

三井不動産株式会社

DX白書2022



目次

DX白書2022に寄せて

DX VISION 2025

Summary

1. 事業変革 P11

Real Estate as a Service

01 ワークスタイリング

02 &well

03 &mall

04 MFLP ICT Labo

05 MIKKE!

06 ホテル・東京ドームDX

07 &move

08 柏の葉データプラットフォーム

2. 働き方改革 P21

01 住宅契約電子化

02 決裁会計システム刷新

03 新オフィス（ABWの実現）

04 さらなる生産性向上

3. 推進基盤 P26

01 サイバーセキュリティ

02 データサイエンス/デジタルマーケティング

03 モダン開発

04 DX研修 DxU(ディー・バイ・ユー)

DX白書2022に寄せて

“Real Estate as a Service”のさらなる加速へ

当社は、2018年に策定した長期経営方針「VISION 2025」の3つのビジョンの一つとして、「テクノロジーを活用し、不動産業そのものをイノベーション」を掲げており、不動産をお客様に「モノ」としてではなく、ハードとソフトの合わせ技で「サービス」として提供する、“Real Estate as a Service”を標榜しています。

その実現に最も重要で必要な手段が、デジタルトランスフォーメーション（DX）であり、大きく二つの目的において推進しております。

- ・お客様価値提供のためのDX（「働きやすい」「暮らしやすい」「楽しい」など）
- ・ビジネスプロセスの効率化のためのDX（お客様の満足度向上と生産性向上の両立）

いずれのDXにおいてもESG、SDGsをはじめとする社会課題解決の視点も欠かせません。

コロナを契機として、お客様の暮らし方や働き方に大きな変容が起こっています。今後、不動産業を取り巻く環境は、今まで以上にライフスタイルやワークスタイルの多様化が進み、デジタルとリアルとの融合と選別がより一層求められる時代になっていくことは確実です。

こうした中で、お客様の目線で価値を明確にすることが重要であり、価値を提供するために必要なデータとデジタル技術を明確にすること、リアルとの最適な組み合わせを考えることが必要です。

また、サイバーセキュリティの弛まぬ対策、システムの円滑なオペレーション、DX人材のキャリア採用強化および全社員のDX教育実施は、DX推進に不可欠な基盤であり、引き続き、さらなる強化に取り組んでまいります。

代表取締役社長

菰田正信

DX VISION 2025

長期経営方針 VISION 2025

街づくりを通して
持続可能な社会の構築を実現

テクノロジーを活用し
不動産業そのものをイノベーション

グローバルカンパニーへの
進化

DX VISION 2025

事業変革

〈顧客志向・社会課題解決〉

Smart City /
Property

デジタルで街と
施設を快適・便利に

Omni
Channel

リアルとデジタルの
顧客接点の融合

Real Estate as
a Service

空間提供にとどまらない
サービス志向

働き方改革

〈生産性・従業員満足度向上〉

ABW
Activity Based Working

場所に捉われない
アクティブな働き方

BPR
Business Process
Re-engineering

既存の業務フロー/
システム改革

推進基盤

サイバーセキュリティ

グループセキュリティの
弛まぬ進化

データ活用

顧客や業務の
データ活用

不動産×デジタル
人材育成

全社ITリテラシーと
DX本部の推進力

グループシステム
先進化

共通化・効率化

モダン開発

安い・早い・上手い
永続型開発

Summary

サマリー

これまでの歩み

成果1 事業変革

成果2 働き方改革・その他

DX推進の体制

DX本部

これまでの歩み

2017年は当社にとって「DX元年」

- ✓ ECサイト「&mall」、シェアオフィス事業「ワークスタイリング」等の新サービスが相次いでスタート
- ✓ IT技術職掌の新設および採用開始

<p>～2016年</p>	 <p>三井のすまい LOOP</p>	<p>CVC1号※1組成</p> <p>ベンチャー共創</p>	<p>凡例</p> <p>DXプロジェクト</p> <p>イノベーション体制強化</p>
<p>2017年</p>	  	<p>IT技術職掌新設</p> <p>DX</p> <p>グロース1号※2 組成</p> <p>ベンチャー共創</p>	<p>当社DX元年</p>
<p>2018年</p>	 	<p>事業提案制度 MAG!C開始</p> <p>新規事業</p>	<p>2019年</p>    <p>データ基盤構築</p> <p>DX</p>
<p>2020年</p>	  	<p>新オフィス ワークスタイル</p> <p>DX</p> <p>データ ブートキャンプ</p> <p>DX</p> <p>CVC2号※1組成</p> <p>ベンチャー共創</p>	<p>2021年～</p>   <p>すまい 住宅契約電子化</p> <p>ホテル 三井ガーデンホテルアプリ</p>   <p>オフィス 5G実証実験</p> <p>新規事業 移動型商業</p> <p>三井不動産 東大ラボ</p> <p>産学連携</p>

※1 CVC1号・2号：31VENTURES Global Innovation Fund 1号・2号。シード期からミドル期のベンチャー企業を対象に投資を実施（詳細は[こちら](#)）
 ※2 グロース1号：31VENTURESグローバル・ブレイン・グロース1事業。グロースステージのスタートアップ企業等を対象に投資を実施

