

## 不動産流通事業セグメント | 健全なストック社会を牽引する

事業を通じた提供価値 **快適な都市生活** **安心安全な住まい**

事業分野：仲介(売買・賃貸)／販売受託／不動産販売／不動産ソリューション／賃貸住宅管理



不動産流通事業セグメントでは、売買仲介・販売受託など、不動産ストックの活用に関するソリューションの提供、および賃貸住宅の管理に関わる事業を行っています。デジタル技術と知的資産の活用によって不動産流通の変革を牽引しながら、新たな収益機会を創出。また、当社グループがめざす「魅力あるライフスタイルの実現」の一翼を担うとともに、健全なストック活用型社会の発展にも貢献していきます。



キャンパスヴィレッジ多摩センター (2021年3月竣工)



キャンパスヴィレッジ元住吉

### 事業戦略

#### 知的資産活用によるビジネスモデルの変革

- 情報価値の変化を見据えた、不動産仲介事業モデルの進化
- 賃貸住宅サービス事業の規模拡大、および効率性向上

### 現状認識 (SWOT分析)

- |     |  |
|-----|--|
| 強み  | <ul style="list-style-type: none"><li>● 高いブランド力、豊富なお客さま接点</li><li>● 豊富な不動産流通情報と情報加工力</li><li>● 多様なニーズに対するオーナー提案力</li></ul> |
| 弱み  | <ul style="list-style-type: none"><li>● 不動産市況の影響を受けやすい仲介業</li></ul>  |
| 機会  | <ul style="list-style-type: none"><li>● 低金利による良好な不動産購入環境の継続</li><li>● 既存住宅流通市場の拡大</li><li>● 二拠点居住など、不動産利用ニーズの多様化</li></ul> |
| リスク | <ul style="list-style-type: none"><li>● デジタル化の進展による情報非対称性の低下</li><li>● 住宅価格の高騰による購入マインドの低下</li></ul>                       |

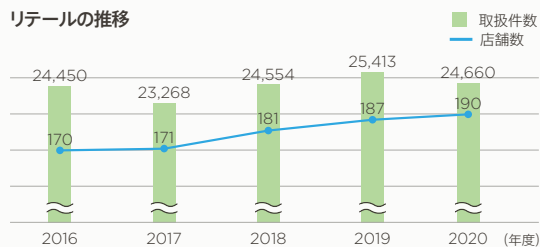
## セグメントの現状と中長期方針

### 仲介事業

仲介事業では、AIなどのデジタル技術を活用した業務の自動化・省力化と、営業担当者の課題解決スキル、および知的資産の活用によって、不動産仲介事業モデルそのものを進化させていくことを中長期方針としています。

不動産価値を高める提案によってお客さまをサポートする「不動産情報マルチバリュークリエイター」の実現に引き続き注力しながら、並行して積極的な新規出店を進め、2021年4月には、全国のリバブルネットワーク数が200拠点を超える規模にまで拡大しました。また、都心部の高額マンションに特化した店舗「GRANTACT (グランタクト)」では、自社の海外拠点とも連携し、海外の富裕層や投資家ニーズも積極的に獲得するなど、都心戦略を推進しています。この

リテールの推移



充実した店舗網に、AIによる価格査定など新たなサービスを導入することで、着実に仲介件数の増加につながってきており、人財の力とテクノロジー、それぞれの強みを活かし、かけ合わせることで、競争力のさらなる強化をめざします。

