

ストックビジネスにおける今後の展望

住宅管理のデジタル化とオーナーリレーションシップマネジメントの重要性について

2024.04.18

CoLife

池内 順平

1 自己紹介

2 住宅市場を取り巻く3つの変化

3 オーナーリレーションシップマネジメントと ストックビジネスへの取り組み事例のご紹介

1

自己紹介

2015年創業以降、住宅事業者様と提携し**住宅メンテナンスやオーナーズクラブのオペレーション**を提供。
本領域における**最先端のDXサービスとリアルメンテナンスサービス**を両軸で展開。

会社概要

<会社名> 株式会社CoLife（コーライフ） 2015年4月1日設立

<所在地> [本社] 東京都中央区日本橋富沢町9-4 6階
[北海道営業所] 北海道札幌市中央区北1条東1丁目4-1-2F
[仙台営業所] 宮城県仙台市青葉区五橋1-7-4-103
[池袋営業所] 東京都豊島区東池袋4-25-12 501
[大阪営業所] 大阪府大阪市中央区北久宝寺町1-7-7-203
[広島営業所] 広島県広島市東区光が丘10-7-502
[大分営業所] 大分県大分市都町3-1-1 7F
[沖縄営業所] 沖縄県那覇市前島1-6-9 1F

<代表> 池内 順平

<資本金> 201,050,000円（資本準備金含む）

<ベンチャーデット> 10億円の融資枠（三井住友銀行、みずほ銀行）

<株主> LIVNEX（ナスタなど）、フルタイムシステム、凸版印刷 など

<業種> サービス業、eコマース事業、プラットフォーム・住宅関係テクノロジー構築、
住宅メンテナンス事業、住宅設備サポート事業、住宅IoT関連事業
損害保険代理店業

<許認可> 宅地建物取引業、一般建設業、プライバシーマーク

<主な企業Topics>

新築マンション・一戸建の[持ち家住宅]においてシェア約10%

三井住友銀行・みずほ銀行との間に総額10億円の
資金調達を可能とする融資枠を設定

みずほ銀行主催「Mizuho Innovation Award 2023.1Q」の受賞

<日経NEXTネクストユニコーン2021> 業務用SaaS領域 26位に初ランクイン
<日経NEXTネクストユニコーン2023> IoT領域 4位

外務省「ジャパンSDGsアクション・プラットフォーム」にて



多数の大手ディベロッパー・管理会社・ハウスメーカー・ビルダー・工務店と提携。
IT・リアルサービスの両軸から住宅事業者様とオーナー様の**良好な関係づくり**を支援。

