



公益財団法人
日本賃貸住宅管理協会

東京都支部通信

第70号
平成27年10月

発行人
公益財団法人
日本賃貸住宅管理協会
東京都支部長 塩見 紀昭
TEL 03-6265-1555

民泊仲介サービス「Airbnb」の活用術を探る IoT時代を先取りしたサービスにも注目

平成27年度第1回IT研究会

平成27年度第1回IT研究会(研究会長:榎和志氏(アマックス常務取締役))が、7月24日、ヒューリック銀座7丁目ビル(東京都中央区)で行なわれ、支部会員約120名が詰めかけました。

今回は、賃貸管理業界も注目する民泊仲介サービス「Airbnb(エアビーアンドビー)」のサービスについての講演が盛り込まれていたため、過去最高の参加者を集めた同会。そのほかにも、スマートフォンを物件のカギにした内覧サービス、8月に始まった「ITを活用した重要事項説明の社会実験」のサポートサービス、賃貸マンションのトータルIT化、外国人向け国内不動産物件情報サイトなど盛りだくさんのテーマで講演が行なわれました。

当研究会は、特定のサービスや商品の推奨を目的とせず、最新の技術や事例の情報提供及び研究を目的に活動しています



事例発表

いま注目のAirbnb “おもてなしの心”で 賃貸管理業界にも商機が

テーマ: Airbnbホストのサポート会社によるAirbnbの現場報告
講師: 田中祥司(アクシスモーション代表取締役)

賃貸管理業界関係者の間でも大きな注目を集めている民泊仲介サービスのAirbnb。一般住宅の居住者やオーナーが、空いている部屋や住戸に第三者を宿泊させる橋渡しサービスで、アメリカで2008年に誕生して以来、急速に全世界へとサービスが広がり、現在では世界190カ国、3万4,000都市で約120万室の利用が可能になっており、年間利用者は3,500万人に達しているといわれています。

日本では、「住宅を宿泊施設として提供する」ことが旅館業法上どう解釈されるかという問題があるため普及スピードは速くありませんが、それでも少なくない賃貸住宅オーナーやユーザーが、Airbnbでの部屋の貸し出しにチャレンジを開始しており、すでにAirbnbサイトへの掲載物件数は約1万件、2015年には年間利用者数も100万人となると見込まれています。

民泊の仲介報酬を得るAirbnbのビジネスモデルは、一見賃貸仲介・管理業の介在する(ビジネス化する)余地がありえないように感じます。しかし、講師の田中氏は「賃貸仲介・管理業もAirbnbも“おもてなしの心”が大事な点で共通しています」と、その可能性を訴えます。

田中氏が社長を務めるアクシスモーションは、現在都内30室のAirbnbホ

スト(物件オーナー)向けのサポート業務を手掛けています。Airbnbのオーナーは「ホスト」と名付けられているように、宿泊客を「おもてなし」することが義務付けられています。「おもてなし」といっても、一般のホテルのよう



田中氏

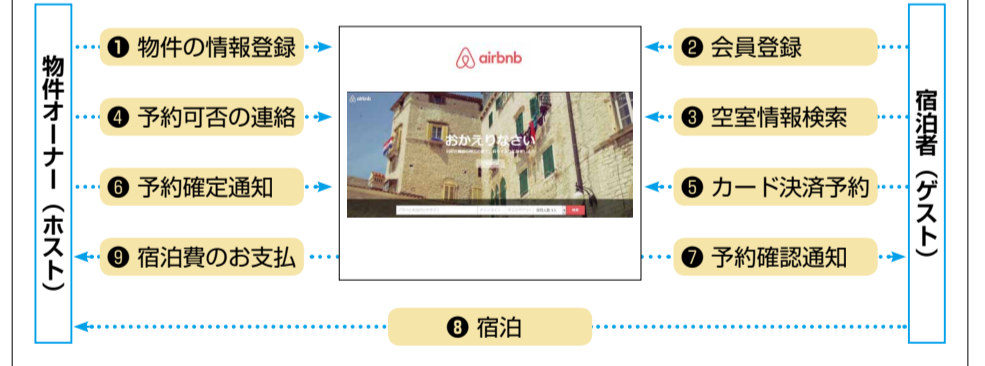
に完璧なものが求められるわけではなく、滞在中の観光案内や備品(ミネラルウォーターや各国版の観光案内など)の準備、清掃などで宿泊客(ゲスト)が滞在中快適に暮らせ、観光が楽しめるようサポートする役割が求められます。とはいえ、多くのホストは素人であり、外国語も堪能でない人がほとんど。専門オーナー以外は、自由になる時間も限られています。こうしたことから、同社のように「入居立ち合い・通訳サービス」「チェックアウト後のルームクリーニングサービス」といったAirbnbビジネスサポートサービスの提供余地が出てくるのです。

