

不動産金融部門の中核担う

オープンハウスの好調を受けて新サービス展開

オープンハウスグループにおいて、不動産金融部門を担うアイビーネット（大阪市淀川区、高舛啓次社長）は海外不動産融資や国内向け不動産担保ローン事業を展開するが、今夏から住宅ローンの取り次ぎサポートサービスを開始した。その背景には同グループの好調さがある。グループの連結業績は18年9月期の売上高が3907億円、19年9月期は97年の創業以来、初の5000億円台到達を計画している。仲介会社から出発し、マーケットイン戦略の採用が業績好調の要因だが、5000億円到達は新たなステージの到来を意味しており、顧客満足度を高めるため、今回のサポートサービス開始に至った。

住宅ローンサポート開始

アイビーネットはオープンハウスのグループ企業であり、不動産金融部門を担う。大阪の本社に加え、東京の銀座や渋谷に事務所を設けて事業を拡大。オープンハウスグループが売上高で5000億円超えをつかがい、業界トップを目指す中で「金融は経済の血液。オープンハウスグループが事業を展開する中で、各事業の“足し算”ではなく、金融を介することで“掛け算”になる場合がある」（アイビーネット経営企画部）と、グループ内のシナジー効果を高めるために、改めて金融機能の強化を進み、グループ一体の施策をとる体制が取られた。

年間の戸建て供給で1万棟が視野に入る。グループ内には「今後、より高みを目指す中で、戸建ての契約に関しても万全の体制でお客様に提供するためにどうするのか。金融子会社であるアイビーネットからしっかりとしたお

お客様本位のサポートサービスをしなければいけない」（同）という機運が高まった。住宅ローンの取り次ぎは、オープンハウスの住宅購入者を対象に、借入れに對する情報の提供をはじめ、金融機関への申し込みを支援する事業。顧客の住宅購入・住宅ローン借入れに関する顧客満足度をオープンハウスグループ全体で向上させるのが狙いだ。顧客がオープンハウスで住宅購入を決定し、顧客が要望する金融機関に住宅ローンを申し込む際に、アイビーネットが金融機関の審査における必要書類の取り次ぎを担う。金融機関からのフィードバックがあれば、それはオープンハウスを通じて顧客に伝えられる。戸建ての顧客層は一次取得者がメイン。30代の共働きが多く、煩雑な書類の作成・整備のための時間が取りにくいもの。取り次ぎサービスはそうした顧客ニーズに合

致する。アイビーネットはオープンハウスが取り扱う住宅ローンのすべてに対応する。金融機関への取り次ぎは基本的には依頼を受けた当日に行い、翌日には顧客に回答が届けられる。最短では数時間で一連の処理が済むケースもあるという。そこには、金融機関側も住宅ローンの実績向上のために迅速な対応を心掛けている面がある。グループ全体の戸建て供給の好調さが金融機関の迅速さを生み、それが顧客へのサービス向上につながるという好循環を生み出している。

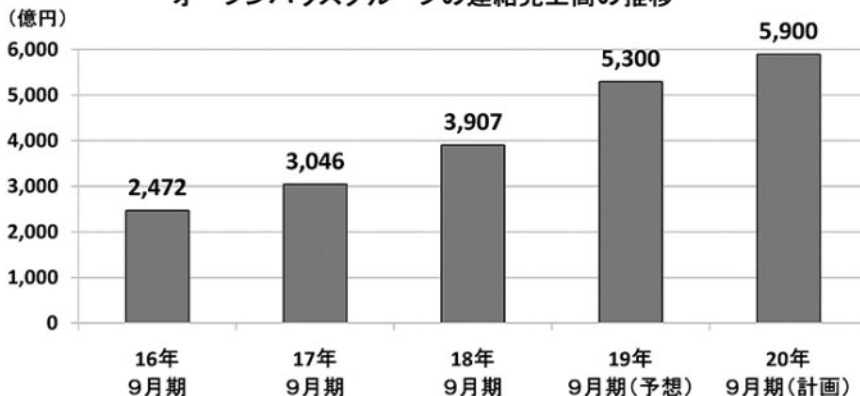
居住用不動産の販売・仲介や戸建て住宅の開発などを手掛け、成長を続けるオープンハウス（東京都千代田区、荒井正昭社長）。19年9月期第3四半期連結決算では売上高3666億円を計上した。第3四半期としては過去最高となる。通期では業績予想を5100億円から5300億円に上方修正している。

「東京に、家を持つ。」これがキャッチフレーズの一つだ。手掛ける住宅は従来の基準から見ると狭小と言われるが、若い人たちに都心の生活における快適さ、職住近接といった利便性を提供するために、マーケットインの戦略を駆使した結果でもある。狭小地を機能的に活用し、住みやすい居住空間を確保する。

オープンハウスの好調さの要因は製造と販売を一体としたビジネスモデルにある。同社は仲介会社からスタートしており、顧客ニーズを取り込み、徹底したマーケットインの戦略を採る。グループ全体

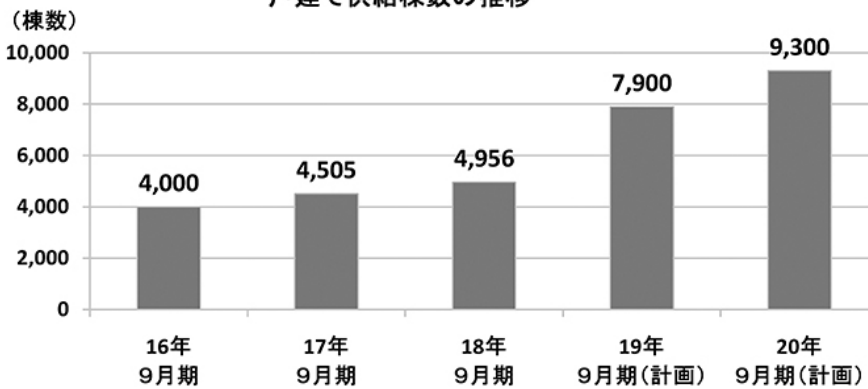
戸建て供給棟数の推移は17年9月期で4505棟、18年9月期で4956棟と好調に

オープンハウスグループの連結売上高の推移



※ 発表資料より作成

戸建て供給棟数の推移



※ 発表資料より作成。オープンハウス・ディベロップメント、オープンハウスアーキテクト、ホークワンの供給実績および計画を合算して算出（内部取引は相殺、連結子会社化以前の実績は対象外）

「お客様満足が最大の目的。お客様にベストの住宅ローン申し込み先のご案内や、実務の面での効率化を素早く図っていくことで、アイビーネットという金融会社として、単なる事務処理ではなく、お客様満足の提供の部分を手厚くしていく」（同）ことが当面の課題だ。現在の対象は戸建てのみだが、今後は供給しているマンションでの対応も展開している。