取引実績の一部

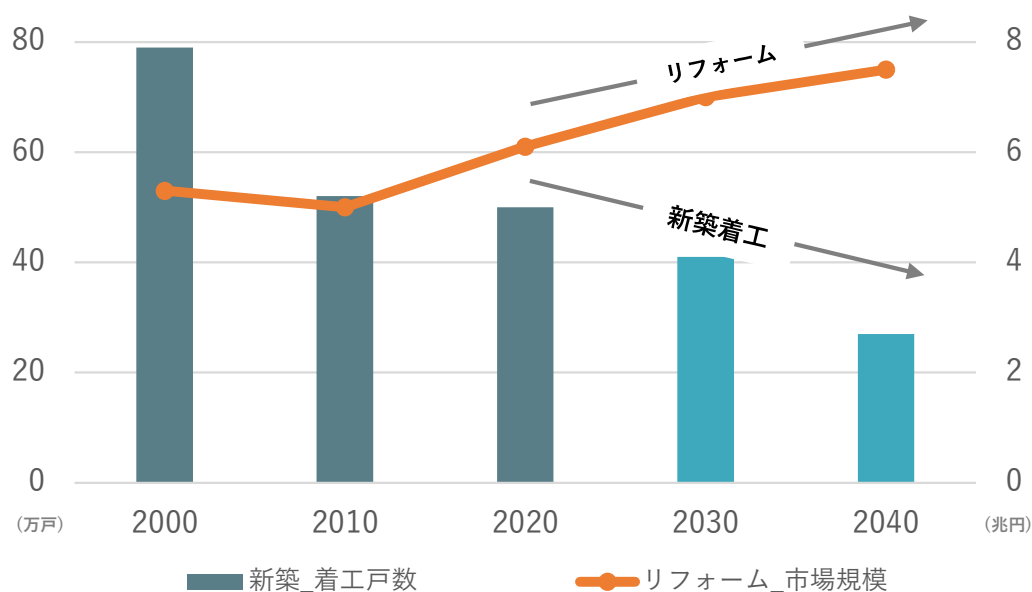


2 住宅市場を取り巻く3つの変化

- I 住宅事業者の事業戦略転換 – ストック領域へ
- II オーナーが求める住宅事業者への対応領域の拡大
- III 長期優良住宅の普及と課題 – 適切な維持管理とデータ管理対応必須化

I 住宅事業者の事業戦略転換 – ストック領域へ

新築供給減少・リフォーム拡大



新築分譲/持家着工戸数実績と予測、リフォーム市場規模の実績と予測(出典：共にNRI)

時間外労働 上限規制

2024年問題、どうなる住宅価格
メーカー人手不足、コスト上昇の懸念

朝日新聞
DIGITAL

住宅価格高騰 金利への不透明性

長引く資材高、住宅購入への影響は？
住宅価格、値上がり止まらず

日本経済新聞

住宅ローン金利、低水準はいつまで
日銀の利上げで変動金利の行方は

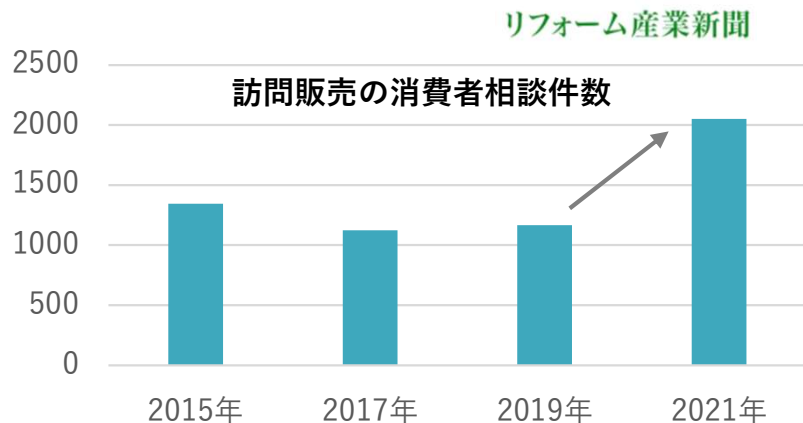
朝日新聞
DIGITAL

新築住宅は2040年度には2022年度比約36%減まで落ち込む見通し。
市場激変を背景に、特に新築事業者における顧客戦略の転換が迫られる。
ストックビジネス課題(リピート/顧客単価上昇、紹介獲得)と業務効率化課題に直面。

II オーナーが求める住宅事業者への対応領域の拡大

社会課題化する
訪問販売

訪問販売の消費者相談6割増
水回りリフォームや保険金トラブル



出典：経済産業省「消費者相談報告書」(~2022年3月)