Airbnbは、ホストのホスピタリティが部屋の人気に直結しています。

「Airbnbは、ゲストとホストが実名でレビューしあう機能があります。これにより、不正や悪評判が顕在化され、まじめなゲスト・ホスト間の取引を成立しやすくしているのです。良いレビューが蓄積されたゲストは、信用＝売上がつみあがるようになっているのです」(田中氏)



物件登録からゲスト宿泊までの流れ



Airbnbで自宅等を運用する場合、「汚されるのでは?」とか「きちんとゲストから宿泊代が支払われるの?」といったリスクを心配する人もいます。こうした点についても田中氏は「心配ありません」と指摘します。

「当社では、延べ100回以上チェックアウト後の清掃を行なっていますが、清掃したスタッフの9割は、「清掃の負担を感じない」と答えています。Airbnbのゲストは非日常的感覚を味わいたいのので、キッチンを使うことがほとんどありません。また、宿泊代金の支払いはクレジットカードで行なわれ、Airbnbの手数料を差し引かれ、ホストの口座に振り込まれますので、ホストとしての責任を果たせば費用は必ず振り込まれます」(同氏)

一方、Airbnbで運用することで、一般賃貸住宅として運用するうえで避けては通れない「空室リスク」を軽減することができます。利用料金は、一般賃貸と違い季節や条件によってゲストとホストが交渉できるという柔軟性があるほか、ホストの「おもてなし」についても「居酒屋に連れていく、バナナを置いておく、空港への帰り道を教えてあげるといった、友達に対するようなもので大丈夫」(同氏)ということなのです。

「ホストとゲストの橋渡しをするAirbnbと、物件オーナーと入居者とを橋渡しする皆さんとは、いろんな面で似ています。大事なことは、機能やスペックではなく、「体験」を売るということではないでしょうか?」(同氏)

事例発表

スマートフォン使い 来店不要の内覧実現 ユーザーの負担軽減

テーマ：スマホを物件のカギにする！
世界初の後付型「スマートロック
ロボット」で内覧をもっとスマートに
講師：木村晋氏（ネクスト新規事業本部
事業開発グループ長）

IoT（Internet of Things、モノのインターネット）時代の到来で、我々の生活シーンのあらゆるところに、インターネットデバイスが組み込まれるようになりました。この中で、賃貸仲介・管理会社のビジネスシーンをすくすく



木村氏

も変えることができる、と見込まれているものが「スマートロック」です。

「スマートロック」とは、従来型の「キーボックス」を電子化したようなツールで、スマートフォンを文字通り、物件の「カギ」にしてしまうものです。ホームページや携帯電話で手続きをすることで、物件来訪者のスマホを瞬時

に電子キーにすることができます。来訪者は、仲介・管理会社にカギを受渡しに行くことなく、管理会社が休みでも、自由に物件を内覧できます。また、管理会社も営業社員と同行させる必要がなくなるほか、物件見学の履歴が蓄積できる、（電子キーは時間制限がかけられるため）空室のセキュリティが向上するといったメリットがあります。

木村氏は「今年が日本におけるスマートロック元年になる」と断言します。すでに、日本のサムターンに合ったスマートロックも登場しているようです。

ただし、スマートロック普及に向けては、(1)オートロックに対応できない、

(2)仲介会社が利用してくれるか、(3)複数の製品があり、互換性がないといった課題があるほか、ユーザー自身が見に行くことによるトラブル（窓の閉め忘れ、犯罪利用）、ユーザーのスクリーニング（ユーザーに適した物件を紹介する）機能がなくなるといった不安もあります。

「普及のためには、地域で最大手の賃貸管理会社が全空室物件に導入するなどして、他の仲介会社が使わざるを得ない状況になることが重要。また、メーカーを問わず内覧手続きが進められるよう、内覧予約プラットフォームが必要になります」(木村氏)

事例発表

いよいよスタートする 「IT重説」の社会実験に 必要な機能を実装

テーマ：“ITを活用した重要事項説明の社会実験”に対応 Web コミュニケーションシステム「HOME'S LIVE」
講師：伊東祐司氏（ネクスト執行役員 HOME'S 事業本部賃貸・流通事業部長）

8月31日からいよいよスタートした「ITを活用した重要事項説明の社会実験」。

この社会実験では、IT重説の録画・記録の保存、宅建取引士証の本人確認

と契約者の本人確認、重説関係書類の取引士と契約者の同時確認、IT重説に係る契約者の理解度のチェックなどが求められることとなります。そのため、いま関連事業者から様々なサポー