成果1 事業変革

顧客満足度向上と社会課題の解決を目的とし、全事業同時にDX推進中
既存事業の枠を超えた新事業も続々リリース

主な事業変革プロジェクト

	2019年	2020年	2021年	2021年プロジェクト例
新サービスリリース	2件	5件	11 件	・ 柏の葉データプラットフォーム (P20参照) ・ MIKKE! (P17参照) など
主な開発中案件	4件	8件	12 件	・ ワークスタイリング セルフチェックイン機 など
主な実証実験案件	4件	4件	6 件	・ オフィスでの5G活用 ・ &move(P19参照) など

主な当社会員組織

2020年
1,314 万人



2021年
1,364 万人



商業施設	約1,249万人
ホテル	約54万人
すまい(すまいLOOP)	約28万人
オフィス (ワークスタイリング)	約22万人
オフィス (& Life-Biz)	約11万人

受賞歴

「攻めのIT経営銘柄 2019」受賞

評価ポイント：
イノベーション創出の仕組みの整備、ワークスタイリング事業の本格化



「2021 IT奨励賞（社会課題解決領域）」受賞

評価ポイント：
柏の葉データプラットフォームの取り組み



成果2 働き方改革・その他

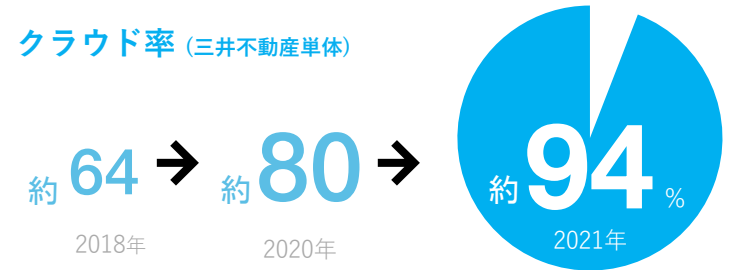
多様な働き方の推進、お客様と社内プロセススマート化に向け
システム刷新・業務改革を推進中

主な働き方改革プロジェクト

	2019年	2020年	2021年	2021年プロジェクト例
新システムリリース	4件	4件	5件	・レジデンシャルサービス社 組合会計システム刷新 ・Salesforce利用部門拡大 など
主な開発中案件	7件	6件	7件	・決裁会計システム グループ会社展開 ・レジデンシャル社 住宅契約電子化(P22参照) など

その他 (システム先進化 / サイバーセキュリティ)

クラウド率 (三井不動産単体)



サイバーセキュリティ 自主監査拠点数



システム刷新による業務効率化時間

直近3か年計 約 **23**万時間 約 **120**人分※

※ 年間1,920時間/人換算 (8時間/日 × 20日/月 × 12か月)



