



三菱地所リアルエステートサービス(株)  
新事業推進部次長・  
TAQSIE事業室長兼務

### 磯貝 徹氏

いそがい・とる 1996年三菱地所住宅販売(株) (現・三菱地所リアルエステートサービス) 入社。新松戸店で個人営業を担当した後、法人営業部、営業三部 (ウエルスマネジメント部)、関西営業推進部等で富裕層や金融機関等を担当。2022年1月より現職。

## 複数の売却案提示で、満足度の高い取引実現へ

三菱地所リアルエステートサービス(株) (東京都千代田区、代表取締役社長・湯浅哲生氏) は、不動産の売却希望者が、所属企業の枠を超えて営業担当者(エージェント)を指名できるサイト「TAQSIE(タクシエ)」を2022年5月に開設した。不動産仲介において「ユーザーがエージェントを選ぶ」という新たな選択肢の普及につなげる。

同業他社を巻き込んで顧客満足度を高める

「タクシエ」とは。

「不動産の売却希望者と、その売却をサポートする不動産会社のエージェントを直接マッチングするサイトだ。個人仲介を展開する不動産会社が営業社員を登録。売却を希望するユーザーはサイトの情報を参考に依頼するエージェントを決定する」

「サイト開設のきっかけは。

「日本の個人仲介取引ではほとんどの場合、媒介契約を結ぶ会社は選べても、取引の成否と顧客満足度を左右する『エージェント』を選べない点に着目し、米国のような、ユーザーがエージェントを選べる仕組みを取り入れようと考えた。日本では馴染みのない仕組みだが、同業他社を含め広く取引組むことで顧客満足度を上げられると判断し、エージェントとのマッチングを支援するプラットフォームの立ち上げを考案した」

### 事業化に向けて実証実験。ユーザーからは好評の声

「事業化に向け実施したことは。『エージェントを直接選ぶことに対して需要が見込めるのか、懸念する声社内でも挙がった。そこで、21年秋に同業他社に声をかけ、実証実験を実施したところ、ユーザーから『担当者を選べるのがあるがたい』といった声が聞かれるなど、好評だったため事業化を決定。22年5月に参加10社で不動産売却向けサイト『タクシエ』をオープンした」

「どのようにマッチングしていくのか。」

「売却希望者が、タクシエに個人情報や物件概要を登録すると、エージェント自身が登録した得意分野や成約実績などの情報を閲覧できるようにする。サイトでは、売却希望者が登録した情報と、エージェントの登録情報とを比較して算出した『マッチ度』も表示する。それらを参考に、売却希望者にエージェントを選択してもらう。この時点では、売却希望者は複数のエージェントを選ぶことができる。その後、チャット機能等で対話して取引を任せたいエージェントを絞り込んでもらう」

「複数のエージェントから絞り込むことのメリットは。」

「エージェントは、売却希望者を選ばれるために見込み客の存在やその希望価格など、『そのエージェントだからこそ知る情報』を余さず開示し、自分の強みを生かした売却プランを提案することになる。売却希望者は、複数のエージェントからの提案を吟味し、納得して1人を選び、その所属企業と媒介契約を締結する。そのため、満足

度の高い取引を実現できる」

### 幅広い世代からの支持に向け、購入者向けのサービスも

「開設後の反響は。」

「大手・中堅の不動産流通会社に相次いで参加してもらい、23年1月末時点で参加企業は22社、エージェントは350人超に増えた。22年10月以降は、タクシエを通じた成約も増えており、登録エージェントを追加する企業も出てきている」

「今後の方針は?」

「現在は売却のみに対応しているため、ユーザーの年齢層は60歳代前後が主流。これをさらに幅広い世代、特に30〜40歳代から支持を得られるサービスにしたい。そのために、単純売却だけでなく、買い替えや購入先行のニーズに答えられるよう、購入希望者向けのサービスをなるべく早い時期に実験的にでも開始したい。」

売却・購入、両方の仕組みを用意することで、ユーザーがエージェントを直接選ぶという新たな選択肢を普及させていきたい」