

目次

- DX白書2023に寄せて
- DX VISION 2025
- Summary

1. 事業変革

P.12

- | | |
|----------------|--------------------|
| 01 東京ミッドタウン八重洲 | 09 東京ドームDX |
| 02 &well | 10 ホテル・リゾートDX |
| 03 ロジスティクスDX ① | 11 横断ロイヤルティプログラム |
| 04 ロジスティクスDX ② | 12 柏の葉データプラットフォーム |
| 05 ロジスティクスDX ③ | 13 三井ホーム社 web商品 |
| 06 商業DX施策 ① | 14 テック系ベンチャー企業との共創 |
| 07 商業DX施策 ② | 15 事業本部の枠を超えた新規事業 |
| 08 商業DX施策 ③ | |

2. 働き方改革

P.28

- 01 ワークスタイル改革
- 02 決裁・会計システム
- 03 さらなる生産性向上
- 04 &Chat

3. 推進基盤

P.33

サイバーセキュリティ

- 01 サイバーセキュリティ対策の概要
- 02 サイバーセキュリティの取り組み

データ活用

- 03 データ活用の取り組み

不動産×デジタル人材育成

- 04 DxU (ディー・バイ・ユー)

DX白書2023に寄せて

“Real Estate as a Service”の変革期へ

当社は、2018年に策定した三井不動産グループ長期経営方針「VISION 2025」の3つのビジョンの1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）です。お客様への価値提供のため、またビジネスプロセスの効率化のためにDXを推進しております。コロナを契機として、リモートの有用性と同時にリアル空間の価値が再認識されました。デジタル技術やデータの徹底的な活用と、リアルワールドの価値の最大化の合わせ技により、“Real Estate as a Service”を実現してまいります。

私たちは、「不動産デベロッパー」の枠を超えた、「産業デベロッパー」という「プラットフォーム」であると考えています。これまで街づくりを通じて「場」や「コミュニティ」の提供を行い、そこに集う人々や企業にイノベーションを起こすお手伝いをしてきました。これからも、企業や社会、そしてそれを構成している人々の発展に貢献しながら、当社グループも共に成長していきたいと考えています。

生成AIに関して、私はその活用に大きな可能性を見出しています。生成AIは、文章作成やデータ分析、プレゼンテーション資料の作成など、ビジネスパーソンの幅広い業務で活用可能であり、生産性革命に寄与するものであると確信しています。当社は先んじて全社導入を果たすとともに、生成AIを用いた新たなサービスやソリューションの開発にも力を入れており、お客様により価値ある体験を提供することを目指しています。ちなみに、このあいさつ文も、過去の私の発信を引用するなど、生成AIも活用して作成しました。

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 植田 俊

DX VISION 2025

長期経営方針 VISON 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 VISON 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

場所にとらわれない
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

サーバーセキュリティ

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

当社DX推進上の重要視点

これまでの歩み

事業変革の成果

働き方改革・その他の成果

当社DX推進の体制

DX本部

技術職の役割と業務

当社DX推進上の重要視点

DXの位置付け

DXは多様

どうしたらDXが進むのか
具体的戦略が必要

DXは手段

顧客への価値提供が目的
Who・What・Howの明確化

リアルとの組み合わせ

当社の強みであるリアルとの
組み合わせの重要性

“Real Estate as a Service”

||

顧客の顕在ニーズと潜在ニーズを捉え
当社にしかできないサービスを創出

不動産を「モノ」としてではなく
「サービス」として提供

ビジネスを商品別でなく顧客の行動別に捉える

リアル、デジタルの最適な組み合わせを目指す

<デジタルにできること>

顧客プロセスの
スマート化

データ活用
(取得・分析)

当社DX推進上の重要視点

1

顧客視点

徹底的な
お客様目線

2

リアル×デジタル視点

最適な組み合わせによる
リアルの価値の向上

3

データ活用視点

明確な目的のもと
必要なデータの質・量を定義

これまでの歩み※1

2017年度に商業施設本部、ビルディング本部、ロジスティクス本部の3本部でデジタルを活用した新サービスをリリース(当社DX元年)以降、全事業本部へDXの取り組みが拡大



※1 各取り組み開始時のロゴを掲載

※2 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](#)）

※3 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

事業変革の成果

全事業本部でDX推進中、既存事業の枠を超えた新事業も開始

主な事業変革プロジェクト

| | 2019年度 | 2020年度 | 2021年度 | 2022年度 | 2023年度 | 2023年度プロジェクト例 |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--|
| リリース済サービス | 2件 | 5件 | 11件 | 14件 | 11件 | <ul style="list-style-type: none"> ・ &LOGI Solution (P.15参照) ・ 新MSPアプリ(P.19参照)など |
| 開発中 | 4件 | 8件 | 12件 | 9件 | 7件 | |
| 実証実験案件 | 4件 | 4件 | 6件 | 4件 | 1件 | <ul style="list-style-type: none"> ・ &MOVE(P.27参照) など |

主な会員組織

2021年10月 2022年10月 2023年10月
1,364万人 → 1,500万人 → 1,571万人

| | |
|------------------|-------------------|
| 商業施設※1 | 約 1,350 万人 |
| すまい | 約 33 万人 |
| ホテル | 約 85 万人 |
| オフィス(ワークスタイリング) | 約 27 万人 |
| オフィス(& Life-Biz) | 約 14 万人 |
| 東京ドーム※2 | 約 62 万人 |

主な受賞歴



2019 攻めのIT経営銘柄
Competitive IT Strategy Company

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



DX銘柄2022
Digital Transformation

DX銘柄2022※3

評価ポイント

- ・ DX推進体制やDXプロジェクトの実行能力
- ・ 柏の葉データプラットフォームの取り組み



2021年度IT奨励賞
(社会課題解決領域)

