

知的資産経営報告書



2013年 3月

株式会社ピアライフ

目次

I. ごあいさつ	
快適環境創造企業をめざして	2 P
II. 経営理念	
Planning In Amenity LIFE	3 P
III. 沿革、事業概要	4 P
V. これまでの事業展開 ～過去から現在～	
事業実績	6 P
実績事例	7 P
自社の強み	8 P
IV. 市場調査	
不動産市場をとりまく現状と未来の動向	11 P
VI. これからの事業展開 ～現在から未来～	
クロスSWOT分析	12 P
ビジョン	13 P
価値創造のストーリー	14 P
知的資産活用マップ	15 P
中期経営計画	16 P
VII. 今後の経営方針、具体的施策	17 P
VIII. 会社概要	20 P
IX. あとがき	21 P

I.ごあいさつ

ピアライフを不動産流通業として創業してから、早23年目を迎えようとしています。
今日まで安定的に経営が続けてこられたのも、お客様やお取引先様を始め、多くの方々のおかげと感謝しております。

今、日本経済は、直面する少子化による人口減少や高齢化、環境問題やエネルギー問題、国際的摩擦など、社会を支える構造の変化と物の充足した成熟経済への転換期など様々な課題を抱え、時代の大きな潮目を迎えています。

特に人間の生活に不可欠な衣・食・住の中でも、人々の生活や経済活動の根幹を担う私たち不動産業界は、この社会・経済・環境の大きな変化を受け、社会やお客様から新たな変革を求められています。

この様な中、新たな組織づくりをめざして、ピアライフの今日までの歩みを今一度振り返り、今後もお客様や地域社会に、更にお役に立てる企業となるために、ピアライフが進むべき方向を『知的資産経営報告書』としてまとめさせていただきました。

不動産事業を通して『快適環境の創造』をめざす私たちは、常にお客様や社会を見つめ、今、何が必要とされているかを常に考える組織であり続けたいと考えています。

私たちは、不動産事業を通じ、お客様の夢や希望を叶え、お客様の不安や不満など諸問題を解決する事こそが私たちができる一番の社会貢献であるとの信念を持ち、今後もさまざまな取り組みを行なって参ります。

そして、私たちの取り組みによって、少しでも社会が元気により良くなっていくことを願います。

株式会社 ピアライフ
代表取締役 永井 茂一



Ⅱ.経営理念

『 快 適 環 境 を 創 造 す る 』

— P l a n n i n g I n A m e n i t y L I F E —

我社の名前の由来でもある「快適環境創造企業」とは、単なる不動産の取引ではなく、他にはない不動産の価値を、幅広い知識をもったスタッフが、お客様の為にご提案することを意味しています。

「P l a n n i n g」 創造・提案

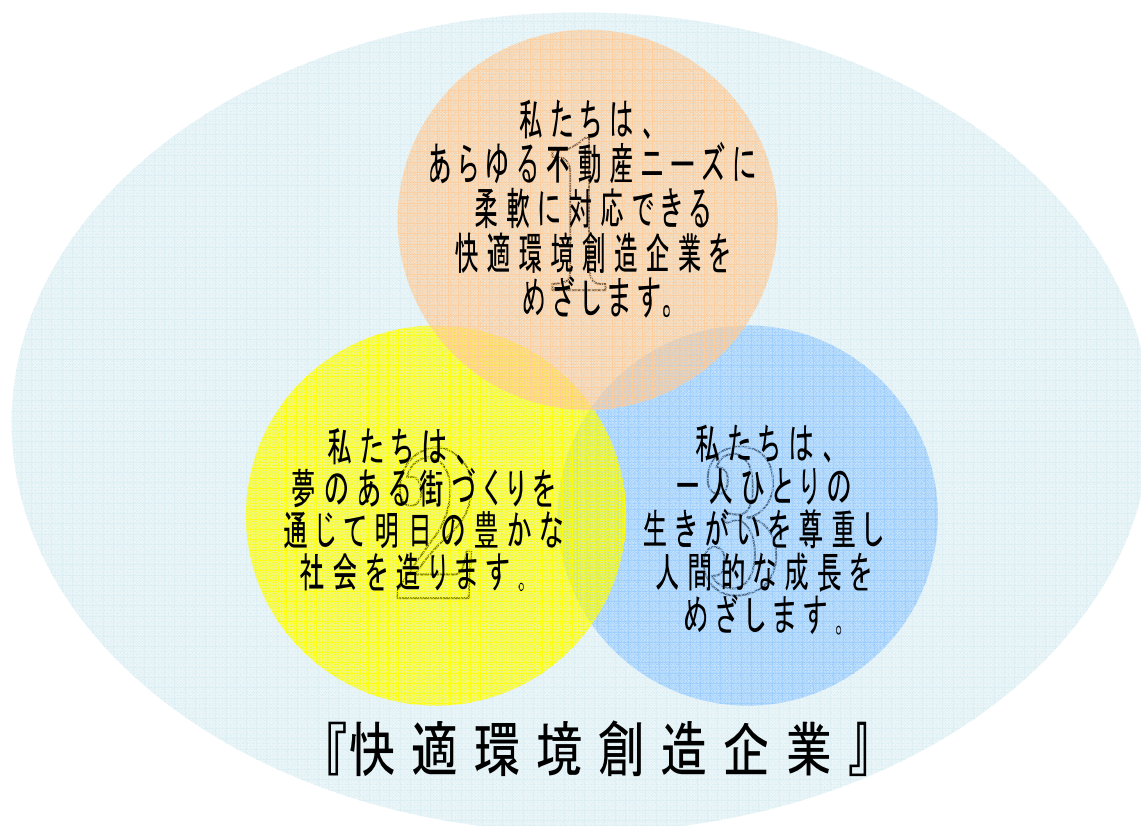
「A m e n i t y L I F E」 快適環境生活

以上を追求し、それを達成するために、3つの基本理念を掲げています。

一つ目は、不動産にまつわる様々なお客様のニーズに応えることのできる商品やサービスを提供することです。そのためにも、住生活総合サービスを通じて地域のお世話役に徹し、信頼を培い、地域の繁栄のために快適環境創造企業づくりを目指します。

二つ目は、不動産事業を通じて夢のある街づくりと豊かな地域社会づくりの担い手となることです。人々がイキイキと暮らし、その中で豊かな生活を営んでいくことのできる社会の実現をめざします。

三つ目は、人を大切にする経営を行うことです。一人ひとりが輝いてこそ、組織も社会も輝きます。誰もが人間的な成長を支えることのできる経営をめざします。



Ⅲ.沿革、事業概要

【沿革】

創業期

- 平成 2 年 建設会社の子会社不動産部門として資本金 1, 0 0 0 万で創業設立
宅地建物取引業の認可を受け、不動産売買仲介事業開始
- 平成 3 年 親会社の事業縮小に伴い資本分離
- 平成 5 年 不動産 F C に加盟し、営業力強化
- 平成 6 年 社屋購入、資本金 2, 0 0 0 万に増資、賃貸仲介事業開始

