

住宅の取引における顧客対応や業務改善等へのデジタル技術の活用や DX（デジタルトランスフォーメーション）の取組に関するアンケート調査

〈設問一覧〉

0. 住宅（居住用）の個人向けの契約・取引に関して行っている業務はありますか。

（複数回答）

該当する項目がありましたら、当てはまるものをクリックしてチェックマークをつけ、「次へ」をクリックして次の質問に進んでください。また、該当項目がない場合は、ここで終了となりますので、ブラウザを閉じてください。

- ①住宅の設計・施工（注文住宅）
- ②住宅の販売及び販売代理（建売住宅、分譲マンション）
- ③住宅の売買の仲介
- ④住宅の賃貸借の仲介
- ⑤賃貸住宅の管理
- ⑥買取再販
- ⑦住宅のリフォーム

住宅の契約・取引プロセスにおける DX ツールの導入状況についてお尋ねします

1. 住宅の契約・取引プロセス（※1）における DX ツール（※2）を導入していますか。

（単数回答）

※1：情報収集・提供、物件説明、交渉、契約の各段階

※2：住宅の契約・取引プロセスのデジタル化に関する顧客対応・管理システム、社内業務用システム等

- ①DX ツールを導入している。
- ②DX ツールを導入していない。

＜以下、1. で「①DX ツールを導入している」としたご回答者向けの設問＞

2－1. 以下の①～⑮の各 DX ツールについて、現在の導入状況や今後の導入予定をお答えください。（①～⑮のすべての項目について、導入状況・予定を必ず1つずつ選んでください）

項目（DX ツール）	現在導入 している	今後導入 予定	現在の導入 も今後の 予定もなし
①不動産情報管理システム（不動産基幹ソフト）	☐	☐	☐
②電子契約システム	☐	☐	☐
③VR/オンライン内見システム	☐	☐	☐
④電子申込システム	☐	☐	☐
⑤IT 重説のためのシステム	☐	☐	☐
⑥Web 会議システム	☐	☐	☐
⑦入居者アプリ	☐	☐	☐
⑧オーナーアプリ/ポータル	☐	☐	☐
⑨チャットツール	☐	☐	☐
⑩スマートロックシステム	☐	☐	☐
⑪AI 査定システム	☐	☐	☐
⑫RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）	☐	☐	☐
⑬プロジェクト管理/タスク管理システム	☐	☐	☐
⑭CRM（顧客管理システム）	☐	☐	☐
⑮MA（マーケティングオートメーション）システム	☐	☐	☐

前記の①～⑮以外に導入している DX ツールがありましたら、以下にご記入ください。
（自由筆記）

2－2．導入して特に効果的と考えられる DX ツールは何ですか。3 つまで選んでください。

- ①不動産情報管理システム（不動産基幹ソフト）
- ②電子契約システム
- ③VR/オンライン内見システム
- ④電子申込システム
- ⑤IT 重説のためのシステム
- ⑥Web 会議システム
- ⑦入居者アプリ
- ⑧オーナーアプリ/ポータル
- ⑨チャットツール
- ⑩スマートロックシステム
- ⑪AI 査定システム
- ⑫RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）
- ⑬プロジェクト管理/タスク管理システム
- ⑭CRM（顧客管理システム）
- ⑮MA（マーケティングオートメーション）システム
- 前問の自由筆記で記述された DX ツール

**2－3．感覚的なものを含め、DX ツールの導入によりどのような効果がありましたか。
（複数回答）**

- ①業務の効率化
- ②集客力の向上
- ③成約率の向上
- ④コスト削減（販売管理費圧縮等）
- ⑤ミスの軽減
- ⑥新事業の展開
- ⑦組織改革の加速化
- その他：_____

DX ツールの導入効果（数値化できる効果）についてお尋ねします

3－1．集客力の向上として、DX ツール導入前と比べ、おおよそ見込み客数はどのくらい増加しましたか。（単数回答）

- ①2 割未満の増加
- ②2 割以上 5 割未満の増加
- ③5 割以上 10 割未満の増加
- ④10 割以上の増加（倍増以上）
- ⑤増加数は不明
- ⑥上記①～⑤のいずれにもあてはまらない

