

～新築分譲マンション・戸建て販売時の様々な顧客接点での手続きをオンライン化～
**マンション・戸建て購入手続きにおける
 「電子契約」を本格始動**

三菱地所レジデンス株式会社（以下、三菱地所レジデンス）は、2020年6月より「オンライン接客」を全社で導入、続いて「IT重説（オンライン重説）」のトライアルや一部物件での「オンライン登録」「抽選会のライブ配信」の実施など、様々な顧客接点での手続き手段として「オンライン」を活用することで、顧客の利便性やCX（顧客体験）の向上を図ってまいりましたが、2021年11月よりマンション・戸建て購入時の「電子契約」のトライアルを実施、今般本格始動させ、オンライン活用をより一層深化させてまいります。「電子契約」は、2022年度中には全社で展開する予定です。

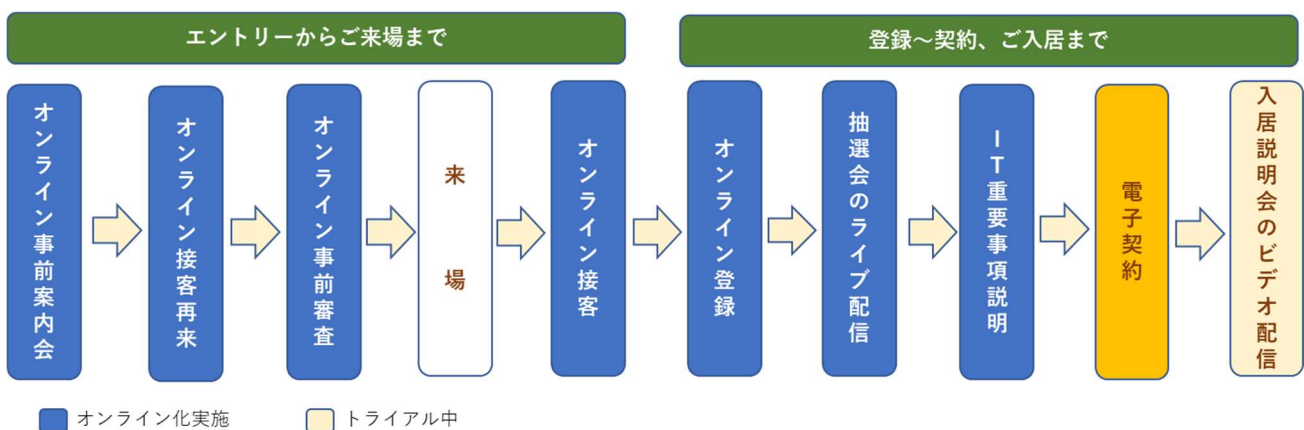
今後は、「オンライン入居説明会」の開催など、契約からご入居後までの手続きに関してデジタル化を推進し、将来的にはお客様に手続きをお願いするあらゆる局面で対面対応と非対面対応双方の選択肢を提供すべく、様々な取り組みを進めてまいります。

【「電子契約」の特徴】

- (1) 「書面への記名押印」で締結する紙の契約書に代わり、「電子文書への電子サイン」で締結する契約。お客様ご自身が保有するスマートフォンにて手続きを実施。
- (2) 二要素認証（ID/PASSによる知識要素認証+お客様保有のスマートフォンを用いた所有要素認証）を用いることで手続き時の安全性（本人性）を担保。
- (3) 合意した電子文書には電子署名と認定タイムスタンプを付与し、完全性と真正性を確保。
- (4) 電子文書は印紙税法に規定される課税文書に該当しないため、印紙税非課税となり、収入印紙代が不要。
- (5) 別途取り進めている住宅設備取り扱い説明書の電子化など合わせ、紙資料の削減による脱炭素の取り組みの一環としても、各種手続きの電子化を進めていく。

※現時点では宅建業法 37 条による書面交付義務が残存しているため、締結済電子文書を印刷の上、宅建士の記名押印をし、37 条書面として別途交付しております。

■手続きオンライン化のフローと現状



三菱地所レジデンスは、今後とも、新築分譲マンションや戸建ての販売において、エントリーからご入居後まで、一貫したオンライン化を図り、さらなるDX施策に取り組むことで、CX（顧客体験）の向上を目指します。

■「電子契約」について

【「電子契約」実施の背景】

三菱地所レジデンスにおける契約手続きは、これまで紙ベースで行われており、顧客は多くの書類に何度もサインや押印をする必要がありました。さらに保管書類も多く、顧客の負担にもなっていました。

一方社会においては、脱ハンコ・文書電子化が法制化されつつあり、またコロナ禍によるテレワークの急速な浸透も相俟って、電子契約の市場規模は急激な伸びを見せています。

三菱地所レジデンスでは、顧客の利便性と CX（顧客体験）の向上を図るとともに、自社における紙書類の削減や押印不要による手続きの迅速化など、業務の一層の効率化につなげるため、また、ペーパーレスにより紙製造や印刷・郵送時にかかる CO₂ 排出量削減を図るため、「電子契約」に取り組むことといたしました。

