

Start Up

不動産管理戸数1万2000戸を突破したGoodグループは、2022年までの新たな中期経営計画をスタートさせた。計画の柱となるのはヒトの育成と最大効率化を図る“不動産のIT化”。合言葉に“不動産×IT×ヒト”を掲げ、他の追随を許さない組織を「必ずつくりあげる」と牧野社長は意気込む。

成長のカギを握るのは、基軸の管理事業を中心に賃貸仲介・売買仲介・リノベーションなどグループ事業の底上げ。金融や保険、相続コンサルへの展開も視野に入れた今、Goodグループは不動産の総合サービス企業へと変貌を遂げようとしている。



経営者・資産家・投資家の
皆様のための 無料会員制サービス
Good Buyers Club

福岡市内の
未公開収益物件情報を知りたい方へ

グッドバイヤーズクラブ



01

入会無料!
手続き簡単!



02

物件情報のメール
配信を待つだけ!



03

気になる物件だけ
メールや電話で問合せ!



不動産 × IT × ヒト = Good



代表取締役
牧野 修司

糸島市出身。1974年9月23日生まれ。43歳。福岡大学工学部卒。㈱ミソタ、㈱ディックスクロキを経て、09年3月㈱DIXの社長に就任。12年8月に現社名に変更した

— 中期経営計画の柱は「不動産×IT×ヒト=Good」ですね。

牧野 当社の5年後、10年後の成長を描く上で、大きなテーマはなんだろう、と考えた時に、この言葉を選びました。

「不動産がITとつながると、もっと不動産は身近になる」「不動産がヒトとつながると、もっと不動産は面白くなる」「不動産がITとヒトとつながると、もっと不動産はGoodになる」という意味があります。

— 「IT」と「ヒト」がキーワードですか。

牧野 そうですね。今後、当社が成長していく上で、「IT」と「ヒト」が重要な柱だと思っています。不動産とITを掛け合わせて業務の効率化を図るとともに、スタッフの教育に力を入れる、優秀な人材の獲得など「ヒト」に力を注いでいきたいと思っています。不動産に掛け合わせる順番は、まず「IT」、次に「ヒト」にするのが結構重要で、当社ならではのと思っています。

— なぜ、先にITを掛け合わせるのでしょうか。

牧野 IoTや不動産TEC、Fintec、最近ではAIの勢いもすごいです。それらは新サービスやアナログの業務をシステム化する仕組みでもあります。当社もまずは「事業の最大効率化」を図って、少ない人数で多くの業務をこなせる環境をつくるのができれば、人件費や管理費を抑制でき、安定した成長の素地を築けます。

また、IT化はオーナー様やお客様にリアルな情報をすべて伝える手段でもあります。残念ながら、一般的に不動産会社は悪い情報を隠す傾向にあります。トラブルがあっても、オーナー様に報告しない、結果的にグレーで怪しい印象を与えているので、アプリや諸々の技術を駆使してその部分を改善していきたいと思っています。家賃の滞納、水回りのトラブルなど私たちが知っている情報と、オーナー様が知っている情報の格差をなくして、リアル性を追求する。これがIT化の狙いです。その次にヒトを掛け合わせるのです。

— ITとヒト、順番が大事ということですね。

牧野 ただ、ここで注意しなければならぬのは、ITの仕組みを作るのも、それを使っていくのもヒトだということです。そのためにも、今まで以上に人材教育に力を注いでいきます。

— 人材育成で心がけていることはありますか。

牧野 人間力と提案力ですね。提案力を伸ばすには、知識によるところが大きいと思います。結局、売買しか知らない人は売買の提案しかできない、管理の知識しかないという管理の提案しかできない。金融も同様です。

新しい情報の提供や提案ができないと、ただの物売りでしかありません。良い物件があっても、極端な話、オーナー様からしたら「メールでいいよ」となりますが、「この担当者と話せば、面白い情報を聞ける」と分かれば、「ぜひ会いに来て欲しい」と思っていただけ。そうした知識や情報を社内でも共有できるように会社としてもバックアップしていくつもりです。

— 採用する際に注意しているポイントは。

牧野 まじめで、誠実で、

努力を惜しまない、という点です。そうした人材が常に情報にアンテナを張って、新しいことに挑戦し続ければ、提案力や人間力は必ず身につきます。

当社は現在、不動産の枠にとられない、金融や保険、相続にも対応できる「不動産の総合サービス企業」を目指しています。目指す理由は2つあって、1つは賃貸・管理・売買・仲介・リノベーション・金融資産の提案・シニア事業など総合的なこと、今まで以上にオーナー様をサポートすることができま