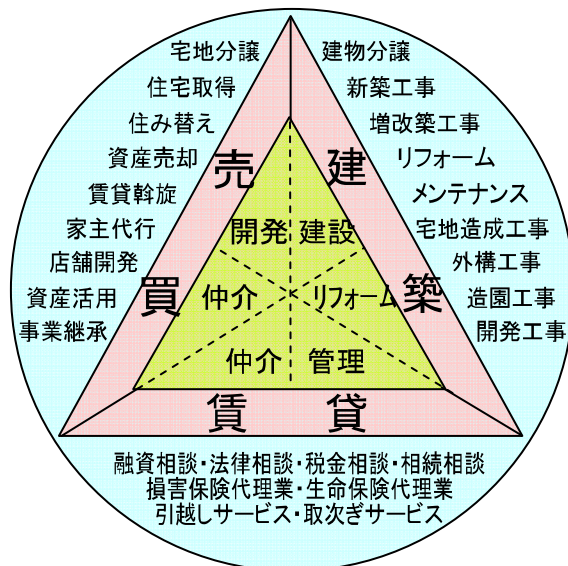
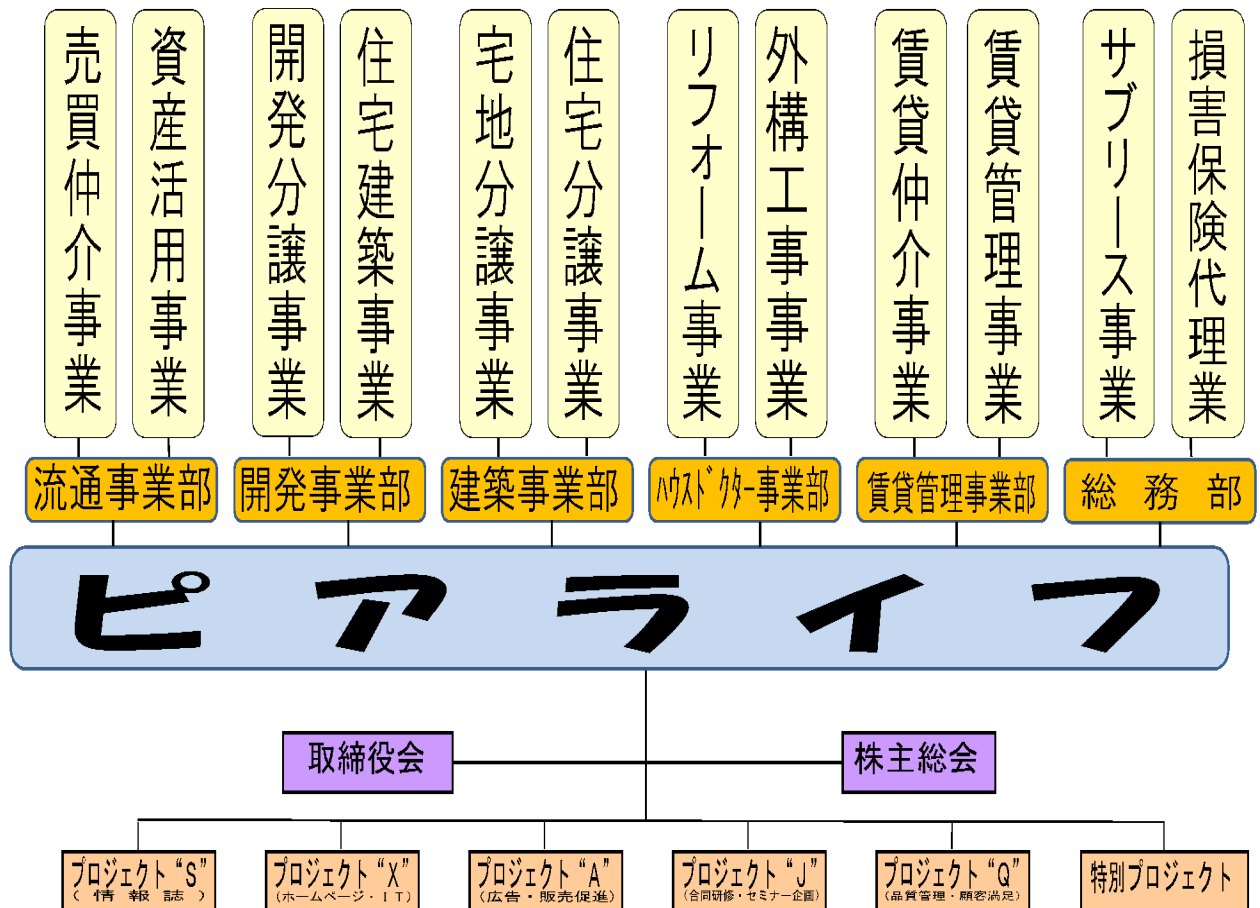
成長期

- 平成 7 年 損害保険代理事業開始
- 平成 8 年 賃貸管理事業開始
- 平成 9 年 住宅建設・分譲販売事業開始
- 平成 1 0 年 生命保険代理事業開始
- 平成 1 1 年 ハウスドクター事業開始
- 平成 1 2 年 社内 L A N を整備、4 部門を事業部として分離
- 平成 1 3 年 物件情報システム確立
- 平成 1 4 年 自社ドメイン取得、I T 環境整備
- 平成 1 5 年 不動産情報誌“すむすむ”発刊・WEB 立上げ

発展期

- 平成 1 6 年 中小企業経営革新支援法による経営革新計画の承認(中小企業庁)
- 平成 1 7 年 中古建物再生事業開始、滋賀県知事より補助事業として認定
- 平成 1 8 年 資産活用・サブリース事業開始
- 平成 1 9 年 バーチャルオープンハウス・特集ページなどHPの充実
- 平成 2 0 年 流通 2 事業部・開発事業部・賃貸事業部・ハウスドクター事業部・建築事業部に分離
- 平成 2 1 年 本社移転/ショウルーム・コミュニティホール開設
- 平成 2 2 年 サマーフェスティバル(1300 人来店)、クリスマス・新春イベントなどによる地域活動
- 平成 2 3 年 中期経営計画“P L A N 2 5”・事業部再統合編成

【事業概要】



Ⅳ.これまでの事業展開

《事業実績》

【創業期】

●基盤－不動産売買仲介としての業務

我社は、創業期に不動産売買仲介を基盤として、個人の所有する住宅、遊休土地・建物の売却・購入をはじめ、不動産の売買に関わる相談に対して、適切なアドバイスとご提案を行ってまいりました。また、購入時の金融機関からの資金調達から、売買後の税金や年々変わる税制改正などの事後の対応策までをアドバイスし、専門分野においては、税理士や司法書士などへの専門家への橋渡しすることで、不動産アドバイザーとしての役割を担ってきました。

【成長期】

●事業拡大－不動産業者としての対応分野の拡大

創業期には売買仲介業務のみを行っていましたが、不動産FC（現：ERA「LIXIL」グループ）への加盟をきっかけに、賃貸仲介業務や賃貸管理業務に業務範囲を広げることで、お客様に対し幅広い不動産取引業務の対応ができるようになりました。

購入した場合と賃借した場合などを比較してお客様が検討できる併用提案や、ネットワークを活かした遠隔地不動産取引のお手伝い、また、不動産業界ではそれまであまり重要視されなかった「中古建物の性能」や「手付金の保全」など売買で不安視される部分を出来るかぎり『保証』するなど、幅広い付加価値のある不動産取引を行ってまいりました。

一店舗あたりの人員が少ない不動産会社では、売買・賃貸・リフォームなどの業務を兼任で行っている事が多く、業務範囲が広くなりがちで最適なアドバイスを行うことが困難な場合があるため、各業務を事業部化させ、質の高い専門的なサービスの提供ができる体制を整えました。

【発展期】

●社会貢献型企業をめざす－不動産業から不動産サービス業へ

不動産の情報提供のスピードアップや情報量の拡大を図るために単独で発行する「不動産情報誌」を更に充実させ、「物件情報のデータベース化」や「ホームページ」など、ITの活用を積極的に取り入れることで、お客様からあてにされる企業づくりをめざしました。