日用の住宅設備
備品の偽造品横行

浄水カートリッジの模倣品に
関する注意喚起



出典：消費者庁 ニュースリリース



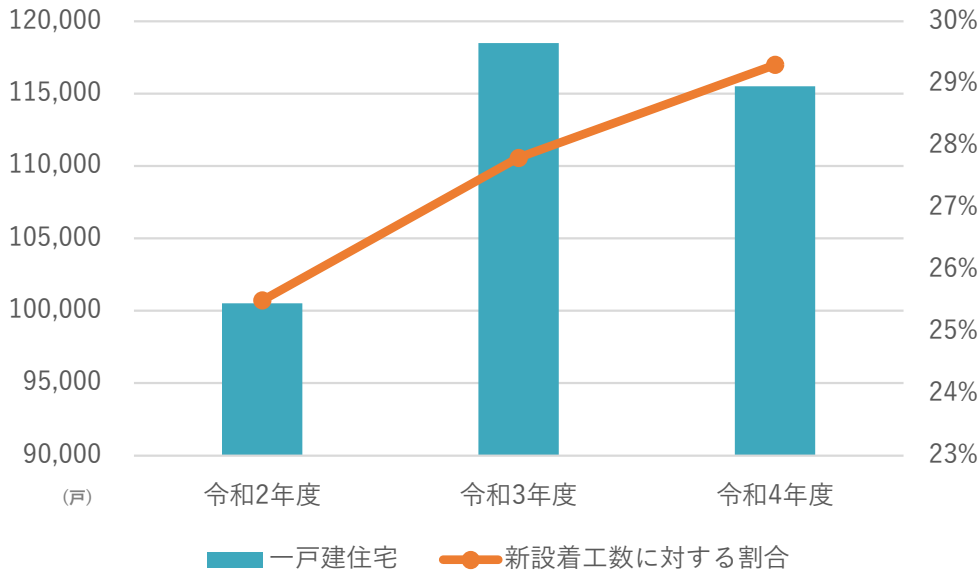
出典：LIXIL ホームページ

イエナカに対する消費者意識も変化。安心意識の高まりが、入居後の対応サービス需要として顕在化し、住宅事業者の社会的責任も肥大化。

III 長期優良住宅の普及と課題 – 適切な維持管理とデータ管理対応必須化

戸建住宅における長期優良住宅が普及

新築・一戸建住宅における認定実績



長期優良住宅の認定状況について (令和5年3月末時点) (出典: 国土交通省)

適切な維持管理の重要性と負担増

昨今は行政の調査によるオーナーからの問い合わせが増加。認定を受け続けるための維持管理の重要性が増す。

法令	条文	作成・保存する項目	記載されている重要な例
国土交通省令	国土交通省令(認定長期優良住宅の認定)第11条第1項に基づき、認定計画実施者は認定長期優良住宅の建設及び維持保全の状況に関する記録を作成し、これを保存しなければならない。	認定を受けるに当たって認定申請書に提出する事項(国土交通省令第11条第1項第1号)を記載し、保存する。	認定を受けるに当たって認定申請書に提出する事項(国土交通省令第11条第1項第1号)を記載し、保存する。
第1号	国土交通省令(認定長期優良住宅の認定)第11条第1項第1号	長期優良住宅等に関する事項 -住宅の位置 -住宅の構造及び設備 -住宅の規模 -維持保全の方法及び期間 -修繕及び維持保全に関する費用計画、等	-長期優良住宅等認定計画(第1号様式、第1の2号様式)
第2号	国土交通省令(認定長期優良住宅の認定)第11条第1項第2号	認定申請に記載される事項 -認定書等 -認定年月日 -認定を受けた者の氏名 -認定対象住宅番号、等	-認定通知書(第2号様式)
第3号	国土交通省令(認定長期優良住宅の認定)第11条第1項第3号	認定申請があった場合 -認定申請書 -認定年月日 -認定の内容、等	-認定申請書(第3号様式) -認定通知書(第4号様式)
第4号	国土交通省令(認定長期優良住宅の認定)第11条第1項第4号	認定申請について承認を受けた場合 -認定申請書 -認定年月日 -認定を受けた者の氏名 -認定を受けた住宅番号、等	-認定申請書(第3号様式) -認定通知書(第4号様式)
第5号	国土交通省令(認定長期優良住宅の認定)第11条第1項第5号	認定申請書の提出があった場合 -認定申請書 -認定年月日 -認定を受けた者の氏名 -認定を受けた住宅番号、等	-認定申請書(第3号様式) -認定通知書(第4号様式)

部位	点検部位	主な点検項目	点検の時期(竣工より)	定期的な手入れ	更新・取替の時期、内容
構造体	基礎	コンクリート基礎のひび割れ、浮き、陥没、等	1, 2, 5, 10, 20, 30年*	-	建て替え時に更新
	土台	基礎からのずれ・浮き、断面欠損、腐朽・蟻害、等	5, 10, 20, 30年*	10年で防蟻・防蟻処理検討	建て替え時に更新
	床板	大引き、床板、断熱材、床下・床間、等	5, 10, 20, 30年*	10年で防蟻・防蟻処理検討	建て替え時に更新
屋根・外壁・開口部等	軸組	柱、梁、筋かい、断熱材、等	10, 20, 30年*	-	建て替え時に更新
	小屋根	棟木、母屋、棟木、小屋根	10, 20, 30年*	-	建て替え時に更新
屋根・外壁・開口部等	屋根	屋根葺き材、ずれ、はがれ、浮き、われ、雨漏り、変形、等	1, 2, 5, 10, 20, 30年*	-	20年で全面葺き替えを検討
	外壁	サイディング壁(珪藻土系)	1, 2, 5, 10, 20, 30年*#1	10年でフックコーティング	20年で全面補修を検討
	雨樋	破損、詰まり、はがれ、ひび、軒先の垂れ下がりが	1, 2, 10, 20, 30年*	-	10年で全面取替を検討
開口部	軒裏	腐朽、雨漏り、はがれ、たわみ、ひび割れ、等	1, 2, 10, 20, 30年*	-	20年で全面取替を検討
	開口部	開口部の隙間、断熱材の劣化、等	1, 2, 10, 20, 30年*	-	20年で全面取替を検討