受賞歴

DX銘柄 2021
「デジタル×コロナ対策 (レジリエンス部門)」 受賞

評価ポイント：
新型コロナウイルス感染症下の「デジタル活用による業務持続性」

「2020 IT賞 (マネジメント領域)」 受賞

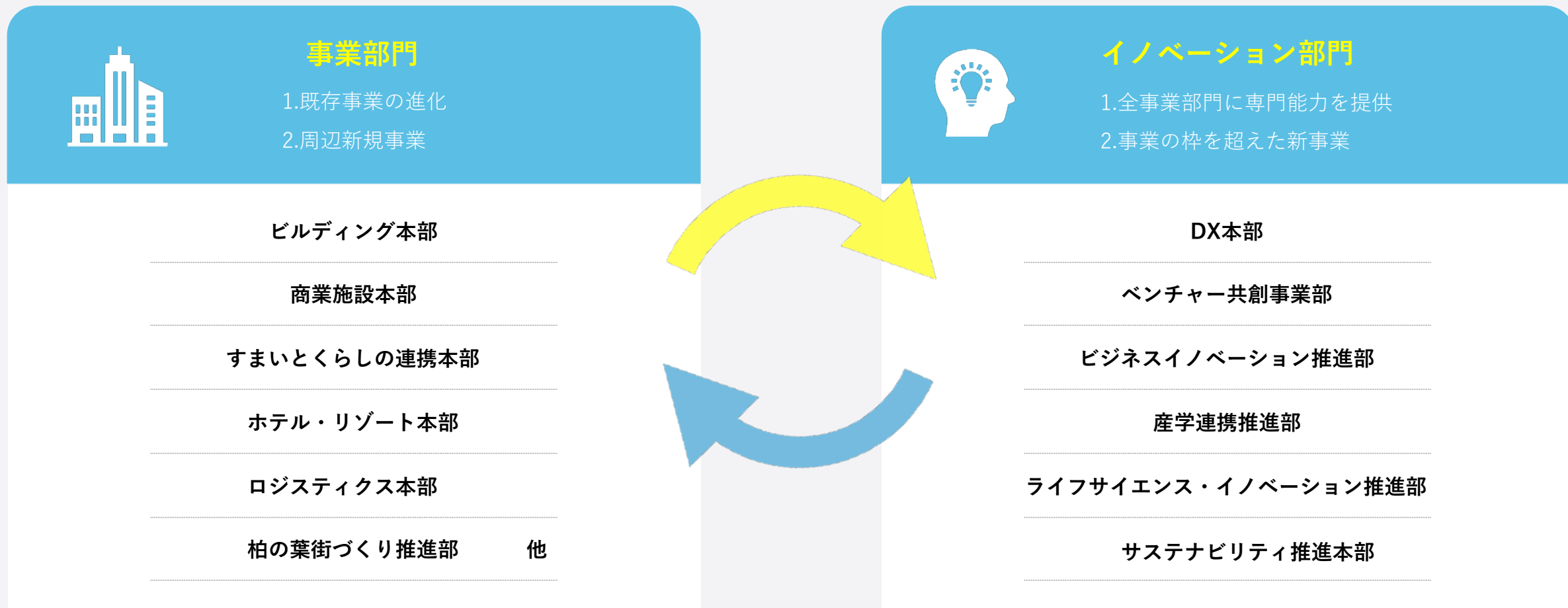
評価ポイント：
フルクラウドでの決裁・会計システム刷新による働き方改革推進



当社DX推進の体制

全事業でDXを同時推進

- ✓ 事業部門とイノベーション部門が連携し、既存事業深化と新規事業探索の「両利き」でDX推進
- ✓ 顧客満足度向上と社会課題解決を目的とし、幅広い既存事業のほぼ全てでDXを同時推進



DX本部

社内各部門やグループ各社、パートナー企業と協業してDXを推進中

2017年にIT技術職掌を新設。中途採用を強化し、現在も積極採用中（採用HPは[こちら](#)）



DX本部

全**110**名^{※1}

技術系 計**77**名 (出向・契約含む)

グループ会社IT部門 約**100**名

常駐パートナー 約**350**名

DX一部 **53**名

- ・ インフラ構築
- ・ サイバーセキュリティ
- ・ システム開発（業務システムBPR^{※2}）

DX二部 **55**名

- ・ システム開発（WEB、アプリ、EC、CRM^{※3}）
- ・ システム開発（新規事業系）
- ・ デジタルマーケティング、データサイエンス

※1 本部長・副本部長含む、2022年3月時点

※2 BPR(Business Process Re-engineering)：業務フロー、管理体制、組織構造やそれを支えるシステムを見直し、再構築すること

※3 CRM(Customer Relationship Management)：顧客情報を記録・管理し顧客満足度の向上に繋げる取り組み、およびそのために利用されるシステム