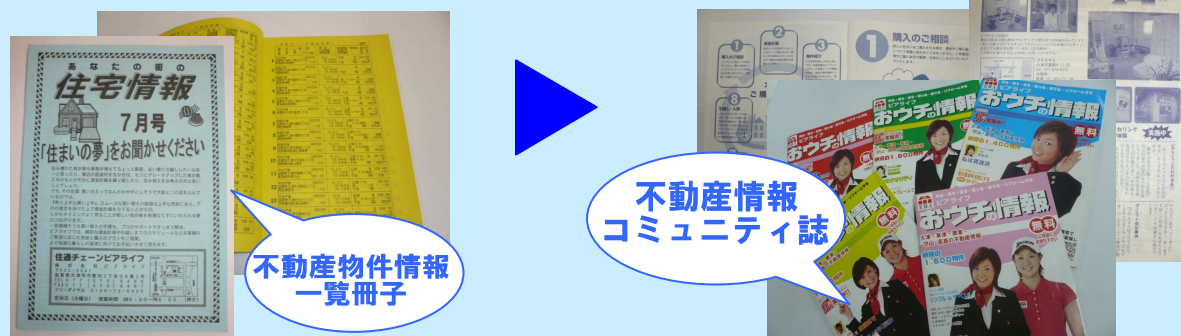
また、環境保全循環型社会の実現のために、既存建築物を有効活用する『中古住宅再生』事業に取り組み、滋賀県より経営革新計画の承認を受けました。

近年では、不動産業をサービス業と位置付け、お客様に快適にご相談頂けるスペースをめざした『カフェスタイル』の店舗をつくり、お客様係の「コンシェルジュ」の配置や「コミュニティーホール」の設置、地域イベントの取り組みなど、新しい時代を担う不動産会社として全国各地から多くの同業者が見学に来て頂ける様な取り組みを行ってまいりました。

《実績事例》

■平成15年 住宅情報 → おうちの情報（コミュニティ誌）へ

情報発信が不動産会社の役割と捉え、当初から独自冊子を発行してまいりましたが、平成15年頃より地域コミュニティ誌として一新し、現在では、毎回7000部の発行をしています。



■平成17年 経営革新支援法「中古住宅再生事業」

不動産流通近代化センター基準では、築25年以上の住宅用木造建物では不動産評価が0円と評価されています。その為、従来は30年前後での建替えが業界の常識でしたが、資源を有効活用し建物を長く利用できる「再生住宅」の提案で経営革新計画の承認を受け、推進してまいりました。



■平成21年 新社屋移転

人生の転換期に数度だけ訪れるのが不動産会社。そんな数少ない重要な相談に相応しい空間づくりを目指し、事務所とした旧社屋から、快適でくつろげる「カフェスタイル」の現店舗に一新しました。



《自社の強み》

【お客様への不動産「総合」サービスの提供】

お客様の「夢」や「希望」を実現し、「不満」や「不安」を解決することが我社の社会的使命であり、地域から期待されている存在意義です。

近年、不動産をとりまく環境は複雑化しており、高度かつ多角的な専門性が要求されます。

我社の特徴として業務範囲が幅広い事が挙げられ、売買・賃貸建築・開発リフォーム・メンテナンスと各スタッフが、それぞれの専門性を活かし、他部門と連携してお客様の相談に対応しています。また専門分野においては、金融機関・税理士・弁護士・司法書士等とも連携し、資金の相談から登記・保険・引越し・ハウスクリーニング等と不動産にまつわるあらゆるニーズに対応できる体制を整えています。



【地域密着スタイル】

お客様との「ご縁」や「つながり」、「信用」、「信頼」を第一に考え、地域の方と良好な関係を構築し、あてにされる企業を目指してまいりました。

今までの多くのお客様との取引を通じ、膨大な量の特性データの蓄積と、地域の方との人脈を持つに至っております。過去の売買・賃貸の取引事例に基づくデータベースを利用し、適切な「価格相場」の提案をはじめ、地域独特のルールへの理解、問題点の把握、暮らしやすさ・不便さといった細かな情報についてもお伝えする事が可能です。複雑な法令についても、お客様へ「わかりやすく」お伝えすることができます。

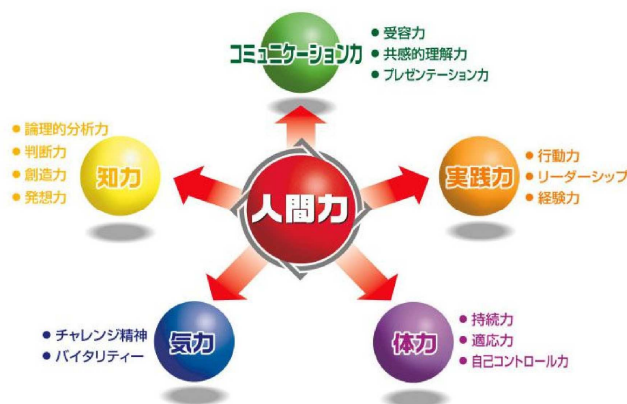
地元と密着した中小企ならではの、地域とともに成長する姿勢を継続してまいります。

【社員の人間力】

不動産業は「物」を扱う仕事をしているように見えますが、本来は、お客様のご希望を叶え、問題を解決するのが仕事です。だからこそ、相談事に家族の様に親身になり、友人の様に喜びを分かち合える、他人と共感できる「人間性」が重要と考えます。

情報処理能力や専門知識だけでなく、人間力を兼ね備えた「人づくり」を目指してきました。

その様な姿勢が社員に浸透することで、「ピアライフなら…」と依頼を受けるケースも増えてきております。



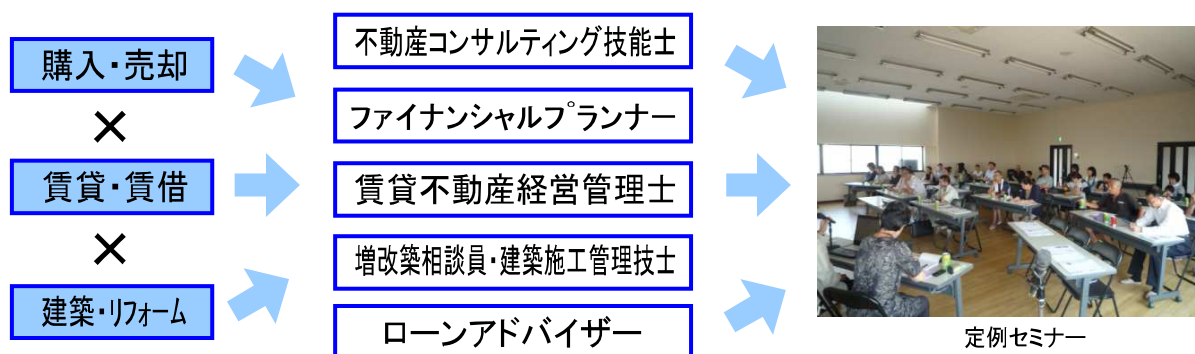
【有資格者を配置】

今日における不動産取引は、高度な専門知識が求められるケースが多々あります。その為に我社では宅地建物取引主任者のみならず、住宅ローンアドバイザー、ファイナンシャルプランナー、賃貸経営管理士、不動産コンサルティング技能士などの資格取得を奨励し、それぞれの部署に有資格者を配属しています。

社員皆が、役に立ち、あてにされる存在を目指して日々勉強を重ね、新たな有資格者の拡充に励んでおります。

【不動産定例セミナーを月1回開催】

有資格者によるセミナーを無料で定期開催し、地域の皆様へ有益な情報をお届けしています。



【IT技術を駆使し、信頼性が高く、他店を圧倒する量の情報を提供します】

「情報発信こそが不動産流通業の“社会的使命”」と考えます。お客様がわざわざ我社に足を運んでいただける理由の大きな要素は「情報を得る」事にあることは言うまでもありません。近年は、インターネットの普及や広告媒体の多様化により、個人が情報を取得する手段が格段に進歩している社会となっています。