伊東氏

トツールが発表されています。ネクストの「HOME'S LIVE」もその一つです。

同システムは、2人以上がログインした時点で、自動録画がスタート。録画データは後日いつでも再生することができます。また、テレビ会議システムを利用することで取引士証と本人確認が同時にでき、画面上に表示された確認チェックにより、明確な確認意思を取得することも可能としたそうです。

重説にあたっては、説明資料を双方で共有しながら、説明箇所をポイントで認識させることができ、不明点があった場合、マイクを使って即座に質問・回答ができるようにしています。また、モニターを通じて双方の表情を読み取ることで、理解度の確認を図ります。



「当サービスは、他社のテレビ会議システムとは違い、IT重説に特化しています。導入に当たっては操作方法などのトレーニングを無料で行ないます」(伊東氏)

当日は、参加者を前にIT重説を模したデモンストレーションも行なわれ、注目を集めました。

事例発表

マンションのIT化で 入居者・オーナー満足度 を向上。 管理業界の仕事も変わる

テーマ：マンション全体をIT化！
セキュリティカメラ、オートロック、
管理会社窓口までワンストップで
一括連携「Fine Life」
講師：内野雅和氏（ユーエムイー代表取締役社長）

入居者にインターネット回線を無料で提供する「インターネットマンション」は、いまや賃貸住宅でも当たり前のサービスになっています。そこから

一歩進み、「インターネットを入居者やオーナー向けサービスのインフラとして使っていく」(内野氏)のが、同社の提供する「Fine Life」です。

同サービスは、光インターネット回



内野氏

線を物件に導入することで、入居者が無料でインターネットを楽しめるほ

か、入居者向けポータルサイトを通じた管理会社との双方向コミュニケーションやサービスコンテンツの提供、動画サービスの提供などを行ないます。しかし、これらは他社もやっていること。同社は、このインターネットインフラを核に、「インターネット連動型電子キー」「ネットワーク対応型インターフォン」「エントランスオートロックシステム」を組み合わせることで、入居者の「安心・便利・快適」を実現するマンションを提案するといいます。

電子キーは、アプリによりスマートフォンにも同様の機能を持たせることが可能で、これにより入居者は、スマ

ホで自宅の玄関を開錠することができます。また、不在時の来訪者とリアルタイムで通話ができるほか、来訪者の画像データを確認することも可能です。

さらに、管理会社は、オートロックシステムとスマホやICカードとを連携することで、必要な時に必要な人のスマホやICカードを「カギ」として認証することができます。これにより、仲介会社の物件案内などに係る手間が大幅に軽減することが可能になります。

「本システムを導入することで、管理会社の仕事が変わります」(同氏)

事例発表

外国人集客と 営業サポート提供する 専門ポータルサイト

テーマ：次なるターゲットは
“外国人向け国内不動産マーケット”！
講師：清水健氏（Real Estate Japan
バイリンガルブローカーカレッジアシ
スタンスマネージャー）

グローバル化の進展により、我が国の不動産市場においても「外国人」の存在感は、年々重要な位置を占めるようになってきています。国内の外国人登録者数は、2001年～10年の10年間で



清水氏

169万人から213万人へと25%も増加。人口・世帯数の減少、少子高齢化の影響で恒常的な空室に悩まされる我々賃貸管理会社にとっても、外国人ユーザーは新たなターゲットとして魅力があります。

そこで、こうした外国人ユーザーの

取り込みに特化したポータルサイトとして誕生したのが「realestate.co.jp」です。

同サイトの特徴は、その集客力。英語層外国人向けの日本の求人サイトや、英字のニュースサイト、その他の外国人向け媒体などとの提携により、国内外への発信力を高めており、平均月間ページビュー数は78万2,000、平均月間ユニークユーザー数は8万4,000人、賃貸物件への問い合わせ数は2万件（14年度）、売買物件の問い合わせ数2,000件（同）という実績を誇ります。「アクセスの6割は海外からと、海外での認知度が高いのがウリです」(清水氏)

認知度の高さに加え、英語による各種サポートを充実させているのも、同サイトのウリ。「外国人は、自国の慣習をそのまま持ち込んでくるため、日本人とトラブルになることが多い。こうしたトラブルを防止するため、問い合わせがあった時点で当社のほうでフィルタリングを行ないます」(同氏)

物件内見前には物件写真を複数枚提供するほか、物件住所の英語での提供とグーグルマップによる地図の提供を行なうほか、契約金の振り込みの際にも「ATMの操作が分からない外国人には、「FaceTime」を使い、振り込み方法を教えたりもします」(同氏)