

業務改善 総合チェックリスト

中小～中堅不動産会社が今すぐ取り組める業務改善の4軸20項目+優先度マトリクス。

PAGES	FRAMEWORK	READ	ACTIONS
08	04	15m	20
Workbook	改善の4軸	本文+ワーク	改善項目

CONTENTS

01	4軸で業務改善を捉える	P.02
02	ワーク① 業務の見える化	P.03
03	ワーク② 属人化の解消	P.04
04	ワーク③ ツール活用	P.05
05	ワーク④ CV最大化	P.06
06	ワーク⑤ 優先度マトリクス	P.07
07	次のアクション	P.08

TARGET	TIME	USAGE
不動産会社の経営者・部門長	通読15分 / 全項目記入60分	①現状診断 ②優先度判定 ③6ヶ月計画

01

4軸で業務改善を捉える

Sequential improvement framework

中小不動産会社の業務改善は、闇雲に始めると必ず失敗します。「どこから手をつければいいか」が見えないまま、流行のツールを導入したり、コンサルに頼んだり、業務マニュアルを書き直したりしても、現場の負担だけが増え、肝心の生産性は変わらない——というケースをこれまで何度も見てきました。

失敗を避ける鍵は「順序」です。本書では、改善を「見える化 → 属人化解消 → ツール活用 → CV最大化」という4軸の順序で捉えます。この順序を守るだけで、限られた時間と予算でも、組織の生産性を着実に底上げできます。

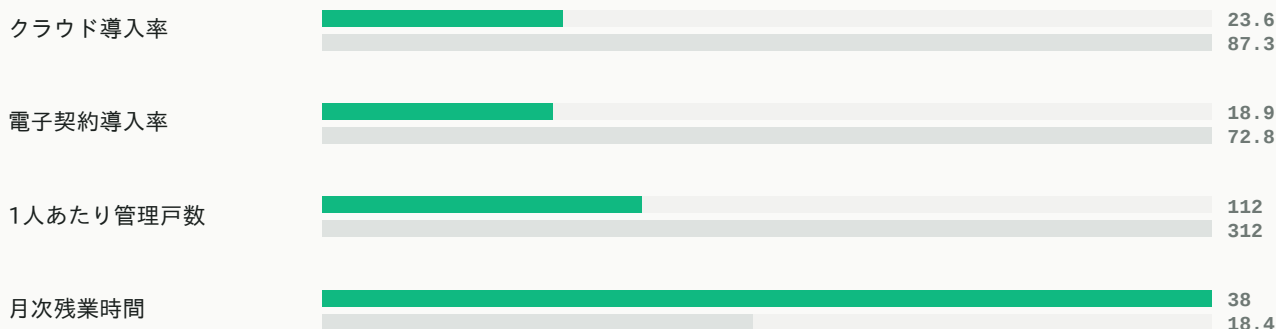


なぜこの順序なのか。第1軸の「見える化」を飛ばしてツール導入から始めると、何が課題なのかが分からないまま投資が散発的になります。第3軸のツール活用は、第1軸で特定したボトルネック業務に対して打つから効く。順序を逆にすると、現場には「使いにくい新システム」だけが残ります。

同じことが「属人化解消」と「CV最大化」にも言えます。ベテラン1人に依存した業務は、その人の暗黙知が抜けるまで自動化できません。CV最大化の前提となる反響データは、業務が見える化されていないと取得すらできない。4軸は独立した課題ではなく、前段階の成果が次の判断材料になる「依存の連鎖」だと捉えてください。

業界比較 / 中小 vs 大手 不動産会社

■ 中小 ■ 大手



数字が示す現実

中小は大手に対し、クラウド導入率で64ポイント遅れ、1人あたり管理戸数は36%。逆に言えば、生産性を倍にできれば、人を増やさず管理戸数を200戸まで拡大できる計算です。

02

ワーク① 業務の見える化

Make tasks visible · Quantify time

業務量の可視化が、すべての改善の出発点です。「忙しい」「人手が足りない」という感覚を、月次工数や担当者別の負荷という「数字」に変えることで、初めて優先順位を議論できる土台ができます。逆に、感覚の議論を続けている限り、何度会議を開いても結論は「もう少し人を増やそう」に収束します。

実測の方法はシンプルです。全社員に1週間、自分の業務を30分単位で記録してもらう。Excel でも紙でも構いません。完璧を目指す必要はありません。1週間後の集計でほぼ確実に「想定外の発見」があります。例えば「家賃送金処理に経理担当が月24時間使っていた」「内見対応の8割が同じエリアに集中していた」など、感覚では捉えられなかった事実が浮かび上がります。