その中で我社は、より多くの情報を収集・蓄積・管理し、「地域ナンバーワン」の情報量を提供する取り組みをしています。情報管理のためのシステムを運用し、賃貸・売買の最新の物件情報を常時 3,000 件以上更新しています。また、過去の成約価格もエリア毎に蓄積しており、より精度の高い賃借・売却相談対応や価格査定を可能にしています。

また近年の取り組みでは、自社 HP 内の物件検索システムを再編し、物件とお客様のマッチング・フォローシステムを導入など、信頼性と情報量で他社との差別化を図っています。



売買物件検索用HP



賃貸物件検索用HP

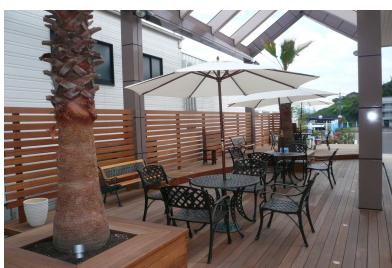


プロジェクト会議

【地域No.1サービスの不動産店舗】

我社は、お客様に喜んでいただけることを第一に店舗づくりを行っています。

「カフェスタイル」という新しい形態がめざすものは、お客様が安心・リラックスして「心地よく」ご相談いただける空間です。お子様連れでも安心してご相談いただける場所、ペット連れや、喫煙者でも気兼ねなくお越しいただける場所、気軽に情報だけを調べに来ることができる場所、イベントを楽しみに足を運べる場所、お茶を飲みながら、楽しい気分にしてくれる場所として、専任のコンシェルジュを配置し、人生のイベントの一部である不動産取引に相応しい店舗運営を行っています。



開放感のあるウッドデッキ



豊富なドリンクメニュー



キッズコーナー

【社会貢献活動】

「会社」は「社会」を豊かにするための共同体です。私たちピアライフの考える「社会貢献」とは、私共の活動を通じて地域に「お役立ち」することです。それは、本業である不動産業そのものが、地域の問題を解決するという社会貢献活動とも言えますし、我社の活動そのものが、地域の皆様の豊かさを願う気持ちを基に行なわれているということです。本業以外の社会貢献も、様々な活動に積極的に取り組んでおります。

たとえば、サマーフェスタや子供たちの絵画コンテストなどの地域向けイベントの開催、地元自治会等へのホールの無償貸し出し、大津市内の中学生を対象とした職場体験学習の受け入れや講師の派遣、障がい者自立支援などの福祉活動へのボランティア参加など、地域の皆様と積極的なかわりを持ち、共に歩む企業でありたいと願っております。



サマーフェスタ



ホールの無償貸し出し



地元中学校での講演

V.市場調査

【不動産市場をとりまく現状と未来の動向】

これからの日本は、徐々に人口が減少（図1）し、少子高齢化が一段と進み、地価の下落傾向も継続すると予測されます。（図2-3）

また、これに伴い、空き家及び空き家率の増加も加速すると推測されます。（図4）

他方、環境への配慮と高齢化に伴うリフォーム事業は拡大と発展が見込まれています。

2012年公示地価の変動率（ ）内は2011年		
	住宅地	商業地
全国平均	▲2.3%（▲2.7%）	▲3.1%（▲3.8%）
三大都市圏	▲1.3%（▲1.8%）	▲1.6%（▲2.5%）
東京圏	▲1.6%（▲1.7%）	▲1.9%（▲2.5%）
大阪圏	▲1.3%（▲2.4%）	▲1.7%（▲3.6%）
名古屋圏	▲0.4%（▲0.6%）	▲0.8%（▲1.2%）
地方圏	▲3.3%（▲3.6%）	▲4.3%（▲4.8%）

図-2 公示地価の変動率推移 出典：国土交通省 2012年3月

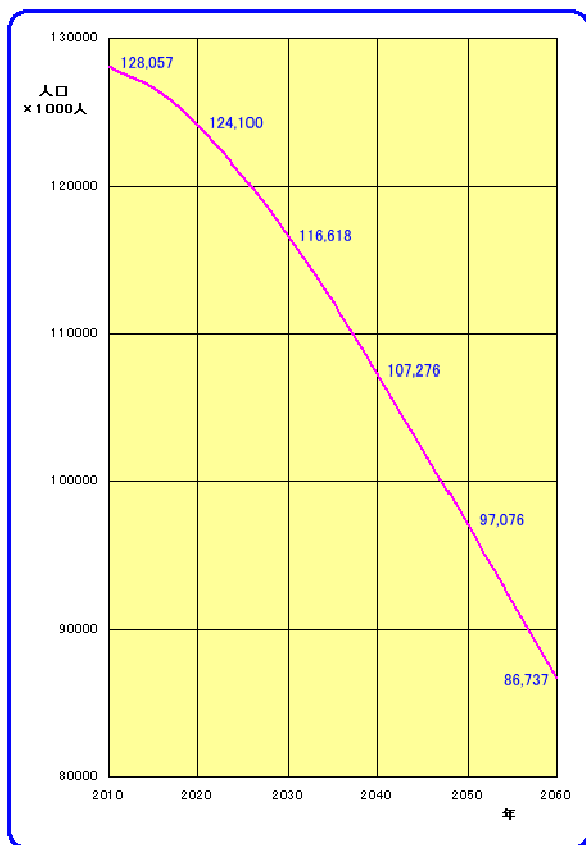


図-1 日本の2060年までの人口推計
(中位出生率 1.35のケース)
出典：国立社会保障・人口問題研究所資料から

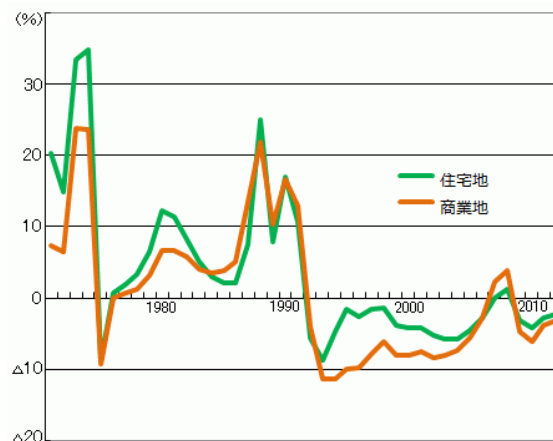


図-3 公示地価の変動率 出典：国土交通省 2012年3月

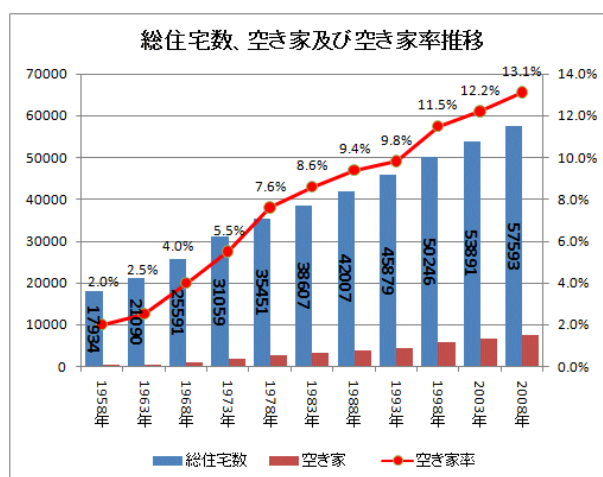


図-4 出典：総務省統計局 2009年7月 速報集計結果

国内住宅リフォーム市場（元請金額ベース）

	2011年度	2015年度予測	11年度比
戸建住宅	5兆2,247億円	5兆7,801億円	110.6%
集合住宅	2兆3,473億円	2兆7,494億円	117.1%
合計	7兆5,720億円	8兆5,295億円	112.6%