【「電子契約」のフロー】

「電子契約」に取り組むにあたっては、株式会社デジタルガレージの開発した「Musubell（ムスベル）」をプラットフォームとして採用しました。

「Musubell（ムスベル）」は、不動産契約時のお客様ごとに異なる必要書類の自動選別・生成・必要項目の自動入力が可能であり、お客様それぞれの契約手続のステータスを、オンラインで一元管理する機能も備えています。また「Musubell（ムスベル）」は、「電子契約」の機能を、弁護士ドットコム株式会社が運営する「クラウドサイン」との API 連携により提供しています。

今回の「電子契約」手続きは本人確認を慎重に行うために原則として対面で行い、お客様ご自身のスマートフォンを使用して契約手続きを進めますが、将来的には非対面での手続き実施も視野に入れていきます。

なお、電子契約後の覚書締結など一部手続きは非対面での対応も開始しております。

(1)電子契約サービス利用同意確認フォームへの入力、二要素認証手続き

- ・ご案内する「QR コード」から「同意確認フォーム」を開き、入力を開始
- ・購入申込者（契約名義人）の必要情報の登録（共有予定者も同様）
- ・同意事項の確認、承認（承認完了後の二要素認証手続き）

(2)ご契約時の手続き

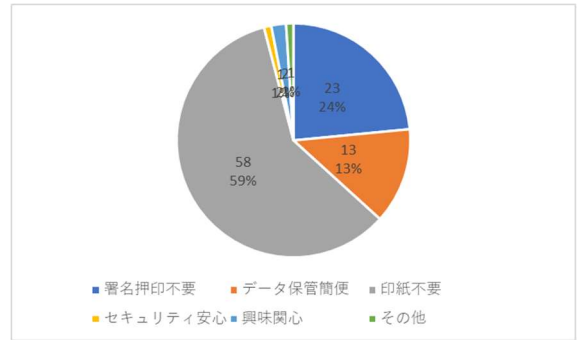
- ・ご契約手続き時、三菱地所レジデンスよりクラウドサイン経由にて、ご登録いただいたメールアドレスに電子契約手続き用 Web ページへのリンクが記載されたメールが送信されます。
- ・メールを開封、二要素認証を経て事前に入手いただくアクセスコードを用いて、電子契約手続用 Web ページにて電子文書をご確認いただきます。そして内容確認後、電子承認手続きをしていただきます。
- ・電子承認後の契約データ原本（電子文書）は PDF 化され、ご登録いただいたメールアドレス宛に送信されます。
- ・承認証跡として、合意締結証明書がクラウドサインから発行されます。

(3)ご契約後の締結済データ保管

- ・お客様ご自身にクラウドサインへの個人登録（推奨）を行っていただくことで、クラウドサイン内マイページにて、締結済電子文書を安全に保管いただけます。
- ・また、お客様ご自身のローカル環境でも電子文書を保管いただければ、紛失リスクを低減できます。

【「電子契約」 トライアルの実績】

期 間：2021年11月20日（土）～12月20日（月）
物 件 数：新築分譲マンション4物件、戸建て1物件
契約件数：115件
電子契約：89件
紙 契 約：26件



- ・トライアルの「電子契約」は累計89件。物理的に「電子契約」が困難であった件数を除くと、契約件数の約8割が電子契約でした。
- ・「電子契約」を選択した理由を聞いたところ、「収入印紙が不要だから」（59%）、「署名や押印がなく、簡便だから」（23%）、「書類がデータ化され、保管しやすいから」（13%）となり、顧客にとって、費用削減と利便性の高さが評価されたと言えます。

【「電子契約」 トライアルへの顧客の感想】

- ・書類を複数書くことと押印の手間が省けた。
- ・普段スマートフォンの操作に慣れていれば、多少画面を拡大しての確認で済むので特に不便は感じませんでした。
- ・アナログな人間で不安だったが、意外とスムーズにできた上、収入印紙代もかからないのが良かった。
- ・用意された手順に沿って行うことで、スムーズに進められた。
- ・スマートフォンやネット操作に慣れている方には非常に便利でコストパフォーマンスも良いと感じました。逆に不慣れな方には難しいかもしれないとも感じます。書面を今回お渡しいただきますが、法律上などで今後可能になればデータのみでの受け取りでもと思いました。個人的には何かあった時のために引き続き紙でもお渡しいただく方が安心するなと思いました。

■「オンライン活用」の今後の展開

「電子契約」のトライアルにおいては、対面での電子手続きとなりますが、三菱地所レジデンスの最終目標は、対面対応と非対面対応の双方の選択肢を顧客に提供することであり、将来的には、あらゆる顧客接点での手続きを電子化することにより CX（顧客体験）を向上させるとともに、電子化により人の移動や印刷・郵送などにかかる CO₂ 排出量を削減し、脱炭素社会に貢献する取り組みを進めてまいります。

