■ハウスコムグループの規模感を数字で見る



■問い合わせ先

ハウスコム株式会社 広報担当 相原・鈴木
TEL : 03-6387-8456 FAX : 03-6717-6901
メールアドレス : pr@housecom.jp