今後は長期優良住宅並みのデータ管理が一般化する時代の到来が予想できる。
維持管理計画の履行、ITに関する課題が顕在化。

住宅事業者の事業戦略転換 – ストック領域へ



新築供給減少・
リフォーム拡大

住宅価格高騰
金利への不透明性

時間外労働
上限規制

オーナーが求める住宅事業者の社会的責任拡大

日用の住宅設備
備品の偽造品横行

侵入犯罪増・社会的な
凶悪事件の発生

社会課題化する
訪問販売



長期優良住宅の普及と課題 – 適切な維持管理とデータ管理対応必須化

長期優良住宅普及と
データ管理負荷増大

長期優良住宅普及と
維持管理認識不足

「ストックビジネス」への転換が急務となり、また「データ管理」や「オーナーへの対応」の観点でも、引渡し以降の重要性が非常に高まる。

住宅事業者引渡し以降の対応強化の動き

三井不動産グループ -三井のすまいLOOP



株式会社クレバリーホーム -クレバリーオーナーズ



住友林業株式会社 -クラブフォレスト



オープンハウスグループ -おうちリンク



株式会社東栄住宅 -東栄オーナーズクラブ



旭化成ホームズ株式会社 -HEBELIAN NET.



3

オーナーリレーションシップマネジメントと
ストックビジネスへの取り組み事例のご紹介

お引渡し後はもちろん、オーナーが変わっても、自社の戸建を長期に渡り維持管理し収益に変えていく、戸建における管理会社の発想が拡大。

Owner Relationship ManagementTM

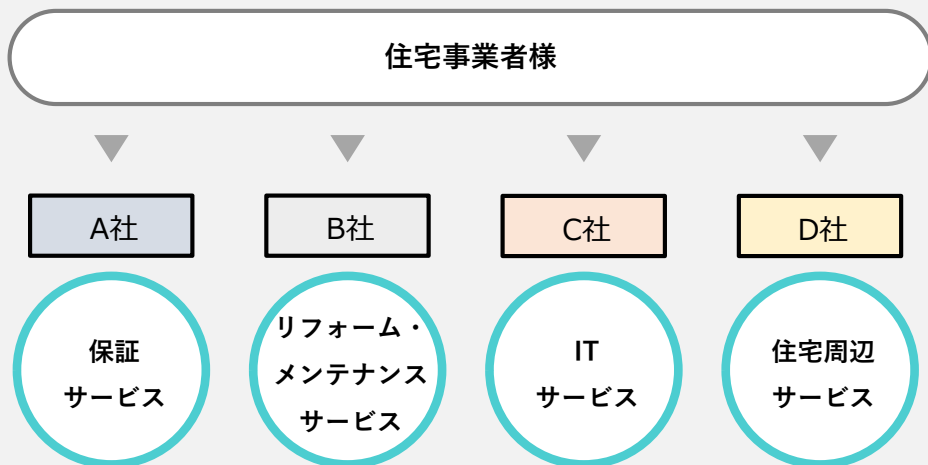
オーナーとの長期関係構築による売上拡大を実現する、これからの住宅事業者の経営発想。



住宅事業者様の改革や変化の要望に合わせて支援サービスも進化。
オーナー領域における各カテゴリを同一プラットフォームで支援・代行
し収益をサポートをする時代が到来。