現状把握度チェック

05 ITEMS

- | | |
|--|---|
| ☐ 01 直近1週間の自分の業務時間配分を記録している | ☐ 04 時間を食う TOP3 業務を全社で合意している |
| ☐ 02 部門別の月次工数を経営者が把握している | ☐ 05 紙/Excel 運用の業務総量を月次で計測している |
| ☐ 03 繁忙期の業務量を比較できる集計表がある | |

上の5つの問いに「YES」が3つ以上なら、見える化のステージは半分クリアです。2つ以下なら、まずこの1週間の業務記録から始めてください。記録する側の社員には「査定や評価のためではなく、業務改善の判断材料を集めるため」と目的を明示することが重要です。目的を伝えずに記録を依頼すると、必ず「監視されている」という反発が出ます。

実測の最小実装

最初の1週間は「30分単位・主要業務のみ・全社員」で十分です。詳細なタスク分解やABC分析は二週目以降。まず「やってみる」ことが重要で、完璧な方法論を準備しすぎると、永遠に開始できません。

03

ワーク② 属人化の解消

Reduce single-point-of-failure risk

特定の社員に依存する業務は、退職・休職リスクの最大要因です。「あの人にしか分からない」状態を放置すると、組織の成長は必ずどこかで頭打ちになります。これは中小規模ほど顕在化しやすい問題で、従業員10名の会社で経理担当が休職した瞬間、月次レポート配信が3週間停止し、オーナーから解約通告を受ける—そんな事例は珍しくありません。

#	業務カテゴリ	属人化リスク	解消の優先度
01	経理(送金・収支)	★★★★★	即時
02	契約書作成・更新	★★★★☆	3ヶ月以内
03	オーナー対応	★★★☆☆	6ヶ月以内
04	物件募集・反響	★★☆☆☆	余力で
05	クレーム一次対応	★★★☆☆	半年計画

属人化解消の王道は「主担当+副担当のペア体制」と「マニュアル整備」の2点セットです。ただし、マニュアル作成を「属人化解消の本人」に依頼するのは罠です。本人が書いたマニュアルには、本人にとって自明の暗黙知が必ず抜け落ちます。実装上の鉄則は、「ペアで作業し、後輩がマニュアル化を主担当する」こと。これにより、本人が無意識にやっている工夫まで言語化できます。

マニュアルが完成しても、四半期に1回は更新する仕組みを入れてください。業務は必ず変化しますし、マニュアルは古くなった瞬間に「読まれないドキュメント」になります。Notion や Google Docs で「最終更新日」を表示し、半年以上更新されていないページには警告を出す運用が現実的です。

陥りがちな罠

マニュアルを完璧に書こうとすると、永遠に完成しません。最初の版は「ベテランが休んだとき後輩がギリギリ業務を継続できる粒度」で十分。完璧主義より「動くドキュメント」を優先してください。

04

ワーク③ ツール活用

Pick tools that fit your workflow

クラウド・AI・自動化で「使える時間」を取り戻す段階です。ただし、ツール選定から始めないでください。ワーク①で特定したボトルネック業務に「合うツールを後から選ぶ」順序が必須です。逆順—つまり「とりあえず流行のツールを入れてから業務を当てはめる」と、現場が新ツールに業務を合わせる負担を背負い、定着しないまま月額料金だけ払い続けることになります。

#	評価軸	重み	評価のポイント
01	自社業務との適合度	HIGH	機能数より「自社業務にハマるか」
02	現場の定着率	HIGH	2-3名で1ヶ月試用→定着率で判断
03	初期費用と月額	MID	ROIを月単位で計算可能か
04	サポート体制	MID	平均レスポンス時間と応答品質
05	将来の拡張性	LOW	API/連携の可能性

評価軸の中でも特に重視すべきは「現場の定着率」です。経営者が選んだツールが現場で使われない、というケースは中小不動産会社で頻発します。これを避ける唯一の方法は、無料トライアル期間中に現場 2-3 名にだけ先行展開し、1ヶ月後の定着率(週次ログイン率)で判断することです。経営者の好みではなく、現場のデータで決めるという原則を徹底してください。

もう一つの落とし穴は「機能数で選ぶ」こと。多機能なツールほど学習コストが高く、必要な機能だけが分かりやすい単機能ツールの方が定着しやすい傾向があります。「3機能しかないが、その3機能が完璧に自社業務にハマる」ツールを選ぶ方が、結果的に時間削減効果が大きくなります。