3－2．成約数の向上として、DX ツール導入前と比べ、おおよそ成約数はどのくらい増加しましたか。（単数回答）

- ①2 割未満の増加
- ②2 割以上 5 割未満の増加
- ③5 割以上 10 割未満の増加
- ④10 割以上の増加（倍増以上）
- ⑤上記①～④のいずれにもあてはまらない

DX ツールの導入における課題についてお尋ねします

4－1．導入したが期待した効果が得られなかった DX ツールは何ですか。（複数回答）

- ①不動産情報管理システム（不動産基幹ソフト）
- ②電子契約システム
- ③VR/オンライン内見システム
- ④電子申込システム
- ⑤IT 重説のためのシステム
- ⑥Web 会議システム
- ⑦入居者アプリ
- ⑧オーナーアプリ/ポータル
- ⑨チャットツール
- ⑩スマートロックシステム
- ⑪AI 査定システム
- ⑫RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）
- ⑬プロジェクト管理/タスク管理システム
- ⑭CRM（顧客管理システム）
- ⑮MA（マーケティングオートメーション）システム
- ⑯その他で記述された DX ツール
- ⑰効果が得られなかった DX ツールは特にない

4－2．期待した効果が得られなかった理由は何であると考えますか。（複数回答）

- ①DX 運用の人材不足
- ②効果に対して費用が高かった
- ③業務内容とのミスマッチ
- ④社内体制とのミスマッチ
- ⑤サービス内容の問題（質、スペック等）
- ⑥サポート対応（ヘルプデスク等）が不十分
- ⑦特に理由はない／わからない

○その他：_____

今後の DX ツールの導入についてお尋ねします

5-1. 導入したいが、現在のところ導入できていない DX ツールは何ですか。(複数回答)

- ①不動産情報管理システム（不動産基幹ソフト）
- ②電子契約システム
- ③VR/オンライン内見システム
- ④電子申込システム
- ⑤IT 重説のためのシステム
- ⑥Web 会議システム
- ⑦入居者アプリ
- ⑧オーナーアプリ/ポータル
- ⑨チャットツール
- ⑩スマートロックシステム
- ⑪AI 査定システム
- ⑫RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）
- ⑬プロジェクト管理/タスク管理システム
- ⑭CRM（顧客管理システム）
- ⑮MA（マーケティングオートメーション）システム
- ⑯現在導入したい DX ツールはない

○その他:

5-2. 前記の DX ツールが導入できてない理由は何ですか。(複数回答)

- ①人材不足
- ②費用が高い
- ③社内での承諾が得られていない
- ④業務内容とミスマッチな部分がある
- ⑤特に理由はない、わからない

その他:

DX 推進に関するご意見等についてお尋ねします

DXの推進に関する国の政策・施策等への意見をご自由に記述してください。

--

◎設問は以上となります。p.11 からのご回答いただいた方について、ご記入をお願いします。

〈以下、1. で「②DX ツールを導入していない」としたご回答者向けの設問〉

「DX ツールを導入していない」と回答された方にお尋ねします

2. DX ツールの導入意向はありますか。（単数回答）

- ①現在は DX ツールを導入していないが、今後導入したい。 →p. 8 へ
- ②DX ツールを導入したいと考えているが、導入の予定は立っていない。 →p. 8 へ
- ③DX を導入する必要性を感じていない。 →p. 10 へ

〈以下、導入意向について、①もしくは②※（導入意向あり）を選択したご回答者向けの設問〉

※○現在は DX ツールを導入していないが、今後導入したい。

○DX ツールを導入したいと考えているが、導入の予定は立っていない。

現在、DX ツールを導入していない理由についてお尋ねします

3. DX ツールを導入していない理由は何ですか。（複数回答） *

- ①DX 推進の人材が確保できない
- ②費用が高い・予算がない
- ③業務のどこに DX を導入すればよいかわからない
- ④社内の体制が DX に対応できない
- ⑤取引会社等が DX に対応していない
- その他：_____

