

ESG 戦略(DX 戦略)

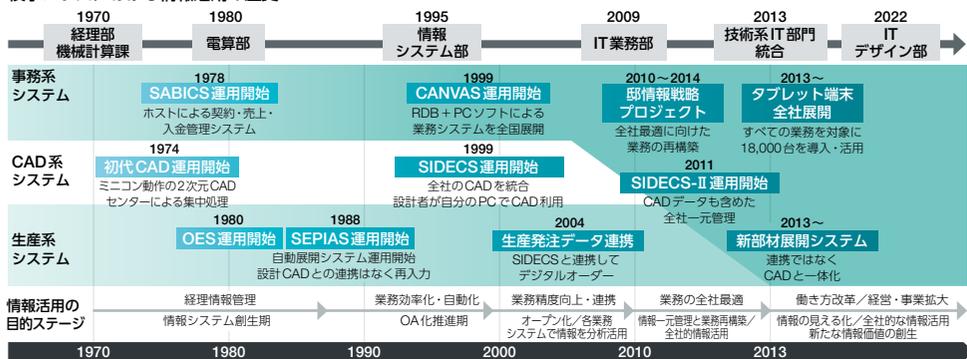
DX 戦略

デジタル技術の変遷

積水ハウスのデジタル技術は、事務系・CAD系・生産系と大きく3つの分野で発展してきました。事務系においては、1978年の契約・売上・入金管理を行う「SABICS」の運用開始に始まり、1980年には積算・発注システムの「AES」、1999年には業務システム「CANVAS」の運用を開始するなど、発展してきました。CAD系においては、1974年、住宅専用に開発した初代CADを皮切りに、いくつかの段階を経て、1999年には「SIDECS」の運用を開始。周辺システムとの連携も実現し、トータルプレゼンテーション時代への第一歩を踏み出しました。生産系においては、1980年に部材展開システム「OES」の運用を開始しました。CADで作成された図面データから、使用されている建築部材を展開することで、工場での効率的な生産と高度な品質管理が実現できました。これらは2010年から始まる邸情報戦略プロジェクトにより、お客様と私たちとの出会いからアフターサービス・リフォームに至るまでのデータの一元管理を実現し、積水ハウスのDXを支える基盤となっています。

このように積水ハウスには、業界での競争優位性を発揮し続けるために、事業環境の変化を踏まえながら、効率化を図り、徹底した品質の管理・向上にも寄与するデジタル技術を導入してきた歴史があります。現在では、その役割をITデザイン部が担っています。「情報システム部」として管理部門に位置づけられていた組織が、2009年にCAD・AESセンターの統合を経て「IT業務部」となり、2013年には生産部門・開発部門などの技術系IT部門を統合、IT業務部は2018年から戦略部門に位置づけられました。2022年には「ITデザイン部」として、IT起点で新たな可能性を追求するべく、積水ハウスの事業を変革しています。

積水ハウスにおける情報活用の歴史



デジタルトランスフォーメーション(DX)に対する考え方

積水ハウスグループにおけるDXと経営戦略の交点は、あくまで事業の中にあるという考えのもと、事業の変革を実現する手段として、デジタル技術を適用しています。デジタル技術を適用するための基盤の一つとして、創業以来60年以上にわたって蓄積してきた膨大な顧客情報や設計データを活用しています。蓄積されたデータを活用し、AIやIoT、ブロックチェーンを用いた先進的な取り組み(攻めのIT)を行う一方で、システムレベルの改革・改良による業務効率化の推進に加え、システム基盤の構築・安定運用(守りのIT)にも注力しています。また、各情報システムへの投資・効果・リスクを一定のルールに従って戦略的にコントロールする、ITガバナンスの確立による企業価値向上を図っています。