評価ポイント

- ・ 「スマートライフパス柏の葉」および「Dot to Dot」



2022年度IT賞
(顧客・事業機能領域)※4

評価ポイント

- ・ ららぽーと福岡における、デジタルを活用したサービス革新の取り組み



2023年度IT賞
(社会課題解決領域)

評価ポイント

- ・ ロジスティクス本部における、物流の「2024年問題」解決に向けた取り組み

※1 商業施設会員数のみ、2022年度以降は前年度末時点の会員数を記載

※2 東京ドーム会員数は2022年度より集計対象に追加

※3 DX銘柄：東京証券取引所に上場している企業の中から、企業価値の向上につながるDXを推進するための仕組みを社内に構築し、すぐれたデジタル活用の実績が表れている企業を業種区分ごとに選定して紹介するもの

※4 IT賞：ITを高度に活用したビジネス革新に顕著な努力を払い成果を挙げたと認めうる企業、団体、機関および個人に対して、公益社団法人企業情報化協会が授与する賞

働き方改革・その他の成果

システム刷新・業務改革推進中

主な働き方改革プロジェクト

| | 2019年度 | 2020年度 | 2021年度 | 2022年度 | 2023年度 | 2023年度プロジェクト例 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|------------------------------|
| 稼働済システム | 4件 | 4件 | 5件 | 6件 | 8件 | 決裁会計システム グループ会社展開(P.30参照) など |
| 開発中 | 7件 | 6件 | 7件 | 13件 | 6件 | |

システム刷新による業務効率化時間
(2018/4～2023/3に稼働したシステムを対象に集計)

年間 約**27.9**万時間 約**145**人分

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

新しい働き方を支えるITインフラ
1日のVPN利用者数平均 (2023/9)



1,195人 / 約2,000人

当社社員の平均利用者数

主な受賞歴

DX銘柄2021
デジタル×コロナ対策(レジリエンス部門)

評価ポイント 新型コロナウイルス感染症下における業務の持続性確保



2020年度IT賞(マネジメント領域)

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の推進



その他 (サイバーセキュリティ点検拠点数/クラウド率/DX本部人員)

サイバーセキュリティ点検拠点数



2020年度 **101** 拠点数 → 2021年度 **103** 拠点数 → 2022年度 **106** 拠点数 → 2023年度 **114** 拠点数

クラウド率 (当社単体)



2020年度 **80** % → 2021年度 **94** % → 2022年度 **95** % → 2023年度 **96** %

DX本部人員 (P.10参照)



2020年度 **92** 人 → 2021年度 **105** 人 → 2022年度 **119** 人 → 2023年度 **138** 人

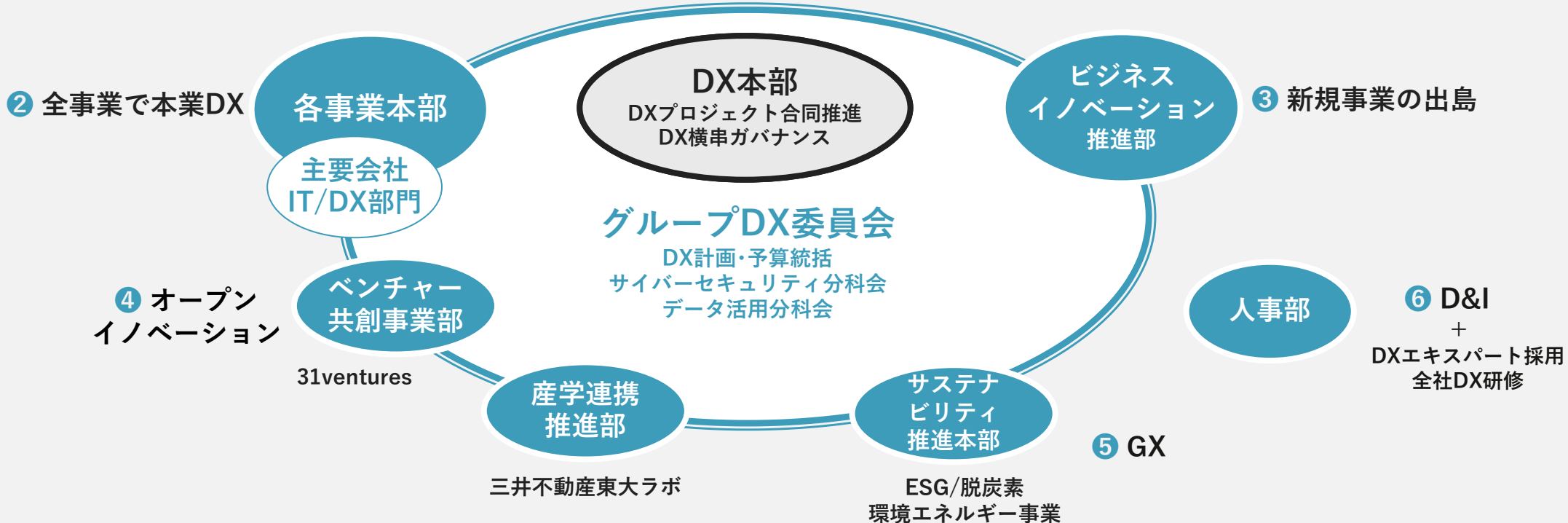
当社DX推進の体制

全事業でDXを同時推進

- ✓ トップのコミットメントのもと、事業本部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すべてでDXを同時推進

① トップのコミットメント グループ全体で推進

| VISION 2025 | 経営会議等 業務委員会 経営者合宿 |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 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 | <ul style="list-style-type: none"> ● 定期的にイノベーション討議 ● イノベーション予算措置 |



