



BUSINESS OPS / WORKBOOK

業務改善 3ステップロードマップ

中小不動産会社のDXを「月10時間の業務削減」から段階的に進める、6ヶ月実装ガイド。

PAGES

08

Workbook

FRAMEWORK

04

改善の4軸

READ

15m

本文+ワーク

ACTIONS

20

改善項目

TARGET

不動産会社の経営者・部門長

TIME

通読15分 / 全項目記入60分

USAGE

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のか」が見えないまま、流行のツールを導入したり、コンサルに頼ったり、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。

本章「4軸で業務改善を捉える」のポイントは、抽象論で終わらせず、明日の現場で1つでも実装することにあります。ここまで紹介したフレームワークやチェックリストは、すべて中小不動産会社の実務に落とし込めるサイズに調整しています。まずは現状把握から始め、1ヶ月後のレビューで何が動いたかを具体的な数字で確認してください。

実装にあたっては「完璧」を目指さず「最小実装で動かす」ことを優先します。1週間で結果が見える小さなアクションから始め、効果が出たら段階的に展開する。この王道のサイクルが、半年後の組織の景色を着実に変えます。

● KEY POINT

仕組みで動かす(個人ワザに頼らない)

● FIRST STEP

1週間で結果が見える小さなアクション

● NEXT

次章へ続く / 完走で6ヶ月計画完成

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、感覚の議論が続いている限り、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。

SELF-DIAGNOSTIC		現状把握度チェック		05 ITEMS	
Q01	直近1週間の自分の業務時間配分を記録している	YES	NO		
Q02	部門別の月次工数を経営者が把握している	YES	NO		
Q03	繁忙期の業務量を比較できる集計表がある	YES	NO		
Q04	時間を食う TOP3 業務を全社で合意している	YES	NO		
Q05	紙/Excel 運用の業務総量を月次で計測している	YES	NO		

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。

本章「ワーク① 業務の見える化」のポイントは、抽象論で終わらせず、明日の現場で1つでも実装することにあります。ここまで紹介したフレームワークやチェックリストは、すべて中小不動産会社の実務に落とし込めるサイズに調整しています。まずは現状把握から始め、1ヶ月後のレビューで何が動いたかを具体的な数字で確認してください。

実装にあたっては「完璧」を目指さず「最小実装で動かす」ことを優先します。1週間で結果が見える小さなアクションから始め、効果が出たら段階的に展開する。この王道のサイクルが、半年後の組織の景色を着実に変えます。

● KEY POINT

仕組みで動かす(個人ワザに頼らない)

● FIRST STEP

1週間で結果が見える小さなアクション

● NEXT

次章へ続く / 完走で6ヶ月計画完成

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。

本章「ワーク② 属人化の解消」のポイントは、抽象論で終わらせず、明日の現場で1つでも実装することにあります。ここまで紹介したフレームワークやチェックリストは、すべて中小不動産会社の実務に落とし込めるサイズに調整しています。まずは現状把握から始め、1ヶ月後のレビューで何が動いたかを具体的な数字で確認してください。

実装にあたっては「完璧」を目指さず「最小実装で動かす」ことを優先します。1週間で結果が見える小さなアクションから始め、効果が出たら段階的に展開する。この王道のサイクルが、半年後の組織の景色を着実に変えます。

● KEY POINT

仕組みで動かす(個人ワザに頼らない)

● FIRST STEP

1週間で結果が見える小さなアクション

● NEXT

次章へ続く / 完走で6ヶ月計画完成

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。

本章「ワーク③ ツール活用」のポイントは、抽象論で終わらせず、明日の現場で1つでも実装することにあります。ここまで紹介したフレームワークやチェックリストは、すべて中小不動産会社の実務に落とし込めるサイズに調整しています。まずは現状把握から始め、1ヶ月後のレビューで何が動いたかを具体的な数字で確認してください。

実装にあたっては「完璧」を目指さず「最小実装で動かす」ことを優先します。1週間で結果が見える小さなアクションから始め、効果が出たら段階的に展開する。この王道のサイクルが、半年後の組織の景色を着実に変えます。

● KEY POINT

仕組みで動かす(個人ワザに頼らない)

● FIRST STEP

1週間で結果が見える小さなアクション

● NEXT

次章へ続く / 完走で6ヶ月計画完成

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。



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つー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。

本章「ワーク④ CV最大化」のポイントは、抽象論で終わらせず、明日の現場で1つでも実装することにあります。ここまで紹介したフレームワークやチェックリストは、すべて中小不動産会社の実務に落とし込めるサイズに調整しています。まずは現状把握から始め、1ヶ月後のレビューで何が動いたかを具体的な数字で確認してください。

実装にあたっては「完璧」を目指さず「最小実装で動かす」ことを優先します。1週間で結果が見える小さなアクションから始め、効果が出たら段階的に展開する。この王道のサイクルが、半年後の組織の景色を着実に変えます。

● KEY POINT 仕組みで動かす(個人ワザに頼らない)	● FIRST STEP 1週間で結果が見える小さなアクション	● NEXT 次章へ続く / 完走で6ヶ月計画完成
-----------------------------------	------------------------------------	------------------------------

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

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。事例として、あるチェーン管理会社は「初回返信SLA」に1ヶ月集中して改善し、内見率を28%から38%に引き上げました。その後は「業務記録」に着手し、以後は右上の候補から1件ずつ片付けていったことで、6ヶ月で月25時間の削減を達成しました。

本章「ワーク⑤ 優先度マトリクス」のポイントは、抽象論で終わらせず、明日の現場で1つでも実装することにあります。ここまで紹介したフレームワークやチェックリストは、すべて中小不動産会社の実務に落とし込めるサイズに調整しています。まずは現状把握から始め、1ヶ月後のレビューで何が動いたかを具体的な数字で確認してください。

実装にあたっては「完璧」を目指さず「最小実装で動かす」ことを優先します。1週間で結果が見える小さなアクションから始め、効果が出たら段階的に展開する。この王道のサイクルが、半年後の組織の景色を着実に変えます。

● KEY POINT

仕組みで動かす(個人ワザに頼らない)

● FIRST STEP

1週間で結果が見える小さなアクション

● NEXT

次章へ続く / 完走で6ヶ月計画完成

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。

CHECKLIST

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件を確定
- ☐ 03 来月: 候補ツール2社の無料トライアル開始

TRY ウルスタ / FREE

NO CC REQUIRED

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

1画面で完結

物件・契約・修繕・送金を一元管理

FREE-TIER

無料プラン

Phase1-3を試せる・登録1分

EXCEL-IN

Excel取込

既存データをCSVで取込標準対応

\$ open<https://ulsta.jp/signup>

本章「次のアクション」のポイントは、抽象論で終わらず、明日の現場で1つでも実装することにあります。ここまで紹介したフレームワークやチェックリストは、すべて中小不動産会社の実務に落とし込めるサイズに調整しています。まずは現状把握から始め、1ヶ月後のレビューで何が動いたかを具体的な数字で確認してください。

実装にあたっては「完璧」を目指さず「最小実装で動かす」ことを優先します。1週間で結果が見える小さなアクションから始め、効果が出たら段階的に展開する。この王道のサイクルが、半年後の組織の景色を着実に変えます。

● KEY POINT

仕組みで動かす(個人ワザに頼らない)

● FIRST STEP

1週間で結果が見える小さなアクション

● NEXT

次章へ続く / 完走で6ヶ月計画完成