近年、労働力不足や働き方改革への対応が喫緊の課題となる中、2020年のコロナ禍においては、テレワークなど場所を選ばない新しい働き方を実現する必要があり、スピードを最優先して取り組みました。この新しい働き方の社内導入が円滑に進んだ結果、現在、当社ではテレワークが定着しています。紙資料や押印が前提となっていた業務を洗い出し、さらに効率的・効果的な新しい働き方を推進しています。また、テレワークにおいてオンラインでのコミュニケーション方法の特性を有効に活用する活動も見られ、社内ばかりではなく、お客様や取引先との会議や打ち合わせに新たなツールを用いてコミュニケーションを図り、高い成果を挙げることに意欲的に取り組んでいます。

今後も、あらゆるステークホルダーにとっての価値創出に向けて、「攻め」と「守り」の2つの観点からITを捉え、DXを推し進めていきます。

DXを支えるITの全体像



*1 SoE: System of Engagement *2 SoR: System of Record

ESG 戦略(DX 戦略)

第6次中期経営計画における DX 戦略

積水ハウスグループにおいては、住まいに関連する事業と、その顧客を取り巻くさまざまなデータと先進的なデジタル技術を活用することで、新たな顧客体験価値の創出や、事業機会の最大化、業務の変革に取り組んでいます。その中でも第6次中期経営計画で重点的に取り組むのは、「CRM(カスタマー・リレーションシップ・マネジメント)」「プラットフォームハウス構想」「賃貸住宅DX」の3つとなります。

「CRM」においては、経営資源の限界から、これまできめ細かな対応が行き届かなかったお客様層へのご提案に向け、営業の科学化を図り既存顧客データの掛け合わせを通じて、新たな体験価値を創出し、お客様への幸せの寄与と当社の収益力の強化を目的としています。

「プラットフォームハウス構想」においては、「健康」「つながり」「学び」を軸としたサービスを次々と住宅にインストールし、住環境データの蓄積および活用を通じて、お客様に幸せを提供することを目的としています。

「賃貸住宅DX」においては、当社の賃貸住宅「シャームゼン」への入居をお客様がご検討する際の「物件検索」から「内覧」「入居～退去」までの手続きを、ブロックチェーンなどのデジタル技術を活用することで、すべて電子化(オンライン化)し、新たな顧客体験の変革を通じて、お客様の利便性と当社の業務プロセスの向上を目的としています。

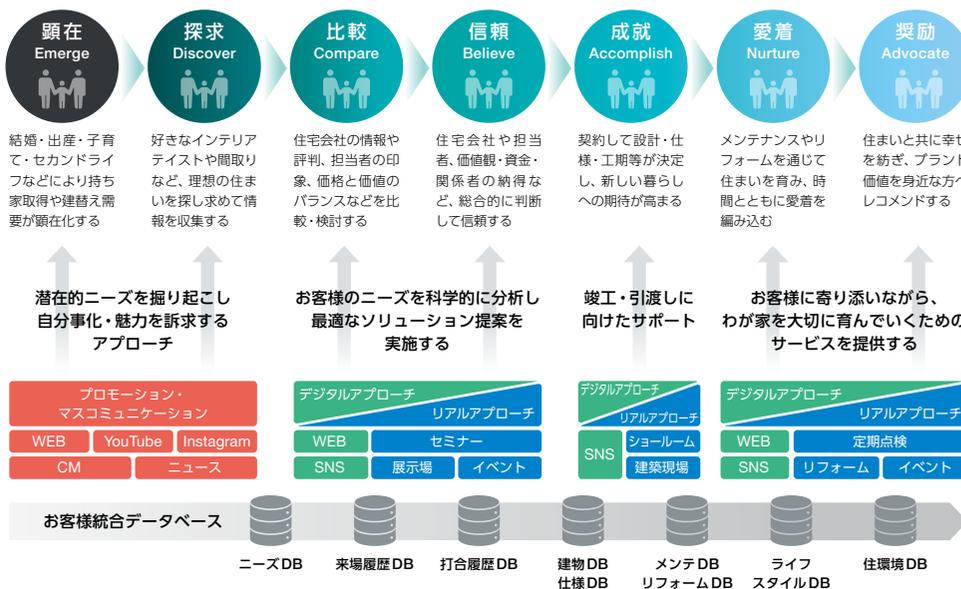
以上3つのDX戦略の実現に向けては、グループ全体の中に存在するさまざまなデータに加え、サードパーティー(社外)のデータも含めて利活用することが求められるため、データベース、ルール(運用)、人財といった視点でDXを推進する基盤整備を進めていくことで、各戦略の実効性を高めていきます。