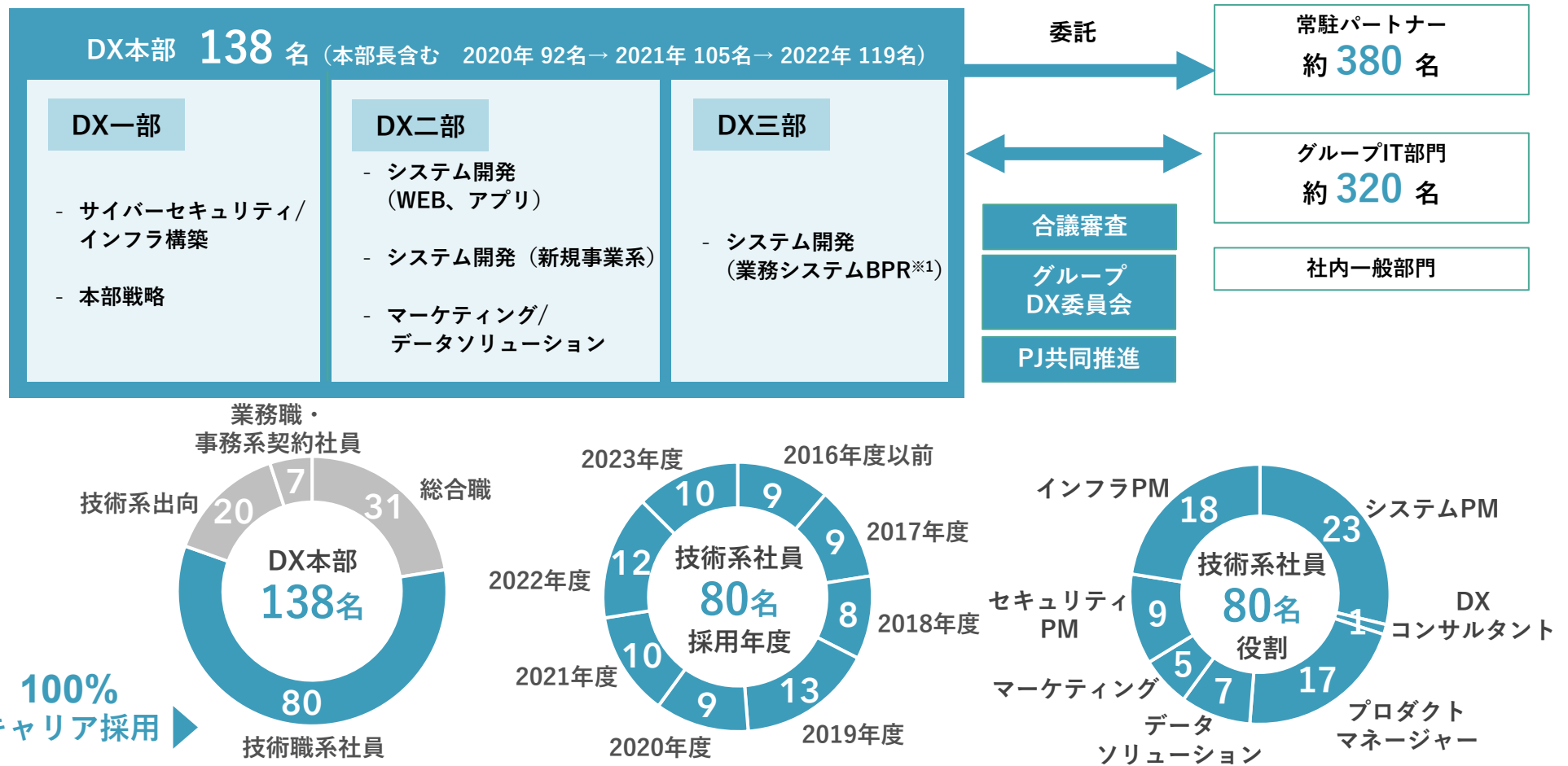
DX本部

2023年度より二部体制から三部体制に組織改正

社内の各部門やグループ各社のIT部門、パートナー企業と協業してDXを推進中

2017年度に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本部体制（2023年11月時点）



※1 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

技術職の役割と業務

体制



インフラPM

グループ共通のITインフラや個別の業務システム用のインフラの構想策定、技術選定、設計/構築、保守運用を行う。継続的な機能改善/更新対応により、安定的かつ効率的な稼働環境を提供

システムPM

事業部門と協業して、新規システムの企画・開発や既存システムの改修をリード。業務要件を整理して開発する機能要件を定義し、必要なリソースの調達・管理、品質管理、リスク管理を行いながら開発から運用までを推進

セキュリティPM

情報セキュリティに関する取り組み、先進技術の導入や各種業務システムに求められるセキュリティ対策の検証および実施。事業部門、グループ会社への直接的なサポートと、DX本部内の各プロフェッショナルへの支援活動を推進

DXコンサルタント

事業・業務課題の分析、事業戦略の策定支援、システム化構想の策立等を実行。ビジネス知見やニーズを有する事業部門と協働し、DX本部の各プロフェッショナルチームとも連携して、効果的で実現性の高いDX推進をリード

マーケティング

リアル・デジタル双方の手法を活用しマーケティング戦略の策定、施策の実行、PDCAサイクルの構築などを支援、協業・推進。適切なプランニング、ベンダー選定、ツール導入、チームビルディングを行い事業インパクトを最大化

ITサービス企画

利用者にITインフラが効果的に活用されるよう、あるべきサポート体制の方針策定と外部ベンダーへの委託業務一式（指示、監督等）を実行。問い合わせ内容やトラブルの分析結果を各担当者へ共有し利用環境の改善に貢献

