

全国賃貸住宅新聞

大きな転換期を迎える不動産業界において、業界のプレイヤーはどう未来を描き、挑戦を続けているのか。本連載は、イタンジ代表の永嶋が業界をリードする皆さんと、不動産の未来について考える対談企画です。第1回目は、ハウスコム（東京都港区）の田村穂社長に話を聞きました。

未来を描く
クロスストーリー
第1回

テクノロジー活用 AIで初期対応も

永嶋 御社は、かなり早い時期から不動産業務のDX（デジタルトランスフォーメーション）に向けて取り組んでいる印象です。
テクノロジーを重視しているのは田村社長の方針ですか。

契約、顧客対応でAI台頭

田村 不動産

業界以外が急速に変化していることに気づき、「不動産業界だけが変わらなくていいのだから」と危機感を覚えました。それがDXに注力するようになったきっかけです。

永嶋 現在の取り組みと成果はいかがでしょうか。田村 会社として1店舗あたりの人員最適化を進めています。全国に240店舗以上を展開していますが、2〜3人で運営している店舗もあり、これは業界トップクラスの少なさです。



イタンジ 永嶋章弘社長

高いサービスを提供できるように、生産性を高めています。永嶋 具体的な取り組みを教えてください。田村 まずはテクノロジーを活用しながら、店舗の営業人員でなくても代わりができる業務を集約

し、効率化しています。重要事項説明書（重説）などはオンラインでできるようにしましたし、契約書の電子書面化も進んでいます。

また、問い合わせがあったお客さまへの初期対応は自動応答システムで行い、興味の強いお客さまに対して優先的にアプローチする仕組みも導入しています。さらに、作業量の多い契約後のやりとりに対して、契約後のやりとりを担うスタッフ

の言葉遣いや視線を評価してくれるツールはすでに存在しますね。不動産業界でそのようなシステムが実用化されるのはいつ頃になるでしょうか。永嶋 5年以内、あるいはもっと早く実現するかもしれません。

一方、オーナーへの対応はシステムやAIによる代替が難しい領域です。個々のケースで必要な対応が大きく異なるので、人の手が介在する必要があるでしょう。不動産業務は今後、入居者対応が省人化されていく一方で、オーナーへの対応に時間をかけていく方向にシフトしていくでしょう。御社でも行われているような、自主管理のオーナーを支援するための管理

業務の拡充や支援ツールの開発は、時代のニーズに合致していると思えます。今後は、この領域にもAIの活用が進んでいくことが予想されます。

【第2回に続く】
（毎月第4週掲載）



ハウスコム 田村穂社長

田村 AIが就職面接時入居者対応省人化
オーナー対応注力



イタンジ 永嶋 章弘
代表取締役社長執行役員CEO
筑波大学大学院システム情報工学研究科にて情報工学修士号を取得後、ニフティに入社。2014年、イタンジに入社し複数新規事業を立ち上げ、16年、メルカリにPdMとして転職。18年、イタンジに執行役員として再入社。23年11月、CEOに就任。

2025年5月26日第1654号9面に掲載