従来の一般的な 個別最適サービス

各領域に特化した単一サービスを利用。住宅事業者様側での
個別最適化や全体調整等のハンドリングが必要。



多方面を支援する プラットフォームサービス

住宅事業者様がプラットフォームを所有でき保証や点検、リフォーム
など各サービスを一元管理。将来の変化にも対応が可能となる。
さらにプラットフォームオペレーション代行も可能になる。



戸建の管理会社機能を代行。自社でできない修理、点検や周辺サービスをプラットフォームが提供。データ管理はもちろん、ストックビジネス支援も充実。

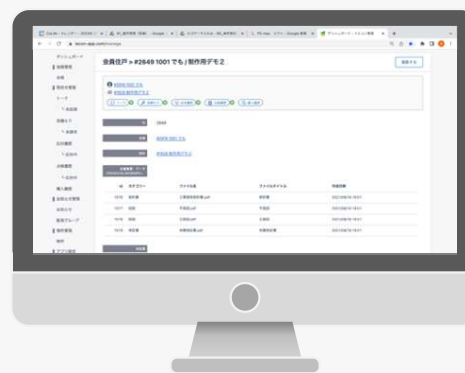


顧客接点を通して提供可能な各種サービス

住宅のライフサイクルに合わせたサービス提供



住宅事業者様がORM発想で取り組む データ管理、売上獲得のケーススタディ



さまざまなデータ管理や履歴、オーナーとの連絡、告知、問合せをIT活用で業務効率化。

機能の一例

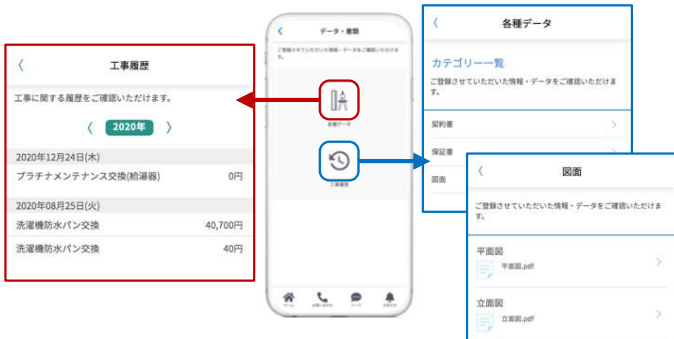
点検管理



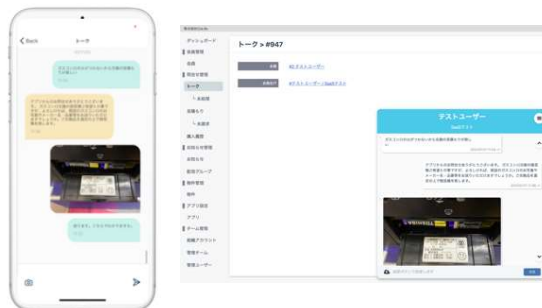
お問い合わせナビ



データ・履歴管理



トーク管理



進む管理システムの活用

顧客情報管理

物件情報管理

取説等各種データ管理

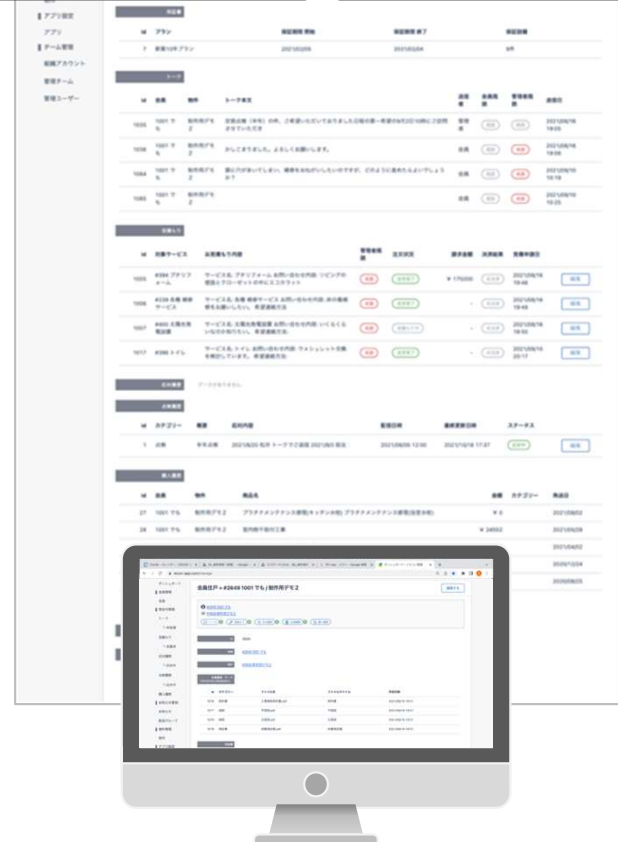
見積もり・請求書管理

点検管理

応対履歴管理

アプリ表示設定

お知らせ配信管理



長期優良住宅普及に伴い、住宅事業者様の運用負荷や、オーナーの維持管理の認識不足などの課題に対して、DXの側面で解決に取り組む事業者が増加。

維持管理負担の軽減

区分	区分	内容・発生する経費	発生している経費の概要
第1号	長期優良住宅の認定取得にかかる費用	認定を受けるための費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得にかかる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用
第2号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用
第3号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用
第4号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用
第5号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用
第6号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用
第7号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用
第8号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用
第9号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用
第10号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用
第11号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用

区分	区分	内容・発生する経費	発生している経費の概要
第1号	長期優良住宅の認定取得にかかる費用	認定を受けるための費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得にかかる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用
第2号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用
第3号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用
第4号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用
第5号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用
第6号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用
第7号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用
第8号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用
第9号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用
第10号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用
第11号	長期優良住宅の認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用、認定取得後の維持管理に必要となる費用	認定取得後の維持管理に必要となる費用