図-5 出典：株式会社富士経済
「2011年度版住宅リフォーム
市場の現状と将来展望」

VI.これからの事業展開

《クロスSWOT分析》

クロスSWOT		内部環境	
		《強み》S	《弱み》W
		・有資格者が複数名在籍 ・売買、賃貸併用営業ができる ・各専門家との連携営業ができる ・地域情報に詳しい ・23年の仲介実績による豊富な人脈がある ・地域密着営業ができています	・顧客のアフターフォローに個人差がある ・情報の共有化が徹底されていない ・リフォーム実績が多いが、提案力のバリエーションが少ない
外部環境	《機会》O	SWOT分析とは さまざまな要素をS（強み）・W（弱み）・O（機会）・T（脅威）の四つに分類し、マトリクス表にまとめることにより、問題点を整理し、解決策を見つけます。	強みを活かし、機会を活用する戦略
		・既存住宅のストック増 ・事業用物件のストック増 ・不動産ニーズの多様化 ・任意売却の増加 ・遊休地、空き家の増加 ・リフォーム需要の増加	弱みを克服し、機会を活用する戦略
	《脅威》T	■コンサルティングチーム発足 ■空地空き家の活用の事業部化 ■お客様フォローシステム（ERAアドバンス）によるサービス向上 ■エリア情報に特化して地域シェア獲得	■カスタマーサービス部門設立 ■リフォーム専門事業部設立
		・人口の減少 ・地価の下落 ・他業種から不動産業への進出、参入 ・広告媒体の効果減	- 強みを活かし、脅威の影響を受けないようにする戦略 ■紹介により顧客の増加

クロスSWOT分析より導き出される戦略

□戦略

- ① 不動産の総合サービス力を高める為の組織づくり
- ② より高い価値を提供できる専門知識をもった人材の教育
- ③ 地域のお客様との信頼関係づくり

VI.これからの事業展開

《ビジョン》

『お客様の人生のかけがえのないパートナーをめざして 不動産の総合サービス力の向上を図ります』

人生において不動産はとても大切に価値ある存在です。不動産を売ったり、買ったり、貸したり、借りたり、建てたり、リフォームしたりという場面はお客様の人生の大切な節目にあたる時期であるといえます。その場面をお手伝いする私たちは専門性の高いスキルと抱擁力を兼ね備え、お役にたち、あてにされる人間とならなければなりません。

また、刻一刻と変化し続ける市場や顧客ニーズに応えるために、新たな事業部やサービスを開発し、柔軟に対応していける組織にする必要があります。

そのために、我社の理念である不動産を通じて快適環境を提案・提供し、お客様からあてにされ、人生のかけがえのないパートナーとなるため、3年後のあるべき姿を設定しました。

繰り返しのご依頼や、お知り合いの方を紹介頂ける体制を整え、結果として地域の方からあてにされ、ご相談頂ける割合を増やし、多様化したニーズに

高度な専門知識を有してご提案出来るように組織の人員の充実を図ります。また、地域の暮らしを担うためにも、新たな仕事を創りだし、若者、女性、高齢者、障がい者などの雇用も積極的に行います。

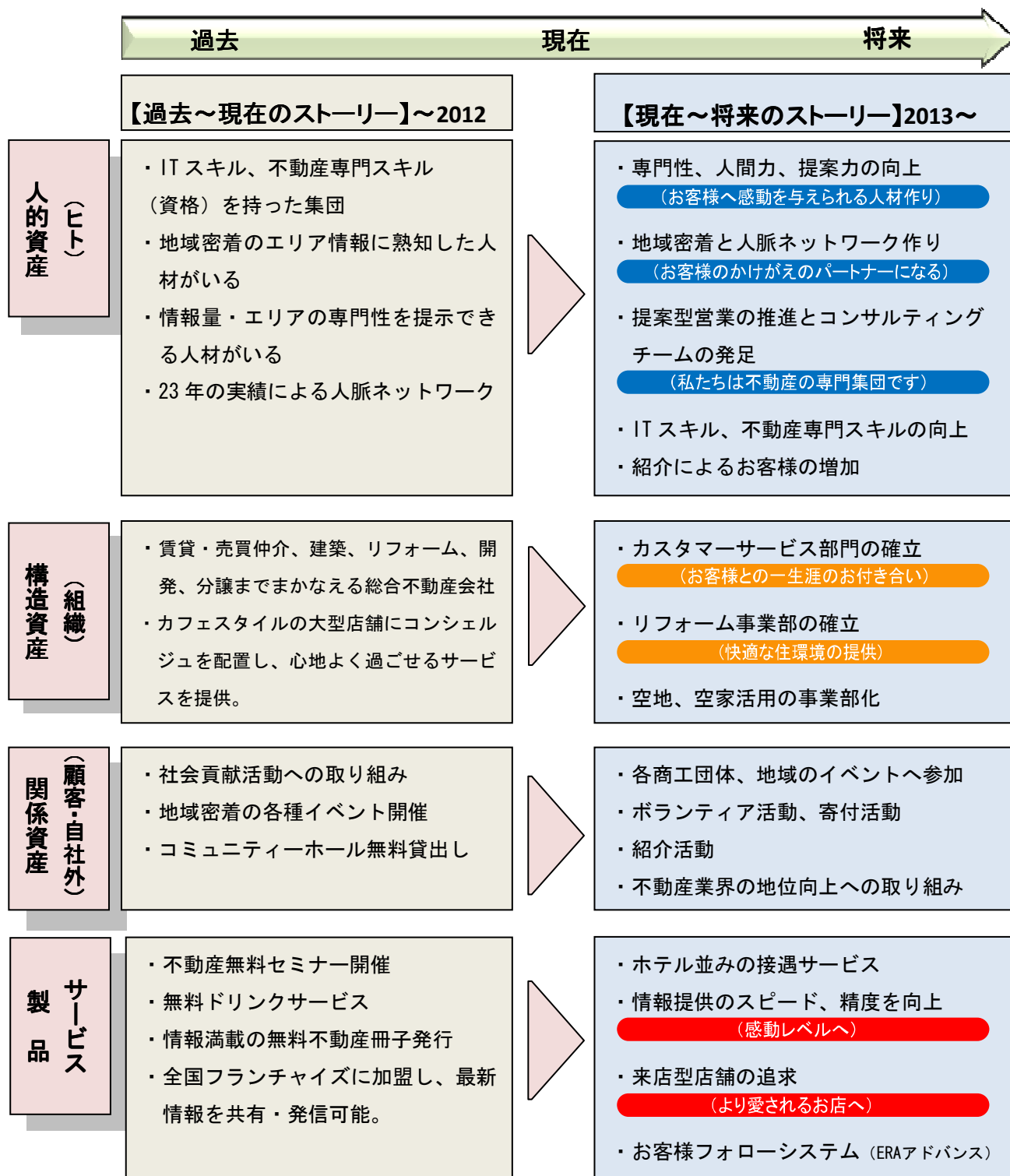
発展のためのキーワードを「不動産コンサルティング」と捉え、更に推進し事業部として確立させ、より多くのお客様のご要望に応えます。

そして、更により多くのお客様のパートナーになるためには、カスタマーサービスの充実は欠かせないと考えます。売却のあとの住替えや税金の相談、購入のあとのリフォーム提案やメンテナンスのアドバイス。賃貸経営や確定申告のアドバイスなどまでを親身になって対応いたします。