1

事業変革

不動産を「モノ」としてではなく、
「サービス」として提供へ

Real Estate as a Service

01 ワークスタイリング

02 &well

03 &mall

04 MFLP ICT Labo

05 MIKKE!

06 ホテル・東京ドームDX

07 &move

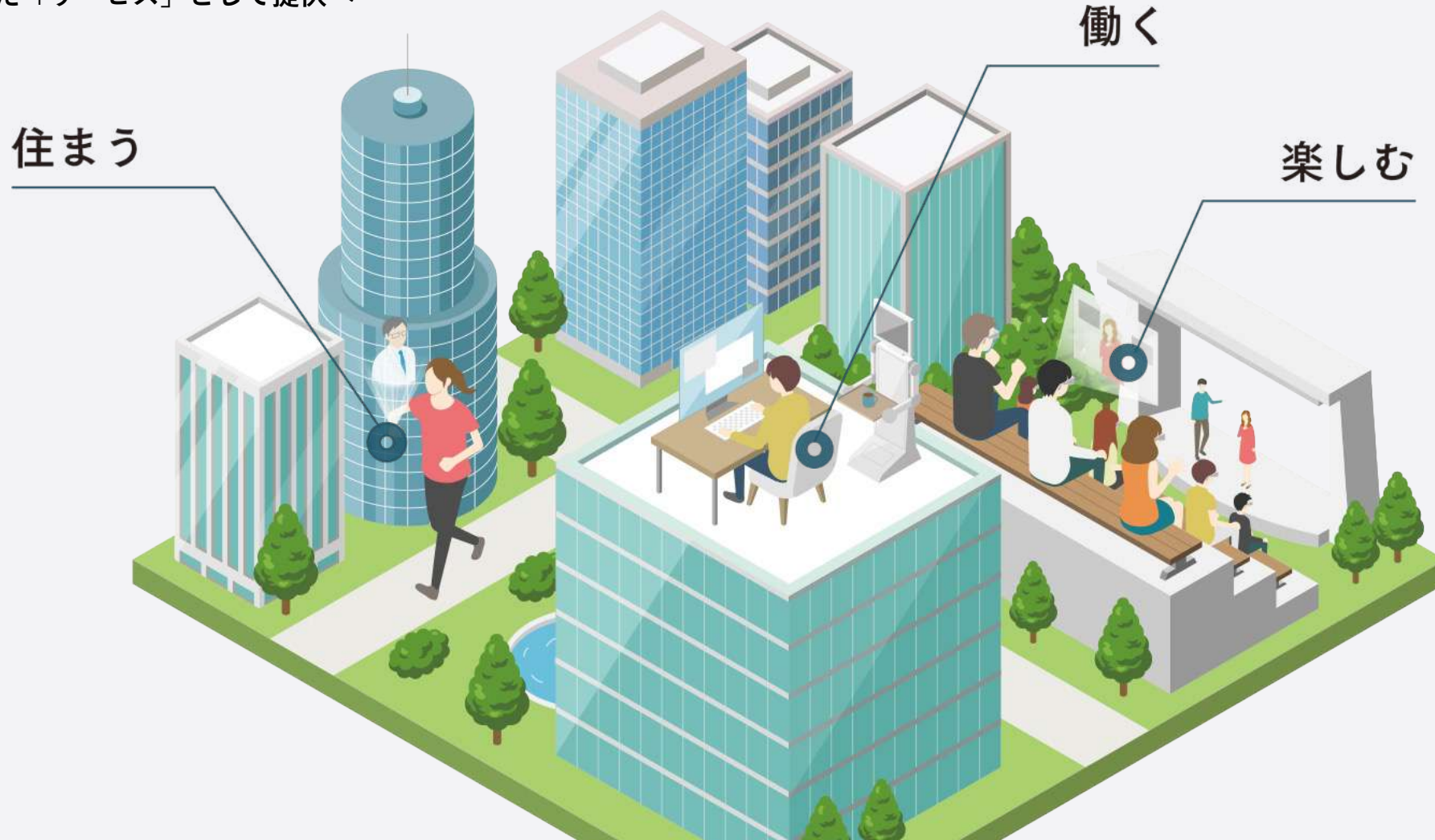
08 柏の葉データプラットフォーム

“Real Estate as a Service”

ライフスタイルが大きく変化し、多様化する時代

不動産を「モノ」としてではなく、「働く」「住まう」「楽しむ」といった

行動を起点にした「サービス」として提供へ





働き方に合わせて、働く場所を選ぶ時代へ

本社（拠点型オフィス）とシェアオフィス、在宅勤務を組み合わせたハイブリットワークを可能に

法人向け多拠点型シェアオフィスを提供

For 利用者（従業員）



- ・全国の拠点を働く場所として利用可能
- ・スマホで簡単に
拠点検索/予約/入退館可能

For 契約企業



- ・法人会員のためのセキュアな
シェアオフィス
- ・社員の利用状況をリアルタイムで
把握可能



リアル×デジタルのポイント

1 リアルタイムで利用状況可視化

- ・従量課金への反映
- ・契約企業へのダッシュボードサービス（コストの見える化）

2 従業員利用促進へのデータ活用

- ・B2C デジタルマーケティング施策実施



全国
約**150**拠点

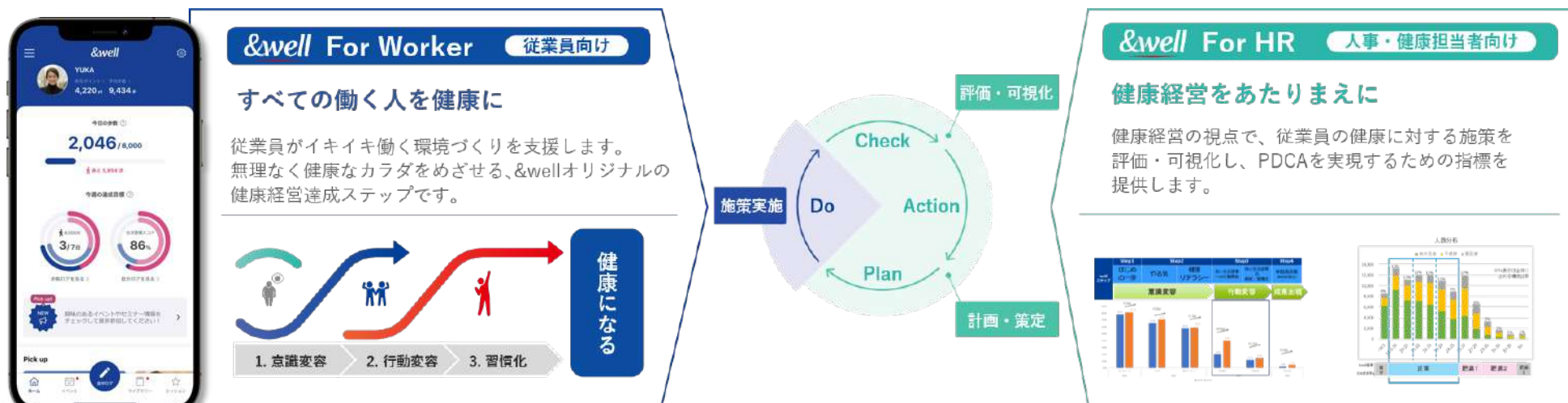
契約企業
約**800**社

会員
約**23**万人



楽しみながら体調管理。気づいたらできてる。だから、つづく。

企業の健康経営®※推進をサポートする総合プラットフォーム



意識/行動の変容、習慣化に向けたプログラムを提供、社員の健康課題の解決をサポート

for Worker (従業員)



- ・アプリで歩数ログ・生活習慣スコア管理が可能
- ・動画コンテンツやクイズ・コラムなど健康に関する豊富なラインナップ
- ・毎日アプリを使用するだけでポイントが貯まり、豪華賞品と交換できる

for HR (人事・健康推進ご担当者様)



