

IT導入で大変貌する不動産業界の2025年を先読み!

DIAMOND SELECT

ダイヤモンド

セレクト

2023年 11 月号
定価 990円

不動産 **変革期のヒント**
ビジネス

ゲーム **生成AIのインパクト**
チェンジャー

市場は急拡大? スマートホーム、
シェアエコ、VR

不動産DX 未来予測

[空き家×DX]

続々登場する
「**空き家**」問題
ソリューション

官民のデータ連携で
真のデジタル化が
始まる!



住宅業界特化のシンプルな機能と 丁寧なサポートで 業務効率アップを支援する

住宅ローンプラットフォームを運営するiYell（イエール）の新サービスが、住宅業界特化型チャット「いえーる 住まいチャット」だ。シンプルな機能と手厚いサポートが好評。その特徴と、木造戸建て住宅事業を手がけるタカマツハウスの導入例を紹介する。

専任スタッフが 運用ルール作りを支援



iYell
新規事業開発部
ゼネラルマネージャー
田山 諒氏

効率的なコミュニケーションとスピーディな情報共有が可能なビジネスチャットが今、急速に普及しつつある。だが、住宅業界では、特に中小企業の多くで未導入だ。メールや電話、書類・写真のやり取りに不便さを感じつつも、ビジネスチャットには「使いこなせるのか」「全社に浸透させるのが難しそう」などの不安があるという。そうした懸念を解消し、使いやすく効果が出ると評価されているのが、iYell（イエール）の住宅業界特化型チャットサービス「いえーる 住まいチャット」だ。

開発に当たった同社新規事業責任者の田山諒氏は、その特徴として次の2点を挙げる。

「一つは、シンプルな機能に絞ったこと。一般にビジネスチャット

「いえーる 住まいチャット」の主な機能



グループチャット

部署やプロジェクトごとにチャットルームを開設。スピーディなやり取りや情報共有が可能



書類や写真の送受信

大容量の写真や動画、ファイルを送受信できる。個々のデータの検索も可能



ビデオ通話

お互いの顔を見ながら会話ができる電話機能。複数人のミーティングも行える



メンバー管理

グループチャット内のメンバーの権限を分けて、利用できる機能に差を付けることで、コミュニケーションや情報を管理



顧客連携機能

住宅購入者などもグループチャットに追加することが可能。顧客満足度向上にも寄与

は多機能化が進んでいます。『いえーる 住まいチャット』は逆に、住宅事業者がよく使う機能に限定しました。各種機能がたくさんあるのは一見便利そうですが、実際にはあまり使わない機能が多くなるので、それが分かりにくさにつながっているのです。

「ビジネスチャットを有効に活用

業務を見える化して ナレッジを共有

当社では、専任スタッフが導入目的や会社のビジネス課題、何を解決したいかなどを丁寧にヒアリングし、相談しながら適切な運用ルールをご提案しています。半歩先のテクノロジーをアナログのアプローチで提供して住宅業界を支援していくのが、不動産テックをリードしてきた当社のやり方です」

導入後は、導入セミナーの開催、ITの苦手を従業員への個別サポートなども行っている。

「ビジネスチャットを有効に活用するためには、社内でする目的に応じた運用ルールを作ることが大切です。メールなどの既存ツールとの使い分けなどを明確にしておかなければ、従業員が戸惑ってしまいます。」

2022年8月、開発されたばかりの「いえーる 住まいチャット」をいち早く導入したのが、タカマツハウスだ。同社城南第一営業所所長の佐藤大氏は、そのとき

■タカマツハウス導入例



現場で撮った写真はすぐにグループチャットにアップ。関係者全員がリアルタイムで状況を確認でき、素早く適切な判断が下せる



タカマツハウス
東京本店 第一事業本部
城南第一営業所 所長
佐藤 大氏

個人用チャットを業務で利用している企業も多いようだが、送受信できるデータ容量が小さい上、一定期間を過ぎると履歴が見られなくなり、情報の蓄積や共有が難しい。そも

■初期設定から導入まで、専任担当者が手厚くサポート

導入までの流れ

STEP 1 契約

STEP 2 マスターID発行

STEP 3 組織や業務のヒアリング

↳ ビジネスチャット導入の目的や課題をヒアリングし、課題を解決しながら業務効率化をコンサルティング

STEP 4 導入方法確認

↳ 運用に必要な社内ルール作りをサポート

STEP 5 初期設定

↳ 初期導入セミナーを開催

STEP 6 利用スタート

↳ ITが苦手な従業員への個別サポート

STEP 7 フォローアップ

↳ 利用状況によって運用方法や機能を改善していく

の課題について次のように話す。「19年に設立された当社は、22年度の売上高が191億円と、直近2年間で20倍に、従業員数は設立4年目で1000人を超えて急成長を遂げています。それに伴い、急速に増える案件（プロジェクト）の管理や情報の共有が大きな課題になっていました。用地仕入れから販売まで一貫して行うため、販売までの期間が比較的長く、案件ごとに複数の部署が関わることも管理しづらい要因でした」

そこで、案件管理手法として採用したのが「いえーる 住まいチャット」だ。従業員のITリテラシーに課題があったため、シンプルな機能と充実したサポートが決め手になったという。導入後は、用地を仕入れた担当者が案件ごとにチャットルームを開設。そこに進行状況に応じて住宅設計や販売営業、プロジェクト推進部などのメンバーが参加し、

情報共有と進捗管理を行う。「用地仕入れから造成、建築、引き渡しまでのやり取りが時系列で見える化されるため、ナレッジを共有することも大きなメリットです。さまざまな現場の事例は、経験の浅い従業員の教材にもなっています」

「いえーる 住まいチャット」には修正や削除ができる編集機能が付いているが、同社ではあえてこの機能を停止させている。過去の失敗やトラブルを今後の教訓として生かすためだ。こうした導入企業の要望への柔軟な対応も、佐藤氏は高く評価している。

同時に、大容量の写真や動画を送受信できる点を、住宅業界で特に役立つ機能として挙げる。「想定外のが起きたときに、複数人で写真や動画をリアルタイムで確認できるので、素早く指示が出てトラブルを未然に防ぐこともできます」と佐藤氏は語る。

「いえーる 住まいチャット」は、利用者の声を反映して、毎週のように改良をリリースして進化し続けている。7月にはIT導入補助金対象ツールにもなった。住宅事業者の業務のDX化、効率アップを強力にアシストするツールへの期待は高い。

「お客さまとのやり取りにご利用いただいている住宅事業者では、お客さまからの信頼度が上がって契約しやすくなったそうです」と田山氏が紹介すれば、「業務の効率化はもちろん、信頼感を高められる効果は大きな魅力だと思います」と佐藤氏が笑う。

「お客さまとのやり取りにご利用いただいている住宅事業者では、お客さまからの信頼度が上がって契約しやすくなったそうです」と田山氏が紹介すれば、「業務の効率化はもちろん、信頼感を高められる効果は大きな魅力だと思います」と佐藤氏が笑う。

Data

iYell株式会社

〒150-0043
東京都渋谷区道玄坂1-16-3
渋谷センタープレイス5階
Tel：03・6455・1005

<https://iyell.co.jp/>