データ・履歴管理機能 <負荷軽減・トラブル防止>

お客様の重要情報(契約書や図面等)の格納、各種工事履歴の記録が可能。



点検・メンテナンスDX <業務効率化>

定期点検自動通知



申込案内



希望日程受付



<データ・履歴管理>

30年のデータ保管対応。

お客様への表示・非表示含めた管理機能。

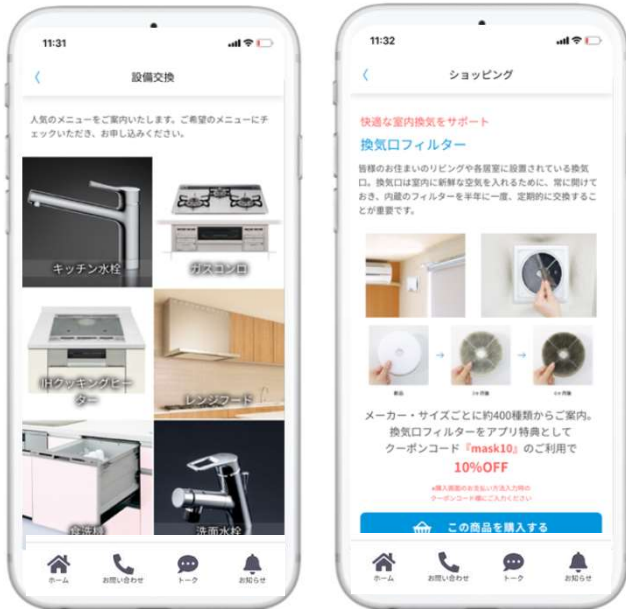
<点検・メンテナンスDX化>

お引渡しから起算し、自動でオーナー様に通知。

希望日程もデジタルで受付可能。

住宅に関するリフォームや周辺サービス、売却相談・建替をアプリを活用して受注し、ストックビジネスを推進。

アプリへメニュー掲載・受注促進



アプリを通じた見積り依頼
既築OB様の10%

データの電子化
閲覧の25%が自宅データ・
書類関連の実績有り

売却相談件数増加

外壁塗装・防蟻・
防水工事受注増加

アプリでお知らせ配信



プッシュ通知

お知らせ

リフォーム相談会
のお知らせ

売却相談会
開催のお知らせ

期間限定
ご紹介キャンペーン

見積り/請求もIT効率化・サービス受注促進

アプリ表示



事業者管理



事例 | オーナー様へのお知らせ

売上や関係構築に関する様々な情報を発信する事業者が増加。 顧客接点作り・売上獲得につながる動きが急増。

当社ieconORMを活用したお知らせ配信のカテゴリ例

紹介獲得
新築告知



リフォーム
キャンペーン・
メニュー



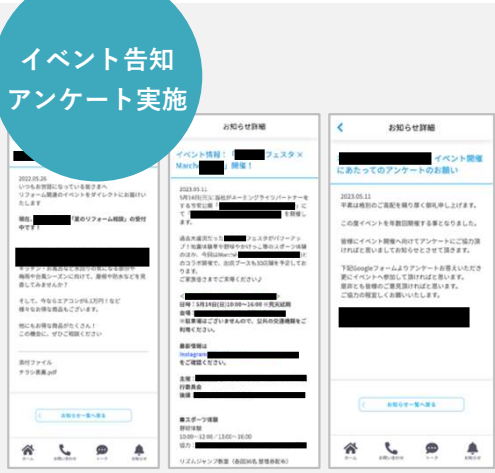
メンテナンス
お手入れ方法
コラム



時事トピック
安否確認等
からのサービス請求



イベント告知
アンケート実施



各種サービス
告知



プレゼント
・キャンペーン



アプリ限定
特典告知



ストックビジネスを拡大する 住宅事業者様と当社の取り組み事例

新築オプション
/インテリア

新生活ライフライン
・引越し・
インターネット回線

火災保険

DX住宅設備機器
保証サービス

住宅備品販売

住宅設備交換
・小修繕

ハウス
クリーニング

住みかえ^(売買/仲介)
サポート

戸建の管理会社機能を代行。自社でできない修理、点検や周辺サービスをプラットフォームが提供。データ管理はもちろん、ストックビジネス支援も充実。



顧客接点を通して提供可能な各種サービス

住宅のライフサイクルに合わせたサービス提供

- 新築オプション / インテリア (マンション戸建対応可)
- 新生活ライフライン ・ 引越し ・ インターネット回線
- 火災保険
- DX住宅設備機器 保証サービス (新築住宅の10%)
- 住宅備品販売 (年間7万世帯)
- 住宅設備交換 ・ 小修繕 (施工件数年1万件超)
- ハウス クリーニング
- 住みかえ (売買/仲介) サポート