TOPICS 1 CRM(カスタマー・リレーションシップ・マネジメント)

当社は創業以来、お客様に寄り添った住まいの価値提供を続けてきました。昨今のお客様接点のデジタル化の進展に伴い、住まいづくりから引渡し後の暮らしまで、すべての顧客体験価値の向上をミッションとした「CRM」を推進しています。これまでも、引渡し後のお客様に対しては、24時間365日受付対応が可能なシステム「オーナーデスク」や、戸建住宅に複数の先進機器を使用した点検システム「スマートインスペクション」を立案・推進し、CS(顧客満足度)向上に努めてきました。

第6次中期経営計画では、住まいづくりを検討しようとするお客様の体験価値をさらに高め、当社からの提案やアプローチの効果を高める取り組みに注力します。具体的には、デジタルでのプロモーションなどを通じてお客様にアプローチした時のデジタル上の反応、展示場来場履歴などのデータを蓄積・可視化していくことで、お客様の潜在的・顕在的ニーズを科学的に分析し、最適なソリューションの提案へと結び付け、効率的な受注活動につなげていく計画です。



ESG 戦略(DX 戦略)

TOPICS 2 プラットフォームハウス構想

当社は、グローバルビジョンの中核となる取り組みとして、人生100年時代の幸せをアシストする「プラットフォームハウス構想」を推進しています。

「つながり」を軸としたサービスでは、スマートホームサービス「PLATFORM HOUSE touch」を住宅にインストールし、間取図と連動した直感的操作で、窓や玄関ドアの開閉および施錠の確認といった防犯上の活用や、温湿度センサーを通じた熱中症アラート、その場合に外出先からエアコン機器の遠隔操作ができるなど、生活上の利便性向上の双方で好評を得ています。また、「健康」を軸とした在宅時急性疾患早期対応ネットワーク「HED-Net」の住宅へのインストールも予定しています。

第6次中期経営計画では、蓄積された住まいのビッグデータをIoTやAIを活用した機能を通じて、住まいと家族をつなぐ利便性の高いサービスを提供していくとともに、積水ハウスリフォームの工事メニューへの導入や当社マンション「グランドメゾン」へのサービス展開も進めていく予定です。

サービスを次々とインストール



TOPICS 3 賃貸住宅DX

当社の賃貸住宅「シャームゼン」へのご入居から退去までの体験のすべてのプロセスでデジタルを活用し、入居者体験の価値向上と業務効率化を図るDXが、この「賃貸住宅DX」です。

「物件検索」においては、「シャームゼン」の入居者募集サイトのDX強化を図り、利便性向上を実現します。次に「内覧」においては、実証実験を通じて、「無人内覧」の実装に向けて検証を重ねており、入居希望者の多様なニーズに応じていきます。「入居手続き」においては、電子申込・ITによる重要事項説明、電子契約と、すべてオンライン化を図るとともに、水道やガス、インターネットなどの公共・情報インフラサービスの申し込みにおいてブロックチェーン技術による企業間情報連携を図ることで、手続きをオンラインで一元的に完結することを目指しています。入居後は入居者用アプリによる各種手続きやサービスの提供を行います。また「退去」においても、退去手続きなどをオンラインで完結することが可能となります。

このように、ご入居から退去までの全てのプロセスのDXを通じて、「シャームゼン」ブランドのさらなる向上を図っていきます。



ブロックチェーンを活用した企業間情報連携にも参画し、異業種とのオープンイノベーションによる新価値創造に取り組む