- ・アプリの利用データを元に企業単位での健康行動を可視化
- ・健康経営度調査の評価UPにもつながる



“搬出から積載まで”フルオートメーション物流モデル展示施設

需要が拡大する物流施設の働き手不足に対し、自動化・効率化ソリューションを提案

2020年にICT Labo 2.0へ進化

“業界初” 搬出から積載まで人の手を一切介さない「フルオートメーション物流モデル」展示

For 入居企業・入居検討企業



- ・約30種類のICT関連機器が一堂に会したショールームにて
見学・体験可能
- ・各企業の課題・要望に対して、
個別のご相談・継続サポートが受けられる





三井ショッピングパークとつながる“リアル施設共生型”ECサイト

リアル施設とのシームレスなショッピング体験を目指すオムニチャネル化を推進

リアル施設とECサイトのオムニチャネル化により、出店者数・利用者数拡大中

利用者数
約**300**万人

出店数
約**400**ショップ

For 出店者

- ・オムニチャネル活用による新たな販売機会の獲得
- ・店舗在庫活用：当社が施設に設置したRFIDリーダーにより、店舗在庫を&mallでも販売可能に



For 利用者

- ・リアルとデジタルの融合によるシームレスなショッピング体験が可能
- ・&mall DESK：&mallの注文商品をリアル施設で受取・試着・返品可能



"新しい発見のある第3の買い物体験"が、あなたの街へやってくる

商業施設ともECとも異なる、移動型という新たなショッピング / サービス体験を創出



「出店場所」「車」「顧客情報」の 3つをシェアするプラットフォームサービス

(事業提案制度「MAG!C」通過案件)

For 利用者



・オフィス、マンション、駐車場など
様々な場所に多彩なお店がやってくる

For 出店者



・初期費用を抑えて出店可能
・利用状況等のデータ蓄積・分析により、
最適な場所や曜日、時間帯を選択可能
(予定)



事業提案制度「MAG!C」(2018年開始)

- ・提案者が事業責任者となり、自ら事業推進
- ・イントレプレナー(社内起業家)育成も兼ねる



GRENCOLLAR (2019年会社設立)

日本品種の高級ぶどうを
国内外で栽培/通年販売



HUBHUB (2021年実証実験開始)

移動式ユニットを活用し、
遊休不動産にリアルに
集う場所を創出

06 ホテル・東京ドームDX

順次展開中

楽しむ



リアルとデジタルの融合で新しい宿泊・エンターテインメント体験を提供

よりゲストとのコミュニケーションを重視
「記憶に残る」サービスを提供

For 利用者



スマートでストレスフリーなホテルステイへ

- ・スマートチェックイン（顔認証チェックイン / セルフチェックイン機）
- ・専用アプリ「MGH Rewards Club」（予約～滞在までの便利機能を利用可能）

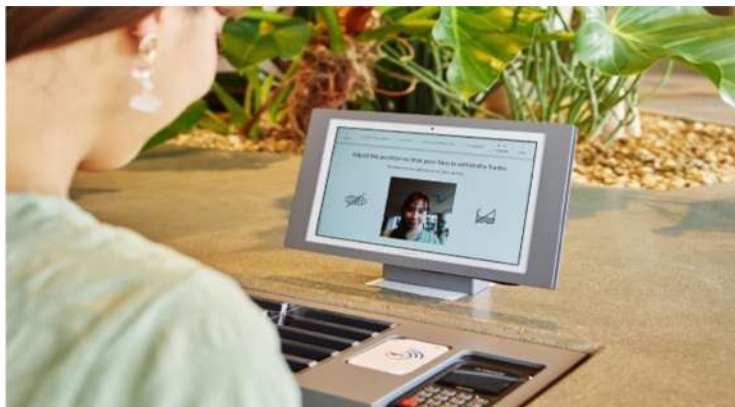
東京ドーム 過去最大規模のリニューアル

For 利用者



デジタル化により新しい観戦体験が可能に

- ・国内最大級のメインビジョン新設
- ・完全キャッシュレス化
- ・顔認証技術の導入（入場・決済）
- ・演出アトラクション・場内サービス刷新



三井ガーデンホテルズ 公式HP : <https://www.gardenhotels.co.jp/>
sequence 公式HP : <https://www.sequencehotels.com/>
MGH Rewards Club 公式HP : <https://corp.gardenhotels.co.jp/mgh-rewards-club/>



