

住宅販売センターにおける「日曜日定休」の本格導入開始

お客様の満足度を維持しながら、多様な人材が活躍できる環境整備へ

三井不動産レジデンシャル株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：嘉村 徹）は、2024年度より、首都圏の住宅販売センターにおいて、一部物件を対象とした「日曜日定休」を本格導入することをお知らせいたします。

近年、デジタル化の急速な進展により、様々な情報が瞬時に入手可能となり、またオンラインで商品やサービスを購入することが一般的になるなど、社会環境は大きく変化しています。そのような変化を踏まえ、当社では「営業イノベーション部」を新設し、デジタル技術の活用により情報や価値を提供することで、週末に住宅販売センターへお客様にご来場いただくことが中心であった従来の販売スタイルから、新たな住宅販売手法に向けた検討を進めております。

また、共働き世帯が社会的に増加しており、当社社員においても同様に増加傾向にあります。一方で、土日祝日の接客機会が多い住宅販売センターの社員からは、「日曜日に対応可能な保育所が限られている」、「日曜日を自分や家族の時間に充てたい」という声も増えてきており、社員の多様な働き方に向けた一層の環境づくりが求められております。

そのような背景を踏まえ、当社では2021年度より住宅販売センターにおける「日曜日定休」のトライアルを実施し、お客様の満足度への影響を検討してまいりました。その結果、販売現場のデジタル化を進めるとともに、日曜日定休とする実施時期を配慮することで、お客様の満足度を維持できることを確認いたしました。

つきましては、今般、事業規模や商品種別に関わらず、物件を選定した上で住宅販売センターにおける「日曜日定休」を本格導入することとし、2024年度については首都圏の7物件で実施いたします。

今後も、三井不動産レジデンシャルの全住宅事業のブランドコンセプトである「Life-styling × 経年優化」のもと、多様化するライフスタイルに応える商品・サービスを提供するとともに、安全・安心で快適にらせる街づくりを推進し、持続可能な社会の実現・SDGsへ貢献してまいります。

住宅販売センターの日曜日定休



住宅販売手法の新たなスタイルを導入

販売現場のデジタル化



デジタル化によるお客様の利便性向上

お客様の満足度を維持しながら、多様な人材が活躍できる環境整備へ

本リリースのポイント

1. 社会や当社を取りまく状況の変化を踏まえ、住宅販売手法の新たなスタイル
2. トライアルでの顧客満足度検証を踏まえ、更なる販売現場のデジタル化推進によってお客様の利便性を向上
3. 24年度当初は、首都圏の7物件で「日曜日定休」を実施

1. 社会や当社を取りまく状況の変化を踏まえ、住宅販売手法の新たなスタイル

(1) お客様における「住まい探し」における考え方の変化

近年、社会のデジタル化が急速に進展しており、住宅販売においてもより効率的な住まい探しが求められています。そのような社会的変化を踏まえ、当社では「営業イノベーション部」を新設するとともに、同部内にオンライン商談対応の専門チームを組成いたしました。デジタル技術を活用し、様々な情報や価値を提供することで、従来の週末に住宅販売センターへご来場いただく機会や時間を減らしても、お客様の満足度を維持できる、新たな住宅販売手法への取り組みを進めております。また、AI 搭載ホームページなど新たなテクノロジーの導入により、今後もお客様の利便性を高める取り組みを模索してまいります。

(2) 共働き世帯の増加を踏まえ、社員の多様な働き方に向けた環境づくりの必要性

当社社員における共働き世帯は増加傾向にあり、20代・30代においてはより顕著な傾向となっております。住宅販売センターにおいては土日祝日の接客機会が多いですが、子育て中の社員が日曜日に出勤する際は、周囲の家族に子供の面倒を見てもらう、あるいは日曜日対応の保育所等に預けることが多くなっています。一方で、日曜日に対応可能な保育所が限られることから、「日曜日定休」を望む声も増えてきております。男女ともに育児を中心とした家庭に関わる時間を増やしつつ、業務においてもより活躍できる社員の多様な働き方に向けた環境づくりがより一層求められています。多様化が進むお客様のニーズに応えていくためには、当社や当社社員自身が多様でなければならないと考えております。

以上のような社会や当社を取りまく状況の変化を踏まえ、それらに対応した住宅販売手法の新たなスタイルとして、住宅販売センターにおける「日曜日定休」を実施するに至りました。

