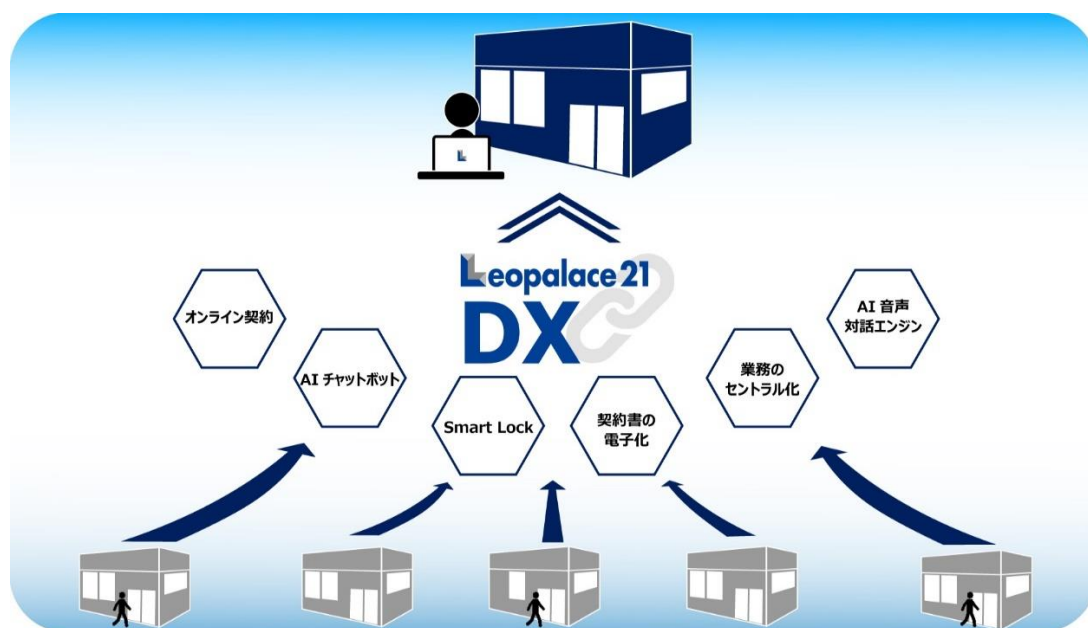


## 「DX 戦略」の一環として拠点集約を実施



株式会社レオパレス21(東京都中野区 代表取締役社長:宮尾 文也、以下「当社」)は、これまで、2022年8月に公表したDX戦略のもと、スマートロック等のデジタル技術の導入をすすめるとともに、業務のセントラル化等、様々な業務効率化に取り組んでまいりました。従来は、鍵の引渡し等の対面接客の機会が多い事から、お客様の利便性を考え、管理物件の多いエリアには複数店舗を構えておりましたが、スマートロック設置物件数の増加による鍵引渡し業務の減少、内見や接客をオンライン上で行う事による非対面化の推進によって、お客様に足を運んでいただくなくても契約が可能な仕組みが実現したことで、店舗の集約が可能となりました。

デジタル技術の導入と業務の効率化をすすめたことにより、お部屋探しの窓口としての直営支店 109 拠点から 37 拠点(国内 36 拠点、海外1拠点)を集約し、72拠点体制の実施が可能になったことをご知らせいたします。今後はさらなる資本の効率化を目指してまいります。



## ・ 集約の内容

2023年11月1日より、国内36拠点、海外1拠点の計37拠点を集約いたします。

集約前: 国内103拠点、海外6拠点 (計109拠点)

集約後: 国内67拠点、海外5拠点 (計72拠点)

集約後の拠点一覧は別紙をご覧ください。

## ・ 集約の目的

今回の拠点集約では、店舗を統合することで、各営業拠点の人員配置を増やし、来店対応が中心の「お客様対応窓口」から、能動的に活動する「営業拠点」への転換を目的としております。