選定の最終チェック

契約前に必ず「撤退条件」を決めておくこと。月次ログイン率が3ヶ月続けて50%未満なら撤退、というルールを事前に合意しておく、サunkコストにとらわれずに次のツールに切り替えられます。

05

ワーク④ CV最大化

Inquiry → Contract funnel analysis

反響→成約のファネルを定量化することで、本当のボトルネックが見えます。多くの不動産会社は「反響を増やせば成約も増える」と考えがちですが、現実には反響対比の成約率(CVR)が10%以下のケースが大半。反響を増やす前に、まず CVR を改善することが投資効率を最も大きく変えます。

INQUIRY → REPLY

92%

初回返信到達率

REPLY < 3H

60%

3時間以内返信

VIEWING RATE

28%

反響対比内見率

CLOSE RATE

9%

反響対比成約率

上の4つの数字を見ると、最大のボトルネックは「反響→内見」の段階です。反響100に対して92が初回返信に至り、しかし内見にまで進むのは28。ここで64ポイントの離脱が起きています。離脱の主因は2つ——初回返信のタイミングが遅い、もしくはスクリプトが下手で内見打診まで至らない。前者は SLA(返信時間制限)の設定で、後者はスクリプトの標準化で解決できます。

具体的には、反響後の初回返信が3時間以内 vs 3時間超で、内見率は2倍違うというデータがあります。つまり、まず「初回返信時間」だけ計測すれば、それだけで CVR は大きく改善する可能性があります。CRM 投資の前に、メール対応のシフト体制を見直すだけで効果が出るケースも多いのです。

数字を1つ選ぶなら

最初に追跡する KPI は「反響後3時間以内の初回返信率」一択。この数字が60%を超えるまでは、他の改善に手を出さない方が結果が早く出ます。

MEMO この章で決めたこと・次にやること

06

ワーク⑤ 優先度マトリクス

Effort × Impact prioritization

ここまでの4軸ワークで洗い出した改善候補を、「効果 × 難易度」で4象限プロットします。右上(効果大・難易度低)から着手するのが、結果として最も早くゴールに到達するルートです。一見当たり前に思えますが、実際は「目立つ案件」「緊急に見える案件」に時間を取られ、本来優先すべき右上の案件が後回しになるのが常です。

#	改善項目	効果	難易度	推奨タイミング
01	初回返信SLA	★★★★★	低	今週
02	業務記録Excel	★★★★	低	今週
03	マニュアル整備	★★★★	中	今月
04	電子契約導入	★★★★	中	今月
05	CRM一元化	★★★★★	中-高	3ヶ月以内
06	AI査定導入	★★★	中-高	半年計画
07	完全自動化	★★	高	見送り候補

特に注意すべきは下半分(効果小)の項目です。「効果小・難易度高」(右下)は、「やった感」だけが残る最悪の選択肢。中小規模ではすべてを改善する余力はありません。「やらないこと」を決めることが、優先順位の本質であり、組織として最も難しい意思決定でもあります。

マトリクスをチームで描いたら、必ず「来月から着手する1件」を全員で合意してください。複数同時着手は失敗パターンです。1件ずつ確実に終わらせ、次に進む。この王道のサイクルが、6ヶ月後に最も大きな変化を生みます。

見送りの勇気

「効果小・難易度高」の象限にある案件は、思い切って見送る決断が必要です。経営者が「やらない」と公言することで、現場のリソースが本当に重要な案件に集中できます。

07

次のアクション

Pick three. Start this week.

本ワークブックを記入し終えたら、以下の3つに絞って即座に行動に移してください。完璧を目指す必要はありません。動き出すことが最も重要です。経験上、ワークブックを「やった」だけで実装に至らない会社が約半数。次の1週間で具体的に何をするか、を曜日単位で決めることが、実装率を倍以上に変えます。

今週中の3アクション

03 ITEMS

- ☐ 01 今週中: 全社員へ業務記録(30分単位/1週間)を依頼
- ☐ 02 今月末まで: 優先度マトリクス完成→着手1件を確
- ☐ 03 来月: 候補ツール2社の無料トライアル開始

ウルスタ 無料トライアル

ウルスタ は中小不動産会社の業務改善を1画面で支援する業務クラウドです。本ワークブックで特定した課題を、実際の管理画面で試して即座に効果検証できます。

- ALL-IN-ONE
- FREE TIER
- EXCEL-IN