す。

今後、福岡での物件供給が増え、入居率が悪くなれば、家賃も下がります。オーナー様の収益も下がります。私たちの管理事業はオーナー様からいただくフィー収入を基盤としていますので、そのためにも競争力のある物件にしていくな。提案が必要不可欠になります。

もちろん、管理戸数の増加や業務効率化でコストダウンを図り、オーナー様の負担を少しでも減らせるよう、補っていきませんが、補うだけでは支持していただけません。そ

ここで、現在準備している総合事業を成長エンジンに据えて、ゆっくりと走らせていきます。複数の事業体で進めることにより、オーナー様からの多様な要望に応えられる体制を整えていきたいと思っています。

— もう一点は。

牧野 ヒトが育てられる環境を整えるためです。例えば、賃貸仲介事業に合わない人が他の事業部に移れる受け皿ができます。先程、採用はまじめで誠実で努力を惜しまない人を重視している、と言いましたが、そういう人たちは仲介や管理で結果を残せなくても、他の事業部に移れば、必ず結果を残せる素地はあると思うのです。

そして、いつか当社が運営するカフェや飲食店をつくるのもいいかもしれません。入居者様やオーナー様が無料で利用できるようにすれば、皆さんに喜んでいただけると思います。そうした先に、最終的には「不動産」を外して、「総合サービス企業」になつていくのが私の夢です。今はその前の、将棋で言うところのまだまだ序盤戦ということですね。

不動産がITとつながると、
もっと不動産は身近になる

不動産がヒトとつながると、
もっと不動産は面白くなる

不動産がITとヒトとつながると、
もっと不動産はGoodになる



事業推進部長
江原 雅文

意識改革 グループが多方面に一枚岩となって事業を拡大していくためには、社員全員の意識が共通の方向に進んでいかなければなりません。現在のグループの合言葉は「人財教育」と「仕組みづくり」。事業推進部では社員の意識改革や、土台となる社内システムの構築に取り組んでいます。年度内に稼働するシステムは社員、オーナー様、コールセンター、工事などの委託先間で伝達される情報が一元管理できる仕組みで、最終的にオーナー・入居者向けアプリに活用していきます。社内を下支えし、他の事業部が活躍できるよう、後方支援するのが私たちの役割です。

売買 不動産売買ではITやアプリを導入して、個人や市場に左右されない新たな営業スタイルの確立を目指します。

新たにスタートした会員サイトの「グッドバイヤーズクラブ」は、当社が持つ収益物件の売買情報を出し惜しみなくすべてオーナー様に公開するシステムで、お客様への情報のリアル性と個人のスキルに頼らない合理性を突き詰めています。また、他のパートナー企業との連携強化することで、保険や金融商品をご提案できる仕組みをつくり、オーナー様への提案機会の損失を防ぎ、売買仲介に限らず、新たな管理受託にもつなげていきます。



売買営業部長
小倉 雅史

リノベーション オーナー様が所有する物件の空室対策として始めたリノベーション事業ですが、今後は自社顧客以外へのアプローチも強化します。自然素材を生かした「無垢部屋」のブランド化だけでなく、ペットも共住できる物件や建築家がカスタムオーダーしてくれるサービス、外壁改修修理など、ラインナップや施工件数のボリュームを増やすことで、サービス全体の向上につなげたいと考えています。リノベーション事業はグループが目指す「不動産の総合サービス」の先陣的役割です。グループへのシナジー効果を意識しながら、外部に向けてサービスや技術の情報発信をしていきます。



(株) Good ホームデザイン
リノベーション事業部長
谷崎 誠

管理

これまで、誠実に取り組むことで少しずつ信頼を得て管理のご紹介をいただいて参りました。5年間で掲げる管理戸数の目標「2万戸」を達成するためには、創業以来築いてきた、物件を安心してお任せいただいている信頼を守るのと同時に、スピード・クオリティの追求、オーナー様1人1人に担当者が付く担当制など他社との差別化に磨きをかけていきます。

また、仲介店舗のエリア拡大や売買、リノベーションなどの総合力を活かした提案ができる仕組みづくりにも、当社では着手しています。管理戸数が増えることでのスケールメリットやITやアプリを駆使したコストの削減、「見える化」による透明性など、今まで以上にオーナー様をバックアップできる体制を整えるとともに、「情報発信」にも力を入れて「Goodグループの良さ」を広めることで管理戸数を伸ばしていきたいと思っています。