データソリューション

将来成長DX、生産性DX、営業・販売DXにおける施策の企画・実行、仮説検証のため、データを活用したソリューションを提供し意思決定の精度とスピードを向上。プラットフォームの整備や安定した基盤運用を推進

プロダクトマネージャー

プロダクトオーナー（事業責任者）と連携して商品の提供価値や顧客ニーズ・満足度を把握し、新サービスの創出や現サービスの改善をリード。実現価値を継続的に検証し、改善策を立案・推進して効果を最大化



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

- 01 東京ミッドタウン八重洲
- 02 &well
- 03 ロジスティクスDX ①
- 04 ロジスティクスDX ②
- 05 ロジスティクスDX ③
- 06 商業DX施策 ①
- 07 商業DX施策 ②
- 08 商業DX施策 ③
- 09 東京ドームDX
- 10 ホテル・リゾートDX
- 11 横断ロイヤリティプログラム
- 12 柏の葉データプラットフォーム
- 13 三井ホームweb商品
- 14 テック系ベンチャー企業との共創
- 15 事業本部の枠を超えた新規事業

1-01 東京ミッドタウン八重洲 (完全タッチレスオフィス・ロボット導入・全フロア5G導入)

2022年度稼働



オフィスビル初、デリバリーロボット始動

DX推進により“Real Estate as a Service”を実現し、社会課題解決

プロジェクトのポイント

1 非接触対応

- 顔認証によるオフィス入退館システムやホログラムなどの非接触技術の導入
- 専有部入口の自動ドア化

2 ロボット活用の本格化

- デリバリー/清掃/運搬の3つのロボットが稼働
- ロボットフレンドリーな建物の構築により、エレベーターや自動ドアを使用した自立走行が可能に
- デリバリーロボット稼働時間：平日9時～21時

3 5G導入（23年度中導入完了予定）

- インフラシェアリング※1による全フロア5G対応
- ロボット遠隔管理やメタバースなどの新技術の導入を検討



顧客価値

For Worker
(従業員)

- 完全非接触でのオフィス利用が可能
- フードデリバリーの利便性向上
- 5G利用による利便性向上

For 施設従業員

- 清掃・運搬作業の効率化
- 集荷作業の負担軽減

※インフラシェアリング：異なる通信事業者で通信設備を共用すること



企業の健康経営®※1推進をサポートする総合プラットフォーム

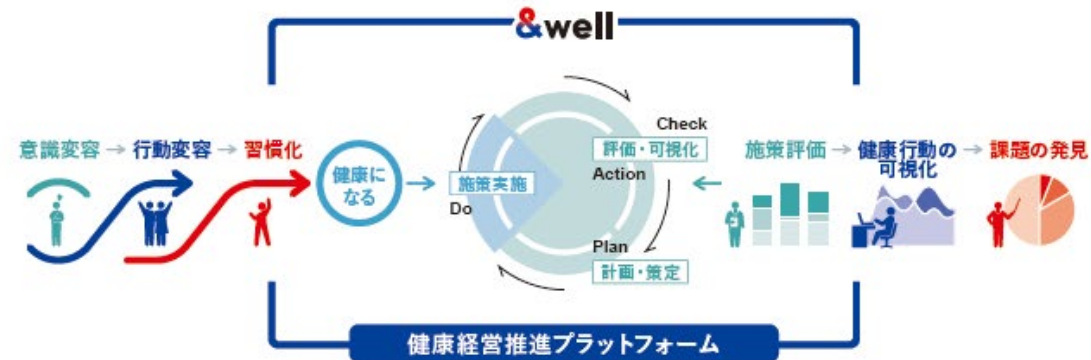


for Worker

従業員向けサービス

一緒にだから、たのしい
たのしいから、続けられる

- イベント
- アプリ



for HR

人事・健康担当者向けサービス

導入ハードルは低く
継続サポートは厚く

- レポート
- コンサルティング

顧客価値

For Worker (従業員)

- 手軽に歩数・生活習慣の管理
- 社内コミュニケーションにつながる多様なイベント
- ヘルスリテラシーを高める豊富な学習コンテンツ
- 毎日アプリを使用するだけでポイントが貯まり、豪華賞品と交換が可能

For HR (人事・健康推進担当)

- アプリの利用データをもとに企業単位での健康行動・課題を可視化
- 健康経営度調査※2の評価UP
- 企業の健康経営推進に伴走し、あらゆるニーズに合わせたコンサルティングサポート

1-03 ロジスティクスDX 2023年度サービス開始 物流変革コンサルティングプラットフォーム「MFLP & LOGI Solution」



物流コンサル会社、最先端ソリューション提供企業50社超とともに、お客様および社会全体の物流課題解決に寄与
コミュニティ（課題把握・荷主共創）+コンサル（分析・導入支援）+ソリューションの提供により、ロジスティクスDXを実現

プロジェクトのポイント

1 荷主共創コミュニティ「ロジイノベーションコミュニティ」

- 2019年度に発足。荷主企業 約60社が参加
- 人手不足等の物流課題に対し、荷主間で連携
- 勉強会や倉庫見学等、他企業の取り組みが把握できる機会の提供
- 共同配送やソリューションの導入等につながった実績あり

2 物流コンサル会社「MFロジソリューションズ(MFLS)」

- 2018年度に設立。物流コンサル事業やコミュニティ運営事業を実施
- 物流戦略策定から、ソリューションの導入支援・交換検証まで一貫した支援が可能

3 最先端ソリューション提供企業50社超と連携。新サービスを創出し、MFLP※1のアップデートを図る

- 自動倉庫シェアリングサービス（EC自動化物流センター(P.16 参照)、搬出入DXソリューション(P.17参照) やドローンR&D※2区画提供等、新サービスを創出
- 出資先やパートナー企業との協業深化により、MFLP限定サービスの提供などで付加価値を創出