目的地と移動手段をセットで提供する不動産MaaS※という新サービスを実証中

世界初のMaaSプラットフォーム「whim」を展開するMaaS Global社と資本提携し、日本版を開発

様々な移動手段をアプリで簡単に予約/利用/支払可能
 起点・目的地となる施設と組み合わせた、不動産MaaSをサービス提供

For 利用者



- ・各施設への移動利便性向上に加え、各種サービスを利用可能（下表参照）
- ・SNSで自宅や施設周辺の情報を受けられる（右記参照）

from



ホテル周辺スポットやミニツアーの情報と移動サービスを組合わせて提供

to



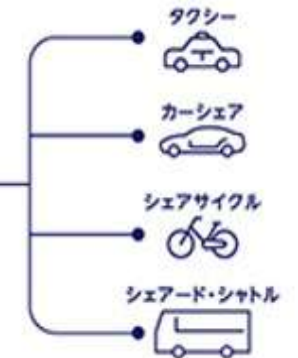
オンデマンド型の送迎サービス

from



入居者専用モビリティ配置

- ・ご自宅の周辺情報
- ・イベント情報の紹介
- ・当社施設に関する情報
- ・&MOVEサービスに関する問い合わせ対応（コンシェルジュサービス）など



※MaaS（Mobility as a Service）：複数の移動手段を組合わせて提供し、便利で効率的な利用を実現するシステム

08 柏の葉データプラットフォーム

2020年サービス開始



データが世界を変えていく。「柏の葉データプラットフォーム」が、それを可能にする。

事業者間のデータ連携が生み出す新たな価値をデータ提供者に還元するサービスを実装

高度な医療機関・研究機関、公民学での街のサービス推進の仕組みを活かしたヘルスケアデータプラットフォーム

For 利用者



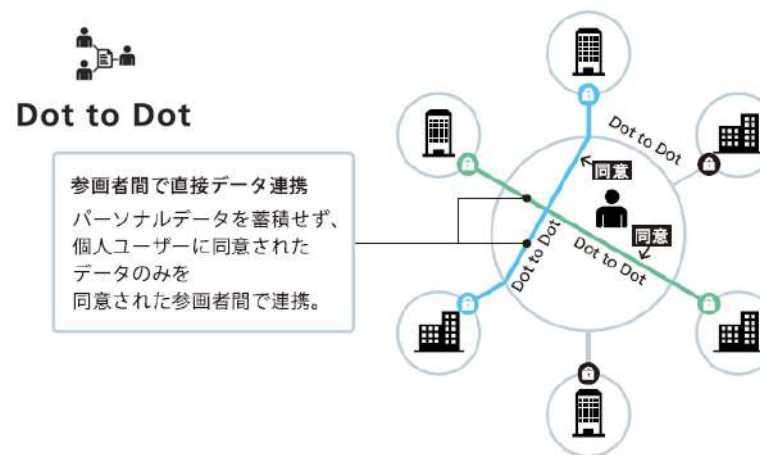
- ・ポータルサイト「スマートライフパス柏の葉」でヘルスケアサービスを無償/割引等で優遇的に利用可能
- ・パーソナルデータは、「Dot to Dot」を通じて、自身が価値を感じたサービスに自身で連携可能



For 事業者、研究機関



- ・企業をまたがるデータベースを簡単・セキュアに接続するデータプラットフォーム「Dot to Dot」で、ヘルスケアデータという極めて深いパーソナルデータを活用したサービスのR&Dが可能





2

働き方改革

お客様と社内プロセススマート化へ

- 01 住宅契約電子化
- 02 決裁会計システム刷新
- 03 新オフィス（AWBの実現）
- 04 さらなる生産性の向上

01 住宅契約電子化

2022年夏サービス開始

分譲マンション・戸建ての購入における全書類・諸手続きの電子化を実現

お客様の契約プロセス効率化と、レジデンシャル社の業務効率化を同時実現



For 利用者



- ・ 契約から入居までの諸手続きの対面・非対面※1を選択でき、PCやスマートフォンからも手続き可能
- ・ 一世帯当たり約120点、約1000枚※2の膨大な書類を持ち帰ることなく、WEBサイトでいつでも閲覧可能

For レジデンシャル社



- ・ 契約業務チェック・承認ワークフローを備え、すべての対顧客タスクをシステムで自動検知
- ・ 金融機関・司法書士等の外部と電子書類を連携、住宅ローン・登記等周辺手続きの事務負担軽減
- ・ 電子書類作成・承認・押印の管理をシステムで一貫管理
⇒ペーパーレス化により、リモートワーク率向上・環境負荷軽減

契約事務業務の約**70%**

= 年約**3万**時間削減予定

契約書類など

年約**360万**枚の紙を削減予定

※1 契約前のご本人様確認、建物内覧会、鍵引渡時は対面手続きが必要
※2 建物取扱説明書 約600枚、管理規約集 約200枚、重要事項説明書類 約110枚など

02 決裁会計システム刷新

2019年稼働

ERP^{※1}のフルクラウド化と業務改革を実現

従来独立していた受発注システムと会計システムを統合し、35%の業務効率化を実現

当社グループ会社への展開・グループ間のシステム共通化実施中

Before



After



受発注会計業務

約**35%**削減

新型コロナ緊急事態宣言下で
リモートワーク率

90%以上を実現^{※2}

For 当社



- ・データ連携によって複数システムでの多重入力が不要に
- ・ペーパーレス化、モバイル化、印鑑レス化を実現

※1 ERP(Enterprise Resource Planning) : 会計、プロジェクト管理など、ビジネス活動の管理に使用する基幹系情報システム

※2 新オフィス移転による効果を含む。現在は徐々に出勤率を上昇中

03 新オフィス（ABW※の実現）

2019年稼働

お客様に多様な働き方を提案する中、
自らが新オフィスと「ワークスタイリング」を組み合わせた働き方を実践



当社オフィス



シェアオフィス「ワークスタイリング」

新オフィス移転時に各種ICTツールを導入

For 当社



- ・場所に捉われない、アクティブで多様な働き方を実践
- ・その後の新型コロナ緊急事態宣言下での在宅率9割超に貢献
(現在は徐々に出勤率を上昇)



