

PRESS RELEASE

報道関係各位

2025年9月25日
株式会社メンバーズ

【大手不動産デベロッパーDX推進状況調査2025】
9割が、リフォーム・売却の相談から管理までデジタルで一元提供も、
顧客に寄り添うパーソナライズ化に課題
～大手不動産会社10社の住まいに関する一般消費者向けデジタル接点を分析。
アプリ・Webサービスにおける、機能・サポート、コミュニティ創出、
デジタル技術による顧客体験の進化について、実態が明らかに～

DX現場支援で顧客と共に社会変革をリードする株式会社メンバーズ（本社：東京都中央区、代表取締役社長：高野 明彦、東証プライム：2130、以下「メンバーズ」）は、【大手不動産デベロッパーDX推進状況調査2025】を実施しました。本調査では、不動産デベロッパー10社を対象に、マンションや戸建てなど一般消費者向けの住宅アプリやWebサービスといったデジタル接点の利用実態を消費者目線で分析しています。

※【大手不動産デベロッパーDX推進状況調査2025】レポート詳細はこちら
<https://www.members.co.jp/download/158-dx-estate>

大手不動産デベロッパーDX推進状況調査2025

9割が、リフォーム・売却の相談から管理までデジタルで一元提供も、
顧客に寄り添うパーソナライズ化に課題

- ✓ 大手不動産会社 **10** 社のアプリ・Webサービスを分析
- ✓ 機能・サポート、コミュニティ創出、デジタル技術による
顧客体験の進化について、実態が明らかに



サマリー

- 9割がリフォーム・売却の相談から管理までをデジタルで一元提供など、デジタル上でのサービスワンストップ化は進展。一方で10社全てが属性に応じた表示切替機能を未実装でパーソナライズ化に遅れが見られる。
- 9割が住宅ローン・諸経費シミュレーション機能を提供するなど、モノの資産価値を支える機能は充実。一方、リアルとデジタルを繋いで居住者間の交流を促すコミュニティ

機能は1社のみの実装に留まるなど、コト体験の強化が課題となっている。

- 管理費や修繕積立金の支払いにおける、複数決済手段対応や明細のリアルタイム確認といった機能は10社全てが未整備。デジタル接点は、単なる情報提供が中心となっており、顧客との関係を深めるためにシームレスなデジタル体験の提供が求められる。

詳細

本レポートでは、各調査項目について、調査対象10社の取り組みの到達度合いを3つの評価基準で評価しています。

将来的なリフォームや売却に関する相談窓口や情報提供があるか？

- リフォーム・売却相談から管理まで完結 9/10社



ファミリー・単身などの属性に応じて表示内容やナビゲーションが最適化されているか？

- 属性に応じUIを大きく最適化 0/10社



住宅ローン控除や諸費用（仲介手数料、印紙税、登録免許税など）に関する情報提供や、オンラインでのシミュレーション機能があるか？

- 基本的なシミュレーション機能を提供 9/10社

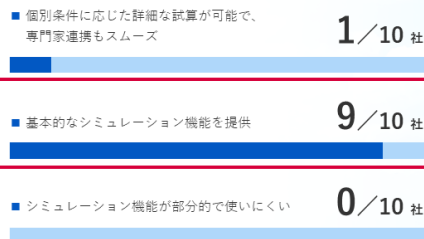
住まいの基本機能とサポート

2. 経済的メリットと安心の提供

② 住宅ローン・諸経費シミュレーション

評価基準

住宅ローン控除や諸費用（仲介手数料、印紙税、登録免許税など）に関する情報提供や、オンラインでのシミュレーション機能があるか？



Point

住宅ローンの試算や諸経費のシミュレーションは、顧客の長期的なライフプランをサポートする。専門家への相談機能と連携させることが効果的である。多くの企業が基本的なシミュレーション機能を提供する標準レベルである。

居住者間の交流を促進する機能があるか？（例：掲示板、イベント告知、サークル活動支援など）

- 居住者間の交流が活発なSNS機能 1/10社

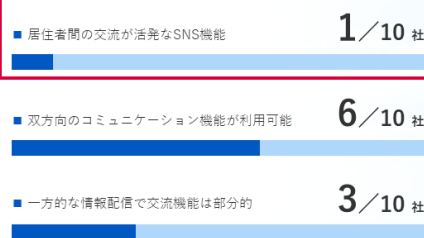
豊かな暮らしとコミュニティの創出

6. コミュニティと地域貢献

① 居住者間の交流を促すコミュニティ機能

評価基準

居住者間の交流を促進する機能があるか？（例：掲示板、イベント告知、サークル活動支援など）



Point

居住者間のデジタル交流機能は、コミュニティの活性化に貢献する。掲示板やSNS機能により、住民同士のつながりを創出でき新たな価値となる。多くの企業でこの機能が低水準または未対応であり、他社との差別化を図る上で未開拓の領域である。

管理費や修繕積立金などのオンライン決済機能があるか？また、決済システムと連携し、資金の移動状況をアプリ上でリアルタイムに可視化できるか？

- 複数の決済手段に対応し、支払いからリアルタイム明細確認・自動通知までアプリで完備。資産管理や家計簿連携など、決済データを活用した高次の価値を提供 0/10社

住まいの基本機能とサポート

1. 各種手続きのデジタル化

④ 決済管理のデジタル化

評価基準

管理費や修繕積立金などのオンライン決済機能があるか？

また、決済システムと連携し、資金の移動状況をアプリ上でリアルタイムに可視化できるか？

■ 複数の決済手段に対応し、支払いからリアルタイム明細確認・自動通知までアプリで完備。資産管理や家計簿連携など、決済データを活用した高次の価値を提供 0/10 社