顧客価値

For 荷主企業

- 他社荷主との共創による運送費等削減
- MFLPならではのサービスの享受

For ソリューション提供企業

- 荷主やテナントへの営業強化
- 新ソリューションのR&D可能

事例紹介

インテリア最大手（株）サンゲツ様の場合

- MFLPへの入居時・入居後共に、MFLSが支援
- ロジイノベーションコミュニティにもご参加

三井不動産は、物流施設を単に貸すだけではなく荷主コミュニティの運営やMFLSとの連携など、当社の物流課題の解決に寄り添ってくれました。



GTP



(株) サンゲツご担当者様

導入時

現状分析
機器選定
導入支援

導入後

効果測定
GTP※3台数拡張

※1 MFLP (Mitsui Fudosan Logistics Park) : 三井不動産ロジスティクスパーク (物流施設)

※2 R&D (Research & Development) : 研究開発

※3 GTP (Goods to Person) : 自動棚搬送ロボット

1-04 ロジスティクスDX 自動倉庫シェアリングサービス（EC自動化物流センター）

営業中



自社EC施設（MFLP※1船橋Ⅲ）で効果検証した、最先端のEC物流の自動化機器・システムを複数荷主でシェアリング

プロジェクトのポイント

① 他荷主とEC物流の自動化の仕組み（物流施設＋自動化機器＋システム＋オペレーション）をシェアリング

- 季節やイベントによる物量の変動が大きいECにおいて、共通課題を抱える企業は一定数存在
- 従量課金モデルにより、荷主は初期投資を抑えて自動化可能
当社側は固定賃料と比較して、賃料収益向上が期待できる

② 自社施設（MFLP船橋Ⅲ）での効果検証

- 事業成長に伴う人件費の増加、倉庫賃料の増加などの課題解決のため、2022年11月に自社施設で自動化・省人化の取り組みを実施
- 日本で2事例目の先進的ピッキングシステム「Skypod」や、自動梱包機等の導入により、効率的な倉庫運営を実現（自動化・省人化により、最大出荷キャパシティは2倍以上増加、人件費は約2割削減※2）

顧客価値

For 他荷主

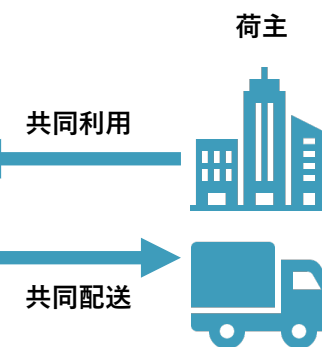
- 従量課金により、初期投資・固定費の削減が可能
- 自動化機器による高品質・高出荷キャパシティを自己投資なしで享受可能
- 共同配送により運送費の削減も可能

自動倉庫シェアリングサービス

物流施設＋自動化機器＋
システム＋オペレーション



「Skypod」ピッキングステーション



※1 MFLP（Mitsui Fudosan Logistics Park）：三井不動産ロジスティクスパーク（物流施設）

※2 2023年3月実績



1-05 ロジスティクスDX 搬出入DXソリューション

営業中

2024年問題※1を端緒とする深刻な輸送量不足の解消のため、システム連携による運送効率化サービスを提供

プロジェクトのポイント

① システム連携でドライバーの待機時間を削減し効率的な運送を実現 (バース※2予約システム × 車番認証システム × 倉庫管理システム)

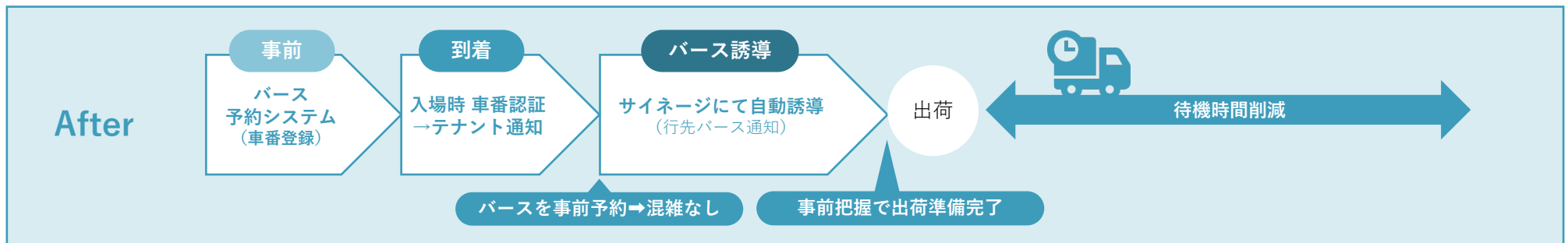
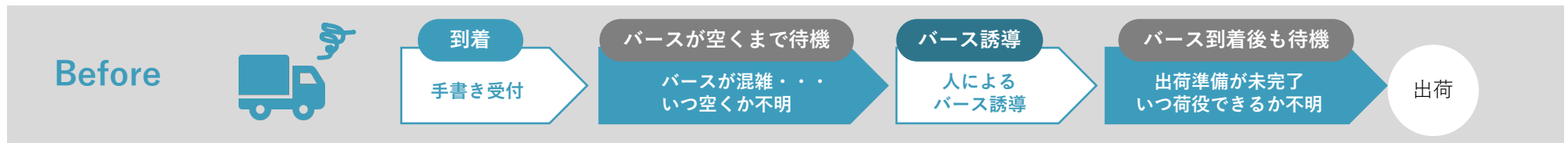
- 出資先のバース予約システム（全物件標準採用）と車番認証システム（一部物件に採用・AIカメラ搭載）を連携し、トラック入荷時の待機時間を削減（事前予約による混雑平準化）
- バース予約システムと倉庫管理システム（荷主側のシステム）を連携し、荷役時の待機時間を削減（入荷に合わせ、荷主側の庫内業務を連動）
- システム間連携により、バース予約システム単体の削減効果（約1時間）をさらに促進