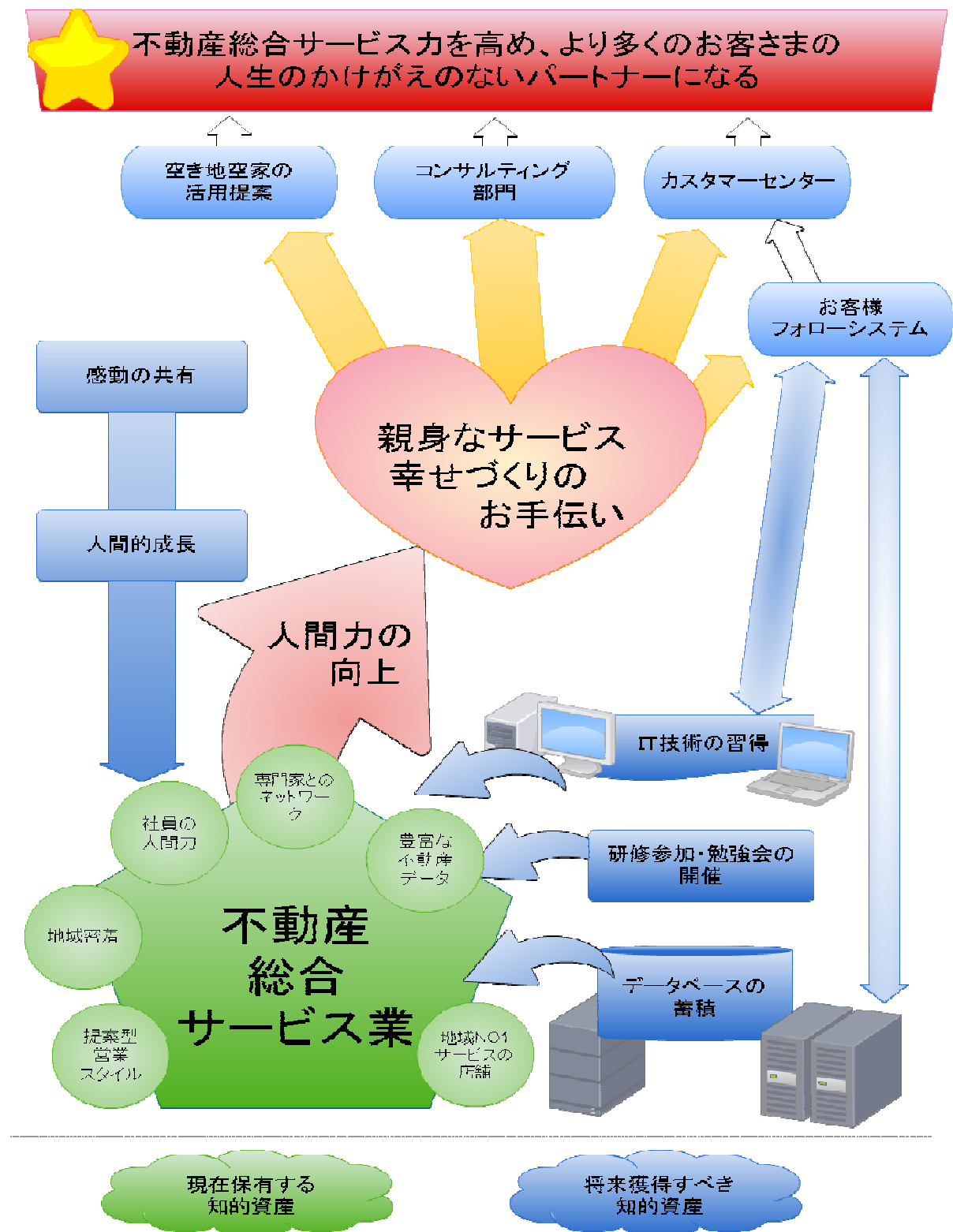
今後、多様化する顧客の建築・リフォームニーズにきちんと応えられるためにも、それらの提案力を強化し、より多くのお客様にあてにされ、人生のパートナーとなれる会社をめざします。

K P I (重要業績評価指数)	現状 (2012 年)	3 年後 (2015 年)
付加価値高	1 0 0 % (基準値)	1 5 0 % (相対指数)
紹介・リピート率	1 0 0 % (基準値)	1 5 0 % (相対指数)
地域シェア	1 0 0 % (基準値)	1 5 0 % (相対指数)
社員数	1 0 0 % (基準値)	1 3 0 % (相対指数)
リフォーム事業	専任者は不在	専任スタッフの充実
カスタマーサービス部門	営業担当者が兼任	専任スタッフの確立
コンサルティング提案	個人単位で対応	事業部の確立

《価値創造のストーリー》



《知的資産活用マップ》



《中期経営計画》

【ファンが広がるためのこれからの事業展開】

契約から管理に至るまで、安心で質の高いサービスを提供します。独立、住替え、マイホーム、転勤、相続等の不動産にまつわる問題に対し、適切な情報をご提供します。また、ITを積極的に活用し、迅速な情報配信・アフターフォローを強化していきます。

更に、事業間情報管理、企業価値、業界イメージを高めるコンサルティング経営を行っていきます。

年度別計画概要

～2012年

2013年

2014年

2015年

【理念経営】

不動産業界の信頼性向上のために、経営指針書を軸に理念経営を実施。

【郊外型店舗】

駅前小さなテナントを複数配置し人員を分散するのではなく、郊外型の大型店舗に人員・資材を集中し、ワンストップであらゆる不動産ニーズに対応できる体制を確立。

【情報誌継続発刊】

紙からネットへと移行する社会ではあるものの、地域のコミュニティ誌としての役割も担う為、部数、設置箇所の拡充に努める。

【フォローシステムの導入】

商談記録を電子化することで担当者が不在時もお客様の要望を確認できるシステムを導入しました。

【新人教育の効率化】

ERAとの連携による基礎研修後の中長期社員教育を徹底し、マニュアルの作成を行い、教育システムの体系化を図る

【リフォーム勉強会】

基礎能力向上の為に、現場研修、社内外勉強会を開始。

【カスタマーサービス部門の設立】

※P17 参照。

【顧客フォローシステムの活用】※P17 参照

【管理システム活用】

過去の取引を含め、関りのできたお客様の情報を一元管理し、時候の挨拶や催しの案内を始め、継続的な情報発信・関係性の強化を目指す。

【リフォーム事業部】

リフォームの部門を実働化し、専任スタッフ雇用及び事業部発足。

【履歴情報管理】

物件の修繕の履歴等も一括管理することで、販売・賃借時の付加価値の向上、また、大規模修繕の計画をご提案出来る等システムを強化する。

【コンサルティング事業部】

コンサルティング、相続、任意売却の実働部門設立。異業種と連携を計り、問題を解決します。

【他店舗見学】

提供サービスのさらなる向上を目指し、高品質サービスの他店(ホテル、アミューズメント他)の見学・勉強の場を広げます。

【地域との関係性測定】

地域との関係性や信頼度を、客観的に数値化できる指標で測定し、その成長具合を測定、不足分の改善・向上を図る。

【ショールームの改変】

リフォーム部門の強化に伴い、活用・提案に便利ようにレイアウト・配置部材の変更に検討。

【新人教育の進捗確認】

新人教育システムや資格取得奨励の進捗・達成度を再確認し、不足部分の改善を図る

□ は計画事項

■ は年度内に重点的に行動する事項

■ は年度内に挑戦したい事項

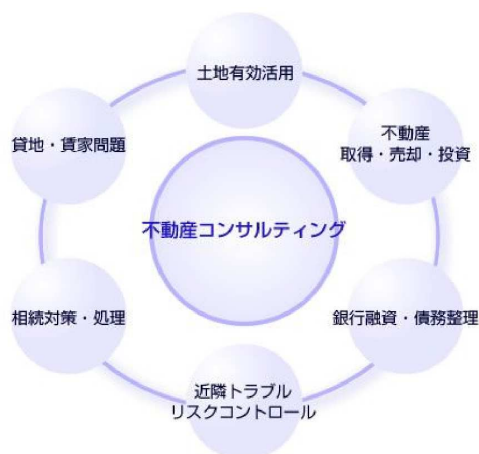
VII. 今後の経営方針、具体的施策

【コンサルティング事業部を立ち上げ、相続や事業用物件等の取り扱いを強化】

我が社が最も得意とする一戸建てやマンション、戸建建築用地などの売買や仲介事業という従来の主要取り扱い事業に加え、お客様の資産活用や相続・事業継承へのアドバイス、工場や店舗・収益物件などの事業用不動産活用の提案・対策協議などのコンサルティング事業を強化していきます。