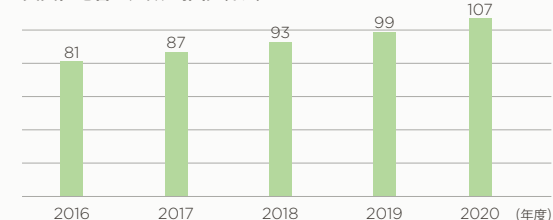
### 賃貸住宅サービス事業

賃貸住宅サービス事業では、業務の電子化によって生産性を引き上げながら、オーナーさまへの提案力向上と事業規模の拡大を図っています。

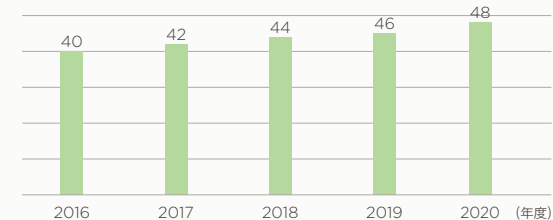
東急住宅リースでは管理戸数が10万戸を突破しました。また、東急不動産が開発し、学生情報センターが管理運営を担う学生レジデンス「CAMPUS VILLAGE (キャンパスヴィレッジ)」において「キャンパスヴィ

レッジ多摩センター」「キャンパスヴィレッジ京都下鴨東」が開業するなど約1,600室にまで拡大しています。リアルイベントが開催できないなか、コロナ禍によって顕在化した「学生が抱える孤独感」の課題解決のため、入居者さまを対象としたオンライン交流イベントや、就活準備プログラム「CV CAREER」の導入にも力を入れました。今後も運営ノウハウの蓄積と高度化に取り組み、着実な事業成長を実現していきます。

賃貸住宅管理戸数の推移 (千戸)



学生マンション等管理戸数 (千戸)



## 特集 不動産流通事業の取り組み

# デジタル技術を活用した顧客体験の進化

仲介・販売業務のノウハウと蓄積データ、お客さまとの豊富な接点、および高いブランド力を有する不動産流通事業セグメントでは、社会の変化とコロナ禍によって顕在化している新たなニーズや課題に着目。デジタル技術を活用した先進的なサービスを提供することで課題を解決しながら、カスタマーエクスペリエンス(CX)の向上と進化、お客さまを起点としたさらなる体験価値の創出に注力しています。

### 最新の査定額を提示する「スピードAI査定」



東急リバブルでは、「将来の住み替えや急な転勤などに備えて、不動産の売却価格を知りたい」というニーズに対応するため、独自開発のAIを適用した「スピードAI査定」<sup>※1</sup>機能を、公式ウェブサイトを導入しています。本サービスは、過去10年間の市場売り出し価格データをもとに、マンション・戸建・土地の登録から

査定までのプロセスを、ネット上で簡単に完結。査定に使用するデータを毎週更新し、常に最新の査定価格を算出します。併せて、貸し出した場合の想定賃料も表示し、売却と賃貸、双方の検討を可能にすることで、お客さまの不動産活用をサポートしています。

### 最新の内見を、より便利で楽しいものに——「AR内見」

東急住宅リースでは2021年4月より、管理マンションにてメガネ型デバイスを用いた国内初の内見サービス「AR内見」<sup>※2</sup>の実証実験を開始。バーチャルなモデルルームを瞬時に生成し、賃貸物件を内見する際の動線や、家具を置いたときの空間イメージをお客さまに提示できるサービスです。実際の生活をイメージしやすくするだけでなく、部屋を装飾するゲーム的な要素もあり、従来の内見をより便利に、楽し



ARグラスを用いた「AR内見」のイメージ

い体験へとアップデートします。

### コロナ禍でも、オンラインで学生同士の交流を

新型コロナウイルス感染症の拡大により、オンライン授業が中心となった大学では、学生同士が対面でコミュニケーションを取る機会が減少しています。この課題を踏まえて、学生情報センターが運営する学生レジデンス「キャンパスヴィレッジ京都一乗寺」では2020年6月、京都芸術大学と連携し、オンラインとオフラインを融合したワークショップを開催しました。レジデンス内の食堂の壁を、在学生がアートウォールとして共同制作し、この壁面とオンラインの両空間で写真コンテストを実施。学生の作品はコメント付きで展示し、出展と審査を学生主体で行うことで、友人づくりなどの機会を創出しました。



「キャンパスヴィレッジ京都一乗寺」内に描かれたアートウォール

※1. 東急リバブルの営業エリア内に限定したサービスです ※2. 実在する風景のなかに、バーチャルの視覚情報を重ねて表示することで、目の前にある空間を仮想的に拡張できる技術です