顧客価値

For 荷主企業 - 事前の荷役準備等による業務効率化

For 運送会社 - 時間外労働上限規制を遵守しつつ、効率的に輸送

For ドライバー - 数時間におよぶ待機時間の削減



※1 2024年問題：トラックドライバーの時間外労働上限規制（2024年4月施行予定）により予想される、深刻な輸送量不足等の問題

※2 バース：倉庫や物流センターでトラックが接車し、荷物の積み降ろし等に使用するスペース

1-06 商業DX施策（スマートなお買い物体験、オムニチャネル）

サービス提供中



DXを軸とした次世代型商業施設の実現を目指し、各施策を展開

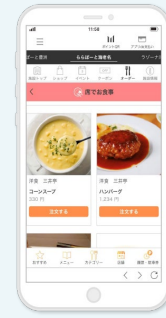
プロジェクトのポイント

① スマートなお買い物体験(P.19 参照)

- 三井ショッピングパークアプリの「アプリde支払い」によりキャッシュレス決済とポイント付与がワンタイムで実現
- 三井ショッピングパークアプリの「スマホde注文」によりフードコート利用時レジに並ばずに注文・支払いを完結
- 車番認識カメラを搭載した駐車場チケットレスシステムにより駐車場の料金精算をチケットレス化



アプリde支払い画面



スマホde注文画面

② ECモールとリアル店舗を軸としたオムニチャネル化※1 (P.20 参照)

- 当社ECモール「&mall」とリアル施設のオムニチャネル化を推進
- 「&mall」購入商品の受け取りや試着サービスを受けられる拠点「&mall DESK」の設置
- RFID※2タグを活用した店舗在庫の自動読み取りおよび「&mall」への連携
※22年9月に特許を取得
- 店舗横断の試着体験を実現する「ららぽーとクローゼット」を設置



顧客価値

For お客様

- スマホ1つでスマートかつスムーズにお買い物が可能
- 来館前の商品情報・レコメンド情報の確認

For 施設テナント

- 店頭在庫をECサイトでも販売可能となり、店舗売上向上
- 将来的な店舗スタッフの省力化・省人化に寄与

※1 オムニチャネル：ECモール・リアル施設といった販売チャネルの違いを感じず、商品購入やサービス体験が可能となる取り組み

※2 RFID（Radio Frequency Identification）：電波を用いてICタグの情報を非接触で読み書きする自動認識技術

1-07 商業DX施策（三井ショッピングパークアプリリニューアル）

2023年度リニューアル



“体験価値の向上”をコンセプトとし、三井ショッピングパークアプリをリニューアル
オンラインでもオフラインでも、三井ショッピングパークでのお買い物体験を楽しく、お得に、スムーズにするサポートツールを提供

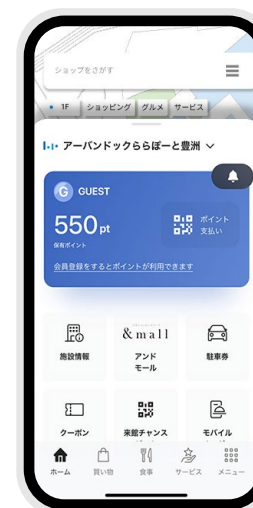
プロジェクトのポイント

1 ユーザー行動軸の情報設計

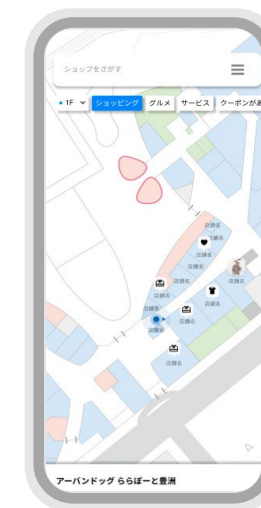
- 「発見・買い物・食べる・楽しむ」の4つの行動・体験軸での情報掲載
- ショップ+クーポンなど合わせて見たい情報を整理

2 OMO※1アプリ化、One To One※2レコメンド

- 施設来館時はリアル購買を訴求し、非来館時は&mallを訴求するなど、ユーザー体験上必要な時に最適な情報を出し分ける
- 時間や場所、アクセスしたコンテンツなどから潜在的なニーズを汲み取りレコメンド



ホームタブのUI



マップタブのUI

顧客価値

For 利用者

- 施設滞在中のお買い物体験がよりスムーズに
- リアル施設と&mallでシームレスなお買い物体験が可能
- 1人1人に合わせたレコメンド機能で新たな発見や出会いを提供

For 施設テナント

- デジタルマップ利用時、各店舗のセールやクーポン情報をタイムリーに訴求し、来店・購買効率を向上
- レストランの順番待ちをアプリ内で予約できることで、飲食テナントの運営効率化を実現

※1 OMO（Online Merges with Offline）：オンラインとオフラインの融合

※2 One to One：購買傾向等から個々のニーズを読み取る

1-08 商業DX施策 (ららぽーとクローゼット、店頭ビジュアルマーチャンダイジング※1分析)

施設テナントの売上向上を支援する商業施設ならではのDX施策



ららぽーとクローゼット

- 「わかと、オシャレはわかる。」をコンセプトに、いくつもの体験から「似合う」の発見をお手伝いする店舗型サービス
- 当社ECモール「&mall」のデータベースを活用したファッション診断ディスプレイや、3Dボディスキャナーによる3D骨格診断など、体験を通して、施設内のショップ・&mallに送客