空家・遊休地の有効活用の提案から、遺言や信託など将来の相続手続きや税金支払い方法のアドバイス、高齢化に伴う後見制度の利用者の増加とそのフォローなど、不動産に関する複合的な相談に協力して対応する仕組みを構築します。

また、創業事業者や新規の事業展開の立ち上げをお手伝いする中で、不動産の売買や賃貸の枠組みを超え、事業計画・資金調達・マーケットリサーチなど不動産にまつわる総合的な事業コンサルティングができる体制づくりを行ないます。



コンサルティングスタッフは、宅地建物取引主任者及び不動産コンサルティング技能士、ファイナンシャルプランニング技能士を取得した有資格者が中心となり、各専門家や社内の各部署と連携をとりながら、具体的な提案を行ないます。お客様にとって新事業の「よきパートナー」としての存在となり、「事業成功の共有化」をはかります。

このことは、地域の活性化、中小企業の発展こそが、これからの厳しい環境を乗り越える原動力となることを信条とする我が社の経営姿勢からの想いであり、地域の各産業を支える存在になりたいと願う我が社の理念でもあります。

【リフォーム専門事業部の立ち上げによる工事提案力の向上】

循環型社会の実現や高齢化社会に対応していくために、リフォーム提案力、施工力の強化を図って参ります。その為にも、すべての営業スタッフを対象とした定期的な社内外でのリフォーム勉強会、現地での実地研修を行なう中で、工事提案能力を向上させます。お客様にとってはこういったリフォームが最適なのかを、一緒に考え「家族が永く幸せになれるように」長期的な目線で快適かつ利便性の高い、価値あるリフォームを提供していきます。

また、質の高いリフォームを提供し続けるためにも、専任の担当者が在籍する部署が必要です。技術支援をはじめ、最新商材の情報提供、良質な職人のとりまとめ、工期の管理などを専任担当者に任せる事で、お客様対応スタッフは、夢や希望に適した提案を行う事に注力でき、よりよい仕事が出来ます。



また、膨大な廃材処理や資源消費を伴う新築・建替えよりも、今あるものを上手に活かし、必要な部分のみ手を加えるリフォーム(再生住宅)を行う事が、会これからの循環型社会に適しており、なおかつ地球環境にもやさしい事業と捉えております。安易なスクラップ・アンド・ビルドを行なわないことで、産業廃棄物の減少や森林の保護、石油資源の節約など、将来の地球環境を守る取り組みとして、中小企業庁や滋賀県から中小企業経営革新支援法の認定を受けたピアライフの社会的使命と考え、社会に発信してまいります。

【お客様フォローシステムの活用】

お客様との関係を生涯のパートナーとして捉え、すべての商談記録を電子化し、不動産の売却や購入や建物の増改築の履歴などをデータベース化し、長期的な視点でよりスムーズなアドバイスができる体制づくりを行います。

また、お客様担当の不在時などでも、他の担当者が適切な対応を出来るようするため、顧客フォローシステムを導入・活用いたします。(ERA アドバンス)



将来的には物件システムとも連動を図り、物件紹介の面でも営業マン個人の記憶に頼った紹介ではなく、ご希望にマッチングした物件をスピーディーにご提供いたします。

【エリア情報に特化】

地域密着企業とは、地域の方々との人脈ネットワークを持ち、地域性や生活環境など地理的特性を理解し、かつ、地域の皆様に「知ってもらっている」ということが大前提です。

弊社のお客様へのサービスは、お客様にとって「オンリーワン」である事です。商材である不動産の物件情報が地域ナンバーワンであることはもとより、エリアの細かな情報、例えば

学校や、自治会の活動状況、街のみどころやトピックス、便利なところや不便なところ、その街に住んでいる人たちの生の声など、様々な地域情報を共有することにより、「安心」して住み替えをしていただけの支援を行います。

より沢山の地域の不動産取引をお手伝いする事で、更に地域への理解が深まると考えています。

「広く、浅く」ではなく、「広く、深く」情報を共有することは、スタッフを多数配置できる我社だから実現できる「理想」的な地域密着スタイルです。ピアライフのメンバーは人とのご縁を大切にし、地域に溶け込んで、仲介という名の「ご縁つなぎ」を実現していきます。



【カスタマーサービス部門の設立】

我社で取引をされたお客様が、その後の暮らしの中で、様々な満足や不満足の思いを持たれると考えます。そうした声を吸収し、不便なことや、改善したい事柄などをお伺することは、不動産の取引を通じて「生涯のパートナー」となった我社が行なっていく義務であると考えます。

担当となったお客様対応スタッフも、配置替えなどにより、その後のお客様の生活への気配りが行き届かなくなる状況が想定されます。カスタマーサービスの専門スタッフは、お客様が問題を抱えていないかどうかを常に心配りする役割を果たします。

また、長期的に物件情報の提供を希望されるお客様への継続的サポートや、万が一、専属のお客様対応スタッフへの不満が発生した場合にも、カスタマーサービス部門の専門スタッフが、お客様の声をひろいあげ、適切な対応が出来るように現場フォロー活動を行うこともあります。

不動産業がサービス業であり、我社がお客様の「暮らしのパートナー」でありつづけるため、必要なセクションと捉え、構築・発展させてまいります。



VIII.会社概要

■商 号	株式会社ピアライフ (ERA ピアライフ)
■代表者	代表取締役 永井 茂一
■創 業	平成2年4月28日
■事業内容	不動産売買仲介事業、賃貸仲介・賃貸管理事業 土地有効活用の企画・運営・開発事業、住宅建設・分譲販売事業 ハウスクリーパー・リフォーム事業、外構工事・ガーデニング事業 資産活用・相続コンサルティング事業、損害保険代理事業
■本社所在地	〒520-0244 滋賀県大津市衣川一丁目18番31号 TEL : 077-573-6490 (代) FAX : 077-573-6491
■資本金	2,000 万円
■従業員	23 名 (2013 年 3 月 1 日現在)
■資格者	宅地建物取引主任者、ファイナンシャルプランニング技能士、 賃貸不動産経営管理士、管理業務主任者 不動産コンサルティング技能士、建築施工管理士、土木施工管理士、 造園施工管理士、住宅ローンアドバイザー、増改築相談員
■許認可	宅地建物取引業 滋賀県知事免許 (6) 2080号 建設業 滋賀県知事許可 (般-21) 第12510号
■取引銀行	京都信用金庫、滋賀銀行、関西アーバン銀行
■URL/mail	http://www.pialife.co.jp / info@pialife.co.jp