■ オンライン決済が可能で、支払い履歴や明細（PDFなど）をデジタルで確認できる。決済完了通知も自動送信される 8/10 社

■ オンライン決済は限定的で履歴不透明、またはオフライン手続きが主体 2/10 社

Point

管理費のオンライン決済は、顧客の利便性を高める。決済履歴の可視化やポイント連携といった付加価値の提供が、エンゲージメントを深める。オンライン決済機能を持つ企業は標準レベルと言えるため、さらなる伸び代がある領域。

調査の背景

近年、ライフスタイルや住まいに対する価値観の多様化、デジタルサービスの浸透などにより、不動産業界を取り巻く環境は大きく変化しています。このような状況の中で、顧客体験の向上と業務の効率化を実現するDX（デジタルトランスフォーメーション）の推進は、不動産デベロッパーにとって喫緊の課題となっています。

マンションや戸建てなど一般消費者向けの住宅において、入居者や購入検討者との重要な接点となる住宅アプリやWebサービスは、DX推進における中核的な要素の一つです。顧客との円滑なコミュニケーション、利便性の高い情報提供、継続的な関係構築を可能にするデジタル接点の強化は、サービス価値の向上と企業競争力の確保に直結します。

本調査では、大手不動産デベロッパー各社が提供するデジタル接点（住宅アプリやWebサービスなど）の現状を分析し、各社のDX推進度を評価することを目的としています。その結果を広く共有することで、不動産業界におけるサービス開発・顧客戦略の見直し、さらには業界全体のDX推進に資する一助となれば幸いです。

調査レポート構成

- Introduction
- Executive summary
- 調査概要
- 調査結果
 - 住まいの基本機能とサポート
 - 各種手続きのデジタル化
 - 経済的メリットと安心の提供
 - 資産価値の維持・向上支援

- 豊かな暮らしとコミュニティの創出
 - ライフスタイルの提案
 - 外部サービス連携（OMO）
 - コミュニティと地域貢献
- デジタル技術による顧客体験の進化
 - パーソナライズ・データ活用
 - コミュニケーションの高度化
 - 先進的なユーザー体験（UX）
- 調査結果から見えた、不動産DX「次の一手」

本調査に関する問い合わせ先

- 株式会社メンバーズ：調査担当

調査概要

- 調査方法：各社のWebサービスやアプリ、プレスリリースなど一般に公開されている複数の情報源をもとに評価。消費者の視点から各社のDX推進状況を包括的に捉えることを目的としている。
 - 調査結果ページでは、各調査項目の取り組みの到達度合いを示すものとして、3つの評価基準を提示。最も先進的なものを、今後のデジタル接点が目指すべき理想的な水準として設定している。
 - 調査結果ページに記載の数字は、調査対象である10社が3段階の評価基準のいずれに該当するかを分類し、その社数を示している。
- 調査期間：2025年7月14日（月）～2025年8月1日（金）
- 調査対象：マンションや戸建てなど、一般消費者向けの住宅を提供している不動産デベロッパー10社
 - 旭化成ホームズ株式会社、飯田グループホールディングス株式会社、住友不動産株式会社、住友林業株式会社、大和ハウス工業株式会社、東急不動産ホールディングス株式会社、東京建物株式会社、野村不動産ホールディングス株式会社、三井不動産株式会社、三菱地所株式会社
- 調査・分析：株式会社メンバーズ、株式会社メンバーズ ポップインサイトカンパニー
- レポート：<https://www.members.co.jp/download/158-dx-estate>

メンバーズについて

メンバーズは、デジタル人材の伴走による企業へのDX現場支援事業を展開しています。AI、サービスデザイン・UX、プロジェクトマネジメント、プロダクト・システム開発、データ活用、マーケティング、SaaS活用、脱炭素DXといった事業領域において、高い専門スキルを持つデジタル人材が、取引先企業のチームの一員として、上位戦略を理解し実行工程に落としながら、内製型のDX推進を伴走支援することが特徴です。デジタル人材は、「あたかも社員」としてバリューを発揮し、取引先企業の組織の一員として成果向上を実現させます。

また、メンバーズではグループミッション「“MEMBERSHIP”で、心豊かな社会を創る」とVISION2030（2030年の目指す姿）「日本中のクリエイターの力で、気候変動・人口減少を中心とした社会課題解決へ貢献し、持続可能社会への変革をリードする」を掲げ、CSV（Creating Shared Value、共通価値創造）経営を実践しています。取引先企業へのCSV経営推進支援や、メンバーズ自身の率先したさまざまな取り組みを通じて、企業活動による社会課題の解決を目指しています。1995年設立。2025年6月に設立30周年。東証プライム上場。

- 社名：株式会社メンバーズ
- 所在地：東京都中央区晴海1丁目8番10号 晴海アイランドトリトンスクエアオフィスタワーX 37階（受付35階）
- 代表者：代表取締役社長 高野 明彦
- 資本金：1,059百万円（2025年6月末時点）
- Webサイト：<https://www.members.co.jp/>
- SNS
 - Facebook：<https://www.facebook.com/Memberscorp>
 - X（旧Twitter）：https://x.com/Members_corp
 - LinkedIn：<https://www.linkedin.com/company/members-co--ltd/>

本リリースに関するお問い合わせ
株式会社メンバーズ 広報担当：竹原
mail：press@members.co.jp