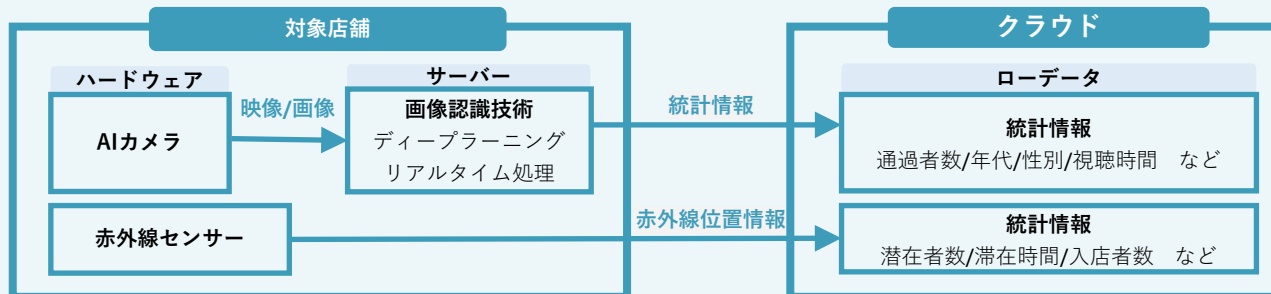


顧客価値

- For お客様**
- 診断体験を通して似合うスタイルやショップを知ることが可能
 - 診断体験によって購入意欲の高いお客様の来店を促進
- For 施設テナント**
- 「&mall」に出品することで、施設での販売促進効果

店頭ビジュアルマーチャンダイジング分析

- 施設テナントが取り組むビジュアルマーチャンダイジングに、商業施設ならではのデータを提供することで支援する取り組み
- 店頭にAIカメラおよび赤外線センサーを設置し、ディスプレイ・マネキン・デジタルサイネージの陳列パターンを計測・分析



顧客価値

- For 施設テナント**
- 計測・分析結果をもとに、店舗レイアウト改善に活用
 - 継続的に複数物件を分析することで、入店率向上のノウハウを取得

※1 ビジュアルマーチャンダイジング：店舗レイアウトを工夫し、商品やサービスがより魅力的に見えるようにする手法



1-09 東京ドームDX

サービス提供中

デジタルを活用し、スポーツ・エンターテインメントのさらなる進化へ

プロジェクトのポイント

① デジタル化による観戦体験のアップデート（東京ドーム）

- 国内最大級のメインビジョン新設
- スタジアム内モバイルオーダーの実装
- サイネージによる一体感ある演出
- スタジアムチケットレス入場・完全キャッシュレス化（顔認証・ICカードの事前登録）

② 施設利用のスマート化（東京ドームシティ）

- 電子チケットリニューアル（2023年度開始）
- バーチャル東京ドーム
- 東京ドームシティビジョンズ（2023年度開始）



スタジアムチケットレス入場（顔認証）



キャッシュレス決済端末



東京ドームシティビジョンズ

顧客価値

For
お客様

- デジタル化により新しい観戦体験が可能
- 施設利用の利便性向上

For
東京ドーム社

- 施設のスマート化により従業員の業務効率化



1-10 ホテル・リゾートDX

サービス提供中

ゲストとのコミュニケーションをより重視し「記憶に残る」サービスを提供
スマートでストレスフリーなホテルステイへ

プロジェクトのポイント

1 他本部顧客基盤とのポイント交換開始

- 商業施設本部・すまいとくらしの連携本部と推進
- 横断ロイヤルティプログラムにおいて、ポイントの相互交換が一部可能(P.23 参照)

2 ハレクラニ沖縄でのレストランDX化推進

- 朝食予約アプリ「AirWAIT」の導入により、レストランへの効率的なゲストの案内を実現
- 一部業務をロボットに切り替え、ゲストへのサービス時間を拡充
- 料飲POS※1の入れ替えにより、スマートフォンでのオーダーテイクを実装。今後は他システムとの連携により、オペレーション効率のさらなる向上を計画



AirWAIT 画面（一部抜粋）

顧客価値

For お客様

- 利便性向上によるスマートな滞在体験
- 特典メニューの充実

For ホテル 運営会社

- 定型業務を省力化し、ホスピタリティ向上
- リピーターの獲得/直販比率向上



1-11 横断ロイヤルティプログラム

2022年度リニューアル

2022年10月より会員IDを連携し相互特典を提供開始

2023年8月よりシステム連携、各会員プログラム間のポイント相互交換開始

各事業の会員組織の拡大、売上増加とともに、特典メニュー充実により、ファン化を促進

| | すまい：三井のすまいLOOP 約33万人 | ホテル：MGH Rewards Club 約85万人 | 商業：MSPメンバーズプログラム 約1,350万人 |
|---------------|---|---|---|
| 対象会員 ステータス | | | |
| 提供特典 概要 | <p>すまいグループ各社で</p> <ul style="list-style-type: none"> 諸費用、手数料、工事代金の一部を減額など住宅グループ各社での優遇特典 家事代行、家電クーポンなどのくらしのサービスメニューの優遇特典 | <p>三井ガーデンホテル、セレスティンホテル等で</p> <ul style="list-style-type: none"> アーリーチェックイン/レイトチェックアウト MGH会員ポイントの付与率UP ※MGHプラチナ会員向け特典と同等 LOOP会員のみ朝食無料 | <p>三井ショッピングパーク、&mall等で</p> <ul style="list-style-type: none"> &mall配送料無料（年数回） プレミアム会員向け優待(テナント各種割引等クーポン) プレミアム会員対象プレゼントキャンペーンへの参加 プレミアム会員限定セール招待(年数回) |