## ・ 当社の業務効率化に向けた取り組み

### 不動産とITを融合した「不動産テック」の導入を推進

#### - スマートロック

スマートフォンで玄関錠の開錠が可能となった「スマートロック」の導入により、内見・入居時に鍵を受け取るための来店が不要になり、非対面化を実現いたしました。2023年9月には設置戸数が業界最大水準である15万戸を突破し、2023年9月においては、新規入居の84.9%がスマートロック設置物件への入居となりました。

#### - オンライン契約

物件の契約に必要な、入居申込書への記入や本人確認書類提出などの手続きをウェブサイト上で行うことができるサービスです。契約手続きに関わる店舗へのご来店は不要で、オンライン上で接客や内見を行う事で、お部屋探しからご契約締結まで非対面でお手続きいただくことが可能です。

#### - 契約書類の電子化

お客様との間で取り交わす一連の賃貸契約手続きを全て電子化し、ペーパーレス化を実現しています。2015年1月より法人向け電子契約サービスLeo-signを開始し、現在では法人契約件数の約33%が電子契約となっております。同年11月には「賃貸契約の電子化」を業界で初めて導入し、現在では個人入居契約の全てが電子化対応可能となりました。個人向けの契約件数のうち約80%が電子契約となっております。

#### - AIチャットボット・AI音声対話エンジン

2023年2月より活用を開始しました。当社オペレーターによる対応が中心であったため、問い合わせが集中する時期の応答率は70%を下回ることもありましたが、導入後応答率は約90%まで改善しました。当初、全体の3割程度のカテゴリへの対応でしたが、2023年8月からの本格稼働により、全ての問い合わせカテゴリへ対応可能となりました。

当社DXの推移		
2015年	1月	法人向け電子サービス「Leo-sign」導入
	11月	《業界初》賃貸契約オンライン化
2017年	4月	《業界初》工事請負契約オンライン化
2019年	6月	入居申し込みのWEB受付システム「申込受付くん」導入
2020年	9月	オンライン上での契約対応を全国で開始
	10月	オンラインでの相談や内見対応を開始
2021年	3月	《業界初》IT技術「eKYC」導入
	6月	駐車場の電子契約サービスを開始
2022年	6月	スマートロック導入
2023年	2月	他社仲介での手続きも電子契約可能へ
	2月	AI音声対話エンジンとAIチャットボットを導入
	4月	連帯保証人契約も電子契約可能へ

## 業務のセントラル化を実現

### - お部屋探し対応窓口:コンタクトセンター

2023年9月より、お客様の一次問合せ対応を行う「コンタクトセンター」を開設しました。お部屋の提案からお申込みまでを、お部屋探しに特化したチームがスピーディに対応し、顧客満足度向上に努めてまいります。2023年11月1日の拠点集約に合わせ、本格稼働を予定しております。

### - 契約手続きの事務拠点:契約事務センター

各店舗および法人営業部で行っていた契約業務を集約し、電子契約をRPA化することで、業務の軽減や品質、サービスの均一化を行います。個人、法人を問わず、全国の契約を当センターへ集約し、業務の効率化を推進しております。

### - 入居中のお問い合わせ窓口:サービスセンター

24時間入居者様の問い合わせに対応しております。また、外国語対応窓口では英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、ベトナム語での対応が可能です。

## ・ 今後の展望

DX 推進や事務業務のセントラル化による社内全体の業務効率化に加え、拠点集約型の営業体制を整えることで、お客様の利便性向上を目指し、さらなる企業価値の向上に努めてまいります。

## ■会社情報

株式会社レオパレス21

設 立 : 1973年8月17日

本社住所 : 〒164-8622 東京都中野区本町 2-54-11

代 表 者 : 代表取締役社長 宮尾 文也

企業サイト: <https://www.leopalace21.co.jp/>

### 【本件に関するお問い合わせ先】

#### ■報道関係者様

株式会社レオパレス21 広報 IR 課

TEL. 03-5350-0445 (受付:9:00-18:00 定休日:土日祝)

Mail. kouhou@leopalace21.com