2. トライアルでの顧客満足度検証を踏まえ、更なる販売現場のデジタル化推進によってお客様の利便性を向上

(1) トライアルを通じた、「お客様満足度」への影響の確認

当社では、2021年度より首都圏の7つの住宅販売センターにおいて、試験的に「日曜日定休」のトライアルを実施いたしました。その結果、平日や土曜日のオンライン商談等を活用するとともに、日曜日定休の実施時期からお客様の来場数がピークとなる第1期販売期間を除くことで、日曜日定休としていない他の販売物件と同等のお客様満足度を得られることを確認いたしました。また、トライアルに参加した社員の声としても、子育て中の社員のみならず、単身世帯や子育てをしていない社員においても一定の協調を得られることが確認できました。当該トライアル結果を踏まえ、事業規模や商品種別に関わらず物件を選定し、2024年度より、住宅販売センターにおける「日曜日定休」を本格的に導入いたします。

(2) 販売現場のデジタル化を活用したお客様の利便性向上

住宅販売センターにおける「日曜日定休」の本格導入にあたっては、オンライン商談等の活用がお客様の満足度や利便性向上に寄与したトライアル結果も踏まえ、2023年より新設した「営業イノベーション部」のオンライン商談対応専門チーム主導のもと、日曜日定休時のオンライン個別商談や、ウェブセミナーを用いた自宅等からの物件詳細情報の取得を可能とします。また、日曜日定休時に限らず、いつでもどこからでも商談資料を閲覧できるように商談ツール共有（クラウド収納）を実施するなど、販売現場のデジタル化を推進し、お客様の更なる利便性向上を図ります。

| 日曜日定休時でも（営業イノベーション部 オンライン専門チーム対応） | | いつでも・どこからでも |
|---|---|---|
| オンライン個別商談 | ウェブセミナー | 商談ツール共有 (クラウド格納) |
| お客様は自宅等から 営業担当と商談が可能 | お客様は自宅等から 物件詳細情報の取得が可能 | お客様はいつでもどこからでも 商談資料を閲覧する事が可能 |
|  |  |  |

3. 2024 年度当初は、首都圏の 7 物件で「日曜日定休」を実施

2024 年度当初は、以下首都圏の 7 物件で「日曜日定休」を導入予定です。

■ 2024 年度「日曜日定休」導入予定物件（※一部物件は「シフト制勤務」を導入予定）

- ・WORLD TOWER RESIDENCE (<https://www.hamamatsucho2-pj.com/shinchiku/X1913001/>)
- ・パークタワー勝どき (<https://www.31sumai.com/mfr/X1972/>)
- ・パークホームズ浜松町 (<https://www.31sumai.com/mfr/X1914/>)
- ・パークホームズ柏あけぼの二丁目 (<https://www.31sumai.com/mfr/G2201/>)
- ・ファインコート練馬大泉学園 (<https://www.31sumai.com/mfr/B2213/>)
- ・ファインコート青葉台二丁目 (<https://www.31sumai.com/mfr/F1946/>)
- ・パークリュクス南船橋※ (<https://www.31sumai.com/mfr/G2372/>)



【パークホームズ浜松町外観完成予想 CG】



【ファインコート練馬大泉学園街並み完成予想 CG】

■ 三井不動産グループの SDGs への貢献について

https://www.mitsuifudosan.co.jp/esg_csr/

三井不動産グループは、「共生・共存」「多様な価値観の連繋」「持続可能な社会の実現」の理念のもと、人と地球がともに豊かになる社会を目指し、環境（E）・社会（S）・ガバナンス（G）を意識した事業推進、すなわち ESG 経営を推進しております。当社グループの ESG 経営をさらに加速させていくことで、日本政府が提唱する「Society 5.0」の実現や、「SDGs」の達成に大きく貢献できるものと考えています。また、2021 年 11 月には「脱炭素社会の実現」、「ダイバーシティ&インクルージョン推進」、2023 年 3 月には「生物多様性」に関し、下記の通りグループ指針を策定しました。今後も、当社グループは街づくりを通じた社会課題の解決に向けて取り組んでまいります。

【参考】

・「脱炭素社会実現に向けグループ行動計画を策定」

<https://www.mitsuifudosan.co.jp/corporate/news/2021/1124/>

・「ダイバーシティ&インクルージョン推進宣言および取り組み方針を策定」

https://www.mitsuifudosan.co.jp/corporate/news/2021/1129_02/

・「生物多様性方針を策定」

<https://www.mitsuifudosan.co.jp/corporate/news/2023/0413/>

■ 三井不動産レジデンシャル「カーボンニュートラルデザイン推進計画」について

https://www.mfr.co.jp/content/dam/mfrcojp/company/news/2022/0315_01.pdf

すまいの高性能・高耐久化による省エネルギーの実現や、再生可能エネルギーの導入を促進するとともに、ご入居後のくらしにおいても、楽しみながら省エネルギー行動等の環境貢献に取り組んでいただけるようなサービスの提供を推進し、すまいとくらしの両面からカーボンニュートラルの実現を目指していきます。

なお、本リリースの取り組みは、SDGs(持続可能な開発目標)における 2 つの目標に貢献しています。

目標 8 働きがいも経済成長も
目標 11 住み続けられるまちづくりを