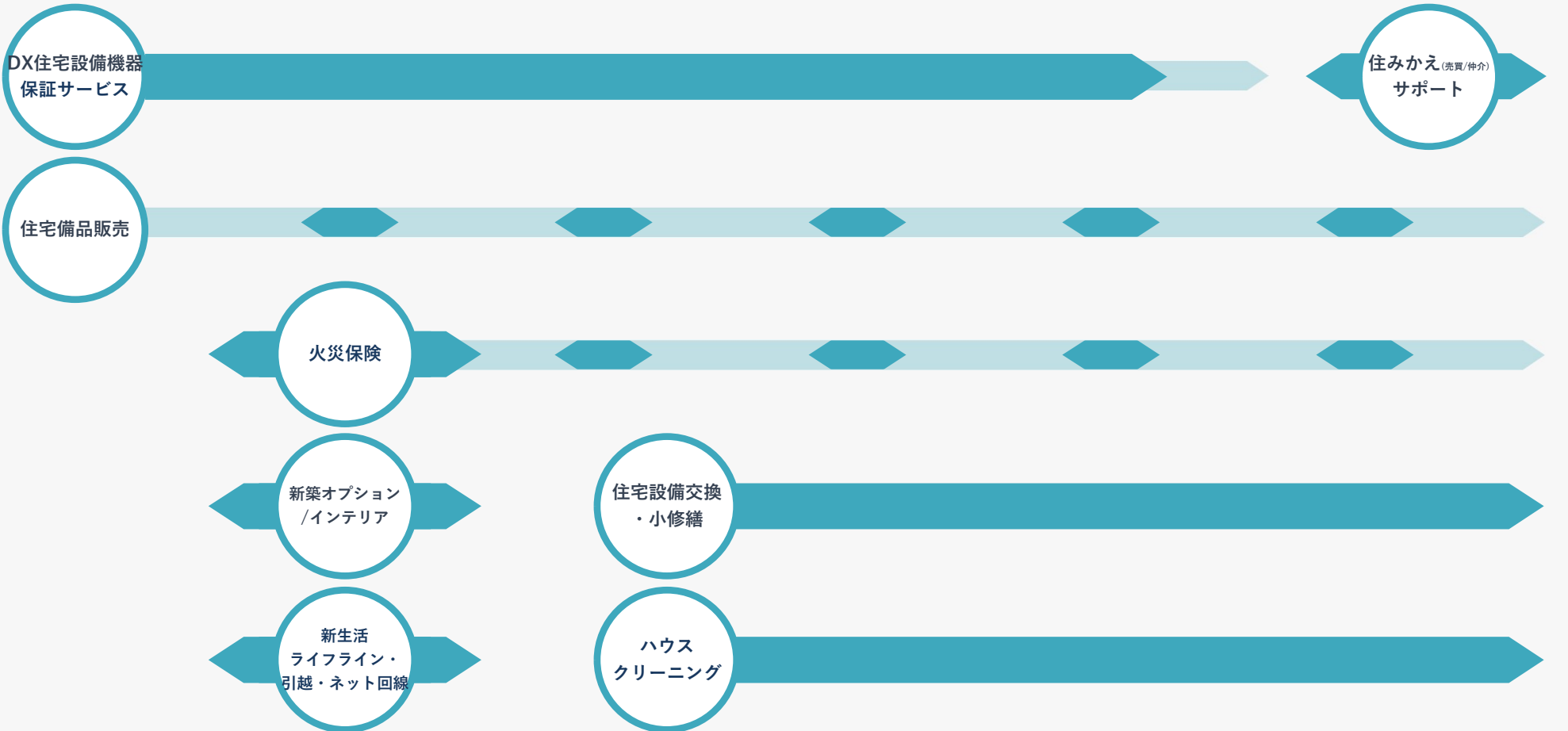
イエコンORM – 住宅事業者様と取組むオーナーサービス



コールセンター



月間9,000件超に対応。システム・アプリと共に、オーナー様のお問い合わせに対応。



ORM×設備修理DX (プラチナメンテナンス)で レポート獲得・顧客関係構築を盤石化

オーナー様接点を持ち続ける重要な取り組みとして各社導入が進む大好評サービス。

プラチナメンテナンス 新築10年/15年



当社が強力サポート

- 1 物件データ作成代行
- 2 データ作成代行
- 3 保証書データのアプリ格納
- 4 対象設備機器情報登録
- 5 取扱説明書データ格納

修理をIT効率化で
脱炭素へ貢献

ペーパーレス化の
強力サポート

修理回数
無制限

修理/交換
無償対応

交換は修理で直らない場合のみ

対象設備修理受付
365日24H対応
(当社修理受付デスク)

<基本対象プラン>
暮らしの重要
9設備機器



新築の貴社住宅差別化・ブランディングに貢献

オーナー様との長期の繋がりづくりに貢献

物件/顧客情報、対象設備情報 &
保証書 & 取説も当社登録サポート

イエコンORM-各種ご提携サービス

住宅設備交換
・小修繕

入居後プチリフォームから、設備交換、小修繕等各種対応。お手数料収益にも貢献。



新築オプション
/インテリア

お引渡し前後のクロスセルを弊社が代行。コーティング等人気メニューで収益積増し。



住宅備品販売
年間7万世帯利用

どこで買ったかわからない備品を取り揃えオーナー様を支援。定期商材もご用意。



新生活
ライフライン・
引越・ネット回線

当社インターネット回線やお引越、ライフラインサービスで収益貢献。



高速ホームインターネット光

月額 4,950円税込
基本料金

CoLife × Sony Network Communications inc.

必要なサービス・商材をまとめてご案内。煩雑な手続きのお手間軽減。

らくらく
新生活
センター

- 入居前の必須準備のご案内
- ライフライン開設手続き代行
- インテリア/住宅設備備品

※具体的メニューや対応エリア、提携スキームにつきましては、別途詳細ご提案をさせていただきます。

最後に

Owner Relationship ManagementTM

今後の住宅市場激変に対して、適切なデータ管理と共に、
オーナー様との長期関係構築し、ストックビジネスを拡大。

ストック転換の次世代DX

近年注目を集めたDX領域

一般的な施工管理システム



オーナー様と、引渡し以降の長期に渡る関係を構築。
人口減少下の日本の住宅業界で注目が集まる領域。