ペーパーレス・印鑑レス
(決裁会計システム刷新)



顔認証セキュリティ



常駐ITサポートデスク
「.com & com」



リモート会議設備標準装備
(WEB会議カメラ、ワイヤレスモニター)

※ ABW(Activity Based Working) : 生産性向上のため、働く場所をワーカーが主体的かつ柔軟に選択する働き方

04 さらなる生産性向上

働き方改革の一層の推進のため、RPA※1、ノーコード/ローコードツールを活用

RPA

PC作業の自動化により、業務効率化を実現

For 当社



- ・定型業務や事務作業の自動化を推進中
- ・集計作業、資料作成、リスト整理等に活用

活用実績

導入部門	11	部門
稼働本数	95	本
累計削減時間	9,092	時間

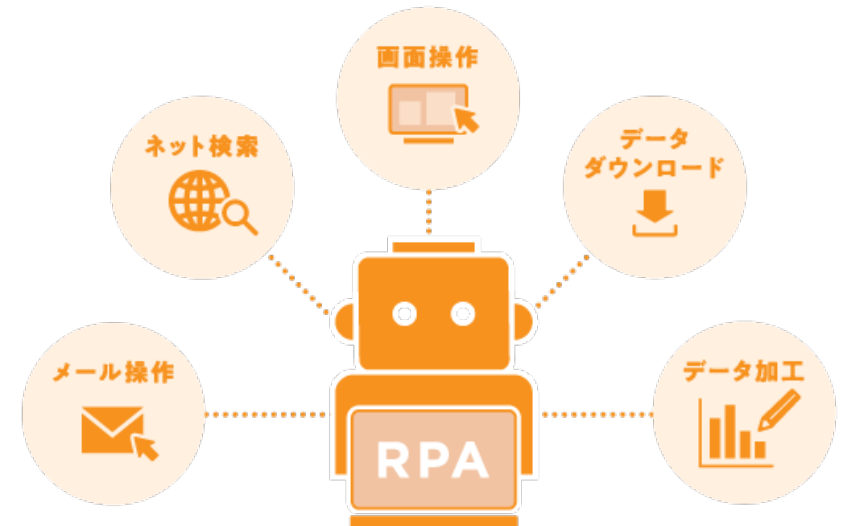
ノーコード/ローコード

一般社員でも、ほぼプログラミングなしでアプリを作成可能
業務効率化、新サービスMVP※2作成に活用中

For 当社



- ・プログラミング不要
- ・スピーディーかつ低コストでアプリ開発



※1 RPA(Robotic Process Automation)：パソコン業務をソフトウェアによる自動的な操作によって代替し、自動化・省力化すること

※2 MVP(Minimum Viable Product)：必要最低限の機能を備えたプロダクト。それをユーザーに提供し得られたフィードバックをもとに改善を繰り返す、MVP検証に利用



3

推進基盤

- 01 サイバーセキュリティ
- 02 データサイエンス/デジタルマーケティング
- 03 モダン開発
- 04 DX研修 DxU(ディー・バイ・ユー)

01 サイバーセキュリティ

デジタル活用が進むなか、サイバーセキュリティ対策は重要な経営課題
情報共有体制の整備や各種施策を実施、セキュリティ向上に努める



グループDX委員会

グループ全体での
セキュリティ対策を推進



情報共有・連携

リスクマネジメント委員会

システム関連リスク等を総括管理

主なサイバーセキュリティの実施内容



1. ガイドライン整備：最新の攻撃トレンドを反映し、毎年更新
2. セキュリティ点検：グループ会社、海外拠点で内部監査・点検実施
3. グループ会社連携：インシデント対応訓練等実施
4. 体制整備：セキュリティ専門人材採用、出向受入
5. ゼロトラスト※：認証システム、ネットワークアーキテクチャの推進
6. WEBサイト：インターネット上の弊社偽サイトを監視
7. クラウド：セキュリティ遵守状況の管理
8. 運用効率化：インシデント情報集約と見える化、脆弱性管理運用自動化
9. 制御システム：建物等制御システムの新たなセキュリティ脅威対応

※ゼロトラスト：社内外のネットワーク環境における境界の概念を排除し、「何も信頼しない」ことを前提に対策を講じるセキュリティの考え方

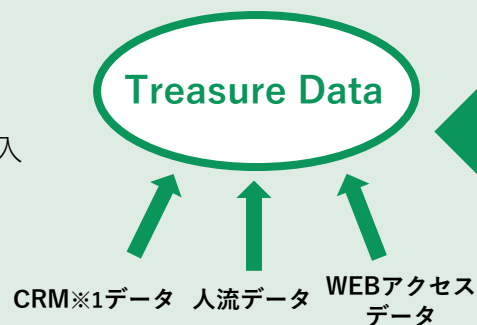
02 データサイエンス/デジタルマーケティング



データを活用した顧客視点強化により、既存サービスの改善・新サービス企画へ

データ活用基盤

- ・各データ基盤を統合
- ・活用方針が具体化したものからデータ投入
- ・プライバシーポリシーに基づく分別管理



データブートキャンプ

事業部+DX本部混成のチームが

1年間で成果創出を目指す推進プログラム

- ・約半年間の企画・検証、ビジネスへの適用までを推進
- ・ダッシュボード活用による生産性向上
- ・データの可視化によるサービス改善

DATA
BOOT
CAMP



販促(MA※2)