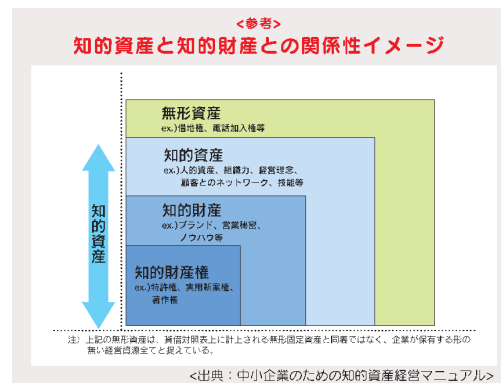
Ⅸ.あとかぎ

（１）知的資産経営とは

知的資産経営とは、従来バランスシートに記載されている資産以外の無形の資産であり、企業における競争力の源泉である人材、技術、技能、知的財産（特許・ブランドなど）、組織力、経営理念、顧客とのネットワークなど、財務諸表には表われてこない、目に見えにくい経営資源の総称を意味します。

よって、「知的資産経営報告書」とは、目に見えにくい経営資源、即ち非財務情報を、債権者・株主・顧客・従業員といったステークホルダー（利害関係者）に対し、「知的資産」を活用した企業価値向上に向けた活動（価値創造戦略）として目に見える形でわかりやすく伝え、企業の将来性に関する認識の共有化を図ることを目的に作成する書類です。

経済産業省から平成１７年１０月に「知的資産経営の開示ガイドライン」が公表されており、本報告書は原則としてこれに準拠しています。



（２）注意事項

本知的資産経営報告書に掲載しました将来の経営戦略及び事業計画ならびに付帯する事業見込みなどは、全て現在入手可能な情報をもとに、我社の判断にて掲載しています。

そのため、将来にわたり我社の取り巻く経営環境（内部環境及び外部環境）の変化によって、これらの記載内容などを変更すべき必要が生じることもあり、その際には本報告書の内容が将来実施又は実現する内容と異なる可能性もあります。よって、本報告書に掲載した内容や数値などを、我社が将来に亘って保証するものではないことを、十分にご了承願います。

（３）お問い合わせ先

作成者 株式会社ピアライフ 代表取締役 永井 茂一
知的資産経営報告書作成プロジェクト（伊藤 豊剛、西村 隆、森川 良、中村 重哉）

作成支援者 中小企業支援ネットワーク機関 滋賀県中小企業団体中央会 中嶋 和繁
中小企業診断士 菊田 俱光
登録： 中小企業支援ネットワーク強化事業登録専門家

お問い合わせ先 株式会社 ピアライフ
〒520-0244 大津市衣川一丁目18番31号
TEL:077-573-6490 FAX:077-573-6491
Mai:info@pialife.co.jp URL:http://www.pialife.co.jp

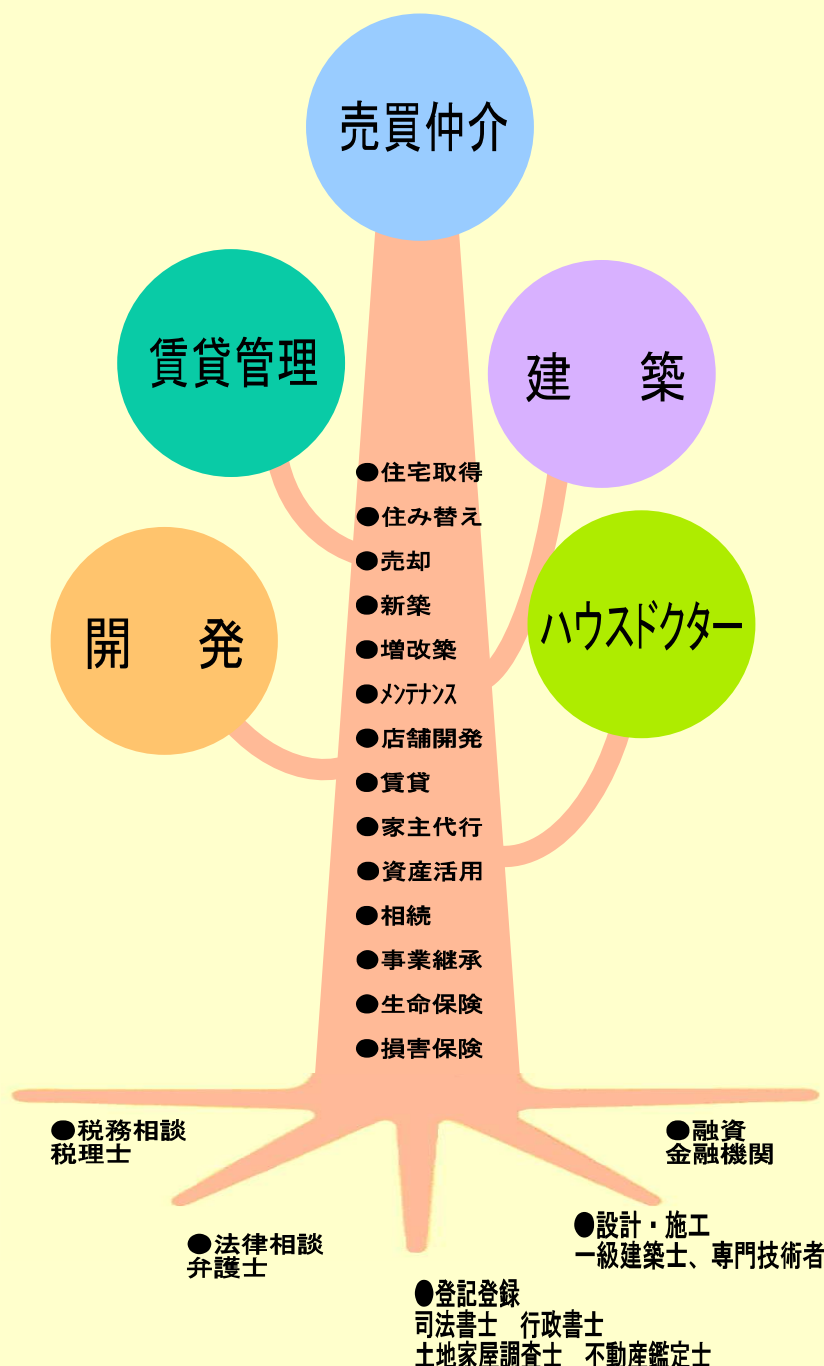
（４）発行

2013年 3月

快適な住環境を創造する 「ピアライフ」です。

私たちピアライフは、
お客様の大切な財産である
不動産の売却、購入、賃貸借、
資産活用のお手伝いを通して、
明日の豊かで快適な住環境を
創造してまいります。
お客様の不安や関心にも、
専門的な知識や技術、
献身的なサービスで
お応えするのが
私たちの姿勢です。
人と人とのコミュニケーションを
大切にし、創造的に
チャレンジしています。

不動産のお困りごとは
なんですか？
私たちピアライフに
お任せください。



宅地建物取引業免許 滋賀県知事(6)第2080号 建設業免許 滋賀県知事(般-21)012510号 住宅性能保証登録00418-1号



日本国内だけでなく
世界30カ国に広がる
不動産フランチャイズチェーン

本部/〒103-0011 東京都中央区日本橋大伝馬町14番15号 マツモビル5階
TEL.03-5652-0015 FAX.03-5652-0075
関西支店/〒532-0011 大阪府大阪市淀川区西中島3-10-11 LIXIL 新大阪ビル7F
TEL.06-6100-0280 FAX.06-6390-5195

ERAは世界の不動産ネットワーク
イーアールエーはLIXILグループのメンバーです

ERAピアライフ
株式会社ピアライフ

<http://www.pialife.co.jp>
E-Mail: info@pialife.ne.jp

0120-73-6490
FreeDial

〒520-0244 滋賀県大津市衣川一丁目18番31号
TEL.077-573-6490(代) FAX.077-573-6491