今後導入予定・導入を検討中の DX ツールについてお尋ねします

**4－1. 今後導入予定の DX ツールあるいは導入を検討中の DX ツールは何ですか。
（複数回答）**

- ①不動産情報管理システム（不動産基幹ソフト）
- ②電子契約システム
- ③VR/オンライン内見システム
- ④電子申込システム
- ⑤IT 重説のためのシステム
- ⑥Web 会議システム
- ⑦入居者アプリ
- ⑧オーナーアプリ/ポータル
- ⑨チャットツール
- ⑩スマートロックシステム
- ⑪AI 査定システム
- ⑫RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）
- ⑬プロジェクト管理/タスク管理システム
- ⑭CRM（顧客管理システム）
- ⑮MA（マーケティングオートメーション）システム
- その他：_____

4-2. 前記のうち最も早く導入予定の DX ツールを導入する時期はいつですか。(単数回答)

- ①できるだけ早い時期（3 ヶ月以内程度）
- ②3～6 ヶ月以内
- ③6 ヶ月～1 年以内
- ④1 年以上先
- ⑤導入予定だが時期は未定

4-3. DX ツールを導入する理由あるいは導入を検討する理由は何ですか。(複数回答)

- ①業務の効率化
- ②集客力の向上
- ③成約率の向上
- ④コスト削減（販売管理費圧縮等）
- ⑤ミスの軽減
- ⑥新事業の展開
- ⑦組織改革
- その他：

DX 推進に関するご意見等についてお尋ねします

DX の推進に関する国の政策・施策等への意見をご自由に記述してください。

--

◎設問は以上となります。p.11 からのご回答いただいた方について、ご記入をお願いします。

〈以下、導入意向について、③導入する必要性を感じていない を選択したご回答者向けの設問〉

DX ツールの導入の必要性を感じない理由についてお尋ねします

2. どのような点で DX ツールの導入の必要性を感じないのですか。(複数回答)

- ①取引件数が少なく費用対効果が期待できない
- ②従来からの業務の進め方に慣れている
- ③IT 機器などの操作を新たに覚えるのが難しい
- ④DX ツールとは何かがよくわからない

○その他：_____

DX 推進に関するご意見等についてお尋ねします

DX の推進に関する国の政策・施策等への意見をご自由に記述してください。

--

◎設問は以上となります。p.11 からのご回答いただいた方について、ご記入をお願いします。

最後に、ご回答いただいた方についてお尋ねします

最後に貴社についてお伺いします。なお、記載していただいた個人情報は、アンケート内容の確認以外には使用しません。また、ご本人の同意がなければ第三者に個人情報を提供することもしません。取得した個人情報は管理責任者を定め、紛失や漏洩などが発生しないよう積極的な安全対策を実施いたします。

貴社名をご記入ください。

貴社の所在地（都道府県）をご教示ください。（プルダウンにてご選択ください）

貴社の所在地（市区町村）を以下にご記入ください。

貴社の規模（従業員数）をご教示ください。

- ①1～5 人
- ②6～20 人
- ③21～50 人
- ③51～100 人
- ④101～300 人
- ⑤301 人～

ご回答いただいた方（ご連絡先となる方）のお名前をご記入ください。

ご回答いただいた方（ご連絡先となる方）のご所属・役職をご記入ください。

ご回答いただいた方（ご連絡先となる方）のメールアドレスをご記入ください。

ご回答いただいた方（ご連絡先となる方）の電話番号をご記入ください（半角数字・ハイフンなしでお願いします）

下記①～⑪の中で、貴社が加入されている団体に当てはまるものを選択してください。

（複数回答、①～⑪に当てはまるものがない場合は「その他」を選択し、主な加入団体名をご記入ください。）〈順不同〉

- ①一般社団法人プレハブ建築協会
- ②一般社団法人日本ツーバイフォー建築協会
- ③一般財団法人住宅生産振興財団
- ④一般社団法人全国住宅産業協会
- ⑤一般社団法人日本木造住宅産業協会
- ⑥一般社団法人輸入住宅産業協会
- ⑦一般社団法人 JBN・全国工務店協会
- ⑧一般社団法人不動産協会
- ⑨一般社団法人不動産テック協会
- ⑩全国宅地建物取引業協会連合会（各都道府県の宅地建物取引業協会）
- ⑪公益社団法人全日本不動産協会

○その他：_____

～本調査にご協力いただき誠に有難うございました～

いただいたご回答内容は、本調査の目的以外にはいっさい使用致しません。

◆ご回答内容にお間違いがなければ、『送信』ボタンをクリックしてください◆