2022年1月8日には、「ザ・パークハウス 麴町テラス」ならびに「ザ・パークハウス 麴町レジデンス」のご案内を行っている「番町ギャラリー」にて、お客様の購入検討をサポートする Web サイト「Buddy Support（バディサポート）」の提供も開始いたしました。「Buddy Support（バディサポート）」では、物件情報や周辺環境に関する網羅的な情報の閲覧機会を提供するだけでなく、比較、メモ、スケジュール管理、そして Web チャットや LINE を活用した担当者とのコミュニケーション等、充実した機能を提供することにより、お客様の住まい探しをサポートいたします。

三菱地所レジデンス
Buddy Support
住まい探しと暮らしのパートナー

登録する

番町ギャラリーでは、物件HPとは別に、WEBサイト「Buddy Support」（バディサポート）を開設しました。物件情報の閲覧だけでなく、比較・メモ・スケジュール管理・チャットによるコミュニケーション等の機能より、お客様の住まい探しをサポートいたします。

バディサポートの3つのポイント
POINT

1. ご検討に必要な情報を網羅
2. チャットによるコミュニケーション
3. 比較・記録・スケジュール管理等も可能

2022年5月の宅建業法改正を見据え、現在トライアルで行っているものも含め、オンライン活用の実績を積み、完全非対面での対応の準備も進めるとともに、「入居説明会でのオンライン活用」など契約以降のフェーズにおけるオンライン化を進展させるべく、取り組みを進めてまいります。

【参考】これまでの「オンライン活用」実績について

【オンライン事前説明会】

2021年4月に販売を開始した「ザ・パークハウス 板橋大山」等では、「オンライン事前説明会」を実施しました。「オンライン説明会」では、自宅にいながらにして物件概要や周辺環境について豊富な写真や図面を使って説明を受けることができます。また階層ごとのおよその価格を提示、眺望写真や間取り図も提示して説明することで、ご検討いただく住戸（タイプだけにとどまらず階数まで）の絞り込みまで行えることも多く、検討を効率よく進めていくことが出来ました。

【オンライン接客】

三菱地所が、グループ全体の取り組みとして顧客目線に立った新販売手法の構築を模索している中、2019年8月より三菱地所レジデンスの一部のマンションにおいて「オンライン接客」を先行して導入し、遠方の顧客をはじめ、販売拠点へ来場する時間がないなどさまざまなご事情を抱える顧客を対象に開始。都心エリアの物件に導入後、コロナ禍の2020年5月より導入範囲を全事業エリアに拡大し、本格稼働させました。



導入当初はオンライン商談システム「ベルフェイス」を利用していましたが、現在は「ZOOM」も併せて利用しています。

【オンライン事前審査】

2021年4月に販売を開始した「ザ・パークハウス 板橋大山」では、三菱地所レジデンス初の取り組みとして、住宅ローンの「事前審査」をオンラインで実施しました。凸版印刷株式会社の住宅ローン事前審査一括申込システム「Smart Entry Tab for Web」を業界初で導入、利用し、顧客にモデルルームへご来場いただくなくてもWeb申込サイトを使ったオンラインでの審査受付が可能となりました。

これにより、顧客のニーズに応じた柔軟な対応ができ、「事前審査」にかかる顧客の手間が軽減され、オンライン接客での資金計画相談の時間効率向上も図れるようになりました。

【オンライン登録・抽選会のライブ配信】

2020年9月、「ザ・レジデンス四谷」にて「オンライン登録」を実施しました。「オンライン登録」実施にあたり、オンライン登録申し込みシステムを開発しましたが、システム開発基盤としてトライコン株式会社の提供するクラウドCRMサービス「クライゼル」を採用し、システム構築と運用にあたっては、同社および株式会社プライムクロスの支援を受けました。

これにより、登録手続き時における販売拠点の混雑の緩和（三密状態の回避）、遠隔地に居住している、小さなお子様がいらっしゃる、感染が不安、多忙で時間がとれない等の事情から販売拠点への訪問に困難を感じていらっしゃるお客様に対しては、利便性の向上につながりました。

さらに抽選会では三密を避けるため、「ライブ配信」を行いました。

【IT重要事項説明（オンライン重要事項説明）】

三菱地所レジデンスでは、国土交通省が不動産取引のオンライン化を推進するため実施したIT重説の社会実験に2020年より参加し、IT重説の実績を積んでまいりました。2021年より本格運用が開始されたことにより、現在、非対面での手続きを希望される顧客に対しIT重説を実施しています。

【入居説明会のビデオ配信】

ご入居を控えた顧客へのご説明でもオンラインを活用しています。「ザ・パークハウス 名古屋」「ザ・パークハウス 鹿児島中央タワー」では、入居説明会の内容をビデオ化し、オンデマンドで閲覧できるようYouTubeでの配信を行っています。お引渡し時に必要な書類内容やスケジュールなどわかりやすくお知らせし、顧客の不安の解消につなげています。

以上