専務取締役
稲富 誠治

事業責任者が語る

「不動産の総合サービス企業」への道

仲介

管理を増やすためには、地域に根付いた仲介店舗があることが重要なので、現在福岡市内に展開している6店舗の仲介店舗を、5年以内に10店舗に増やす計画です。店舗とお客様との情報格差がなくなり、物件提供が仲介手数料の対価といえる時代は終わりました。「ヒトを選ぶ」時代が訪れたことで、来店されたお客様の生涯寄り添えるような接客に力を注いでいきます。

仲介会社の至上命題はお預かりしている管理物件の空室を無くすことなので、当社なりのスタイルでそのご要望に最大限お答えするつもりです。また、今年から進めているシニア事業も、3年後には本格始動する予定です。将来的な人口減は管理物件の入居率に大きく影響してくるため、健康な高齢者に管理物件を紹介できる仕組みづくりから着手していきたいと思っています。



(株) Good Life 福岡
取締役部長
石松 豊



牧野「AIって、方言とか訛りって理解できるの?」

アイク・ラボ CMO 出水 裕

Good不動産 社長 牧野 修司

アイク・ラボ 取締役 田嶋 祐介

田嶋「分かりますよ。世界中の言語に対応しています」

牧野「ほんなこと、すごかねー」

出水「博多弁って意外に難しいですね…」

AIが認識できるか不安になってきた(笑い)」

取材 / Good Life 福岡イムス店

Good group presents

不動産 × AI

不動産の総合サービス企業(Good不動産(福岡市中央区大名1丁目、牧野修司社長)は、今年度中にAI(人工知能)を使ったシステムを構築し、管理会社としての機能を強化する。「今導入することで、5年後、10年後の成長が劇的に変わる」と説明する牧野修司社長が、システムを共同開発する(株)アイク・ラボ(札幌市、佐藤一成社長)の田嶋取締役、出水執行役員CMOとAIを導入する必要性について語った。

牧野 いろいろな業界で「AIが世界を変える」って騒がれているね。

出水 昔は小説や映画で描かれる夢物語の世界でしたが、インターネットやビッグデータが普及したことで、「AIをビジネスに活用できるんじゃないか」という流れが生まりました。現在は第三次ブーム、という位置づけです。

牧野 AIって、何を基準に物事を判断しているの？

出水 知能の「タネ」はありますが、運用後に関わる人に影響されるところが大きいんです。だから、汚い言葉や危険な考え方を教え続けられ、そうした思考回路に陥りやすいと言われています。専門的にはデータを「食わせる」と表現するのですが、データの食わせ方によって

はスマホやタブレットの画面上で問い合わせや入金状況などを確認できたり、担当者チャットできたりするものだけど、管理物件の入居者向けサービスも充実させたいな。例えば「水がでない」とか、夜間に多い相談をAIに話しかけると「こういうことを試してください」って自動的に応対するとかはどう？

出水 音声対応は現時点で難しいところもありますが、チャットであれば可能です。みずほ銀行さんの例を挙げると、AIがつくったマニュアルに沿ってスタッフが電話応対する仕組みを導入している、かなり成果が出ているようです。

牧野 それだと担当者の応対レベルが相対的に高められるし、社員にかかる負担も減らせるね。

田嶋 あと、AIが近隣の競合物件の家賃を常に収集していれば、家賃の適正価格を自動的にオーナー様に助言してくれる、なんてことも将来的には可能です。

牧野 それはすごい。発想次第で可能性は広がるわけだ。

悪にも善にもなります。**牧野** 育てる親によって、子供の成長が変わるのに似ているね。Goodの場合には数年前から接客や電話での応対のログを残しているから、それを食わせようと思う。不動産業界はアナログ文化がいまだに根付いているけど、今から手を打つことで、管理会社として将来的な差別化につながると思うんだ。

田嶋 AIはPCみたいに、電源入れたらすぐに動くものではなく、ある意味投資です。費用もかかる。だから、現地点で導入に踏み切る経営者はあまりいません。牧野社長の判断は不動産業界でもかなり早い部類だと思えます。今後実装したい機能とかはありますか？

牧野 12月に発表するオーナー様向けの専用アプリ管理戸数2万、3万戸を今後目指すには今のやり方では難しいから、新しい発想を取り入れる必要があるし、AIがその役割を担ってくれと助かるよ。

田嶋 ただ、そのためにはAIを使う人間も成長していかなないと。**牧野** AIだけじゃなく、僕たちもパワーアップしなければってことか。でも確かに、空いた時間をオーナー様への提案の時間に割いたり、提案のバリエーションを増やしたりしていけば、高い付加価値が生まれる。これからの管理会社はその部分を求められる時代が来るから、当社が率先して、その役割を担っていかないとね。