予測等高度分析



新サービス企画



ダッシュボード/BI※3

※1 CRM(Customer Relationship Management)：顧客情報を記録・管理し、顧客満足度の向上に繋げる取り組み、およびそのために利用されるシステム
※2 MA(Marketing Automation)：マーケティング業務の自動化。顧客の動向や趣向をリアルタイムで把握、適切な商品情報の提供などを自動的に行ったりすること
※3 BI(Business Intelligence)：企業の情報システムなどで蓄積される膨大な業務データを、利用者が自らの必要に応じて分析・加工し、業務や経営の意思決定に活用する手法

03 モダン開発



主に顧客系システムの柔軟性・俊敏性の獲得を目指す取り組みを実施

先進アーキテクチャ

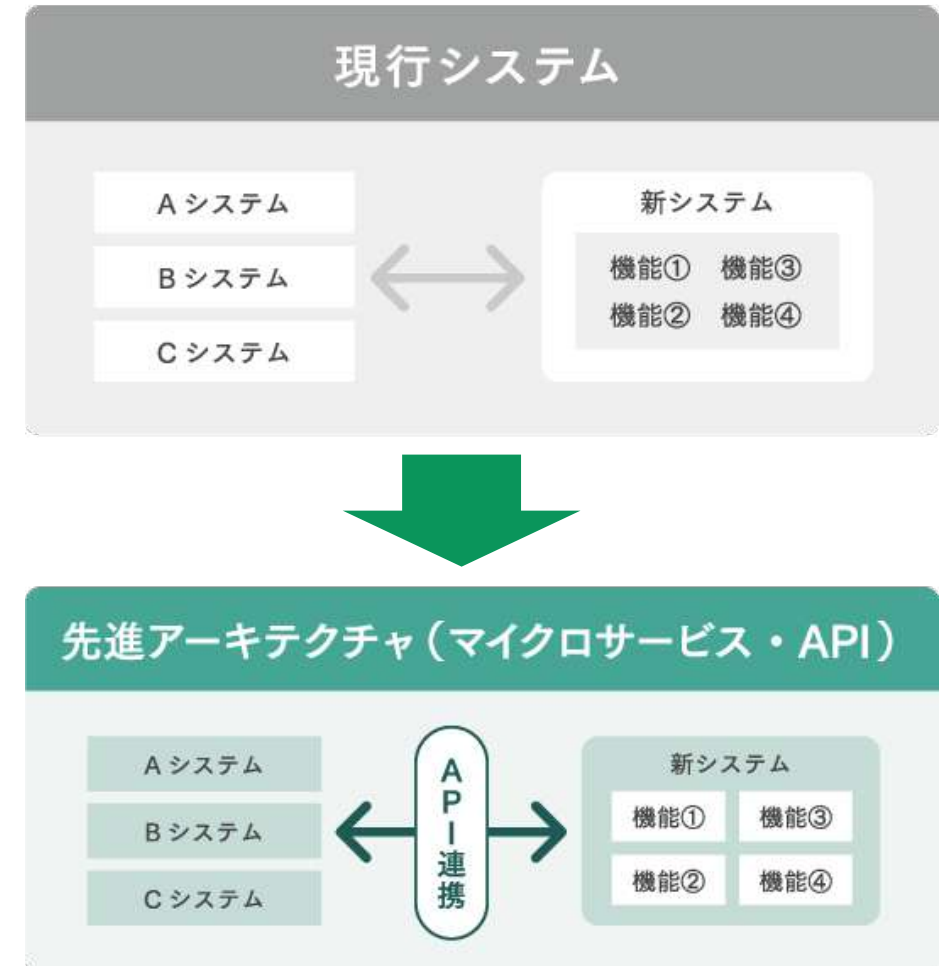
- ・ マイクロサービス：機能修正の影響範囲を縮小、影響調査やテストのコストを削減
- ・ API※接続の徹底：改修時の周辺システムとの接続開発を軽減し、コストを削減

アジャイル開発

- ・ 優先順位を見直しながら小単位で開発、素早い実装・仕様変更時の柔軟な対応が可能

先進クラウド活用

- ・ クラウドの先進機能（サーバーレス、テスト自動化等）をフル活用し、コスト合理化



※API(Application Programming Interface)：コンピュータプログラムの機能や管理するデータなどを、外部の他のプログラムから呼び出して利用するための手順やデータ形式などを定めた規約

04 DX研修 DxU(ディー・バイ・ユー)



デジタル×ユーザー志向で不動産のミライをつくる。
 事業と業務、ユーザーを熟知し、デジタルを活用した企画・推進ができる人材を育成へ

DX研修 DxU ロードマップ