プロジェクトのポイント

- すまい、商業、ホテル 3事業横断プロジェクトを継続運用
- 会員ランクの高い顧客は、利用中の会員サービス特典に加え、その他当社グループの会員サービスを利用可能に
- 各会員プログラム間でのポイント交換が可能に

1-12 柏の葉データプラットフォーム

2020年度サービス開始

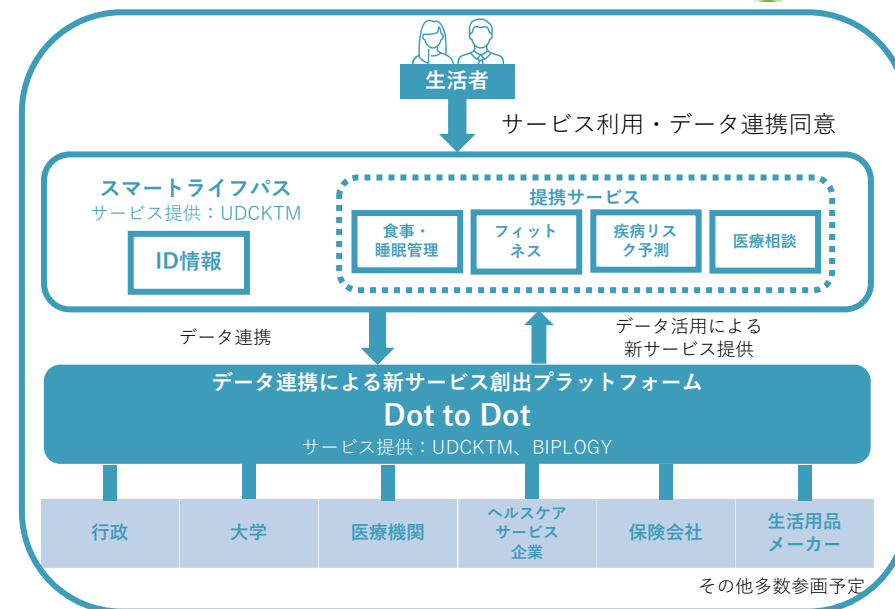


個人同意に基づく分散型データ連携プラットフォームで「利用者の生活を豊かにする新しい価値」を創出
データとサービスを循環させ「住めば健康になる街」の実現に向け、柏の葉でヘルスケアサービス開発のエコシステムを構築

プロジェクトのポイント

① 「ららぽーと柏の葉」との連携 (経済産業省 令和5年度PHR※1利活用推進モデル実証事業)

- 2023年度より連携を開始。約20店舗が参画し、生活体験型健康測定による健康への気付きを提供
- 利用者の同意のもと、測定結果を取得し商業店舗クーポンを提供
- 測定結果等はPHR連携し、健康管理への活用が可能



柏の葉データプラットフォーム概念図

顧客価値

For サービス利用者

- スマートライフパスと連携する各種ヘルスケアサービスを優遇的に利用可能
- 商業施設クーポン等の特典を利用可能
- 健康に関する気付き・関心を持つ機会を得られる

柏の葉スマートシティ 公式HP : <https://www.kashiwanoha-smartcity.com/>

スマートライフパス ポータルサイト : <https://www.dataplatform-portal.jp/>

※1 PHR (Personal Health Record) : 健康・医療・介護に関する患者情報の総称。日常生活で取得される食事、運動、睡眠情報等のライフログや院外における血圧、血糖値等のバイタルデータを含む

1-13 三井ホーム社 web商品（セレクトWEB）

2022年度サービス開始



DXを活用した商品販売「三井ホームセレクトWEB」 完全規格型商品の販売

プロジェクトのポイント

1 web限定商品をオンラインで販売

- サイト上で間取り、外装・内装カラー等を選択し価格を確認
- リモート打ち合わせ等のWEB活用により販売効率化、コスト削減分を建物価格に反映

2 メタバースモデルハウス見学

- 3D空間で建物見学、好みに応じカラー変更が可能
- 営業担当とのリアルタイムでのコミュニケーション
- お客様同士でもコミュニケーションでき、遠方のご家族と一緒に見学が可能

3 宅地購入顧客の手間も省力化

- 販売用宅地に合わせ、間取りもセットで価格表示し、宅地購入顧客の手間を省力化



外観のシミュレーション画面



3D空間建物見学
(VRモデルハウス)



販売用宅地閲覧ページ



メタバースモデルハウス見学

顧客価値

For お客様

- いつでも気軽にシミュレーションができ、効率的な商品検討が可能
- 現地に行かずとも、オンライン上で住むイメージを明確化

For 三井ホーム社

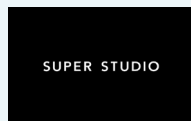
- 顧客層の拡大、営業担当の業務効率化
- 顧客反応分析による商品の魅力、集客力強化
- 住宅展示場に係る出展コストの削減

1-14 テック系ベンチャー企業との共創 (ベンチャー共創事業部)

2020年度 CVC2号組成

本業の強化と事業領域の拡大を目指し、テック系ベンチャー企業と各事業部での協業を推進中

新サービスの企画・提供



D2C※1ブランドのトータルサービス支援

商業

ロジ

ホテル

- 2022年 グロース※2より出資
- ECプラットフォーム「ecforce」の提供やD2Cブランドのトータルサービス支援事業（リアル店舗を含む）
- 2023年7月からMIYASHITA PARKにて、人材・内装等すべて代行し、1週間から1か月でD2Cブランドを入れ替える実証実験を実施。実店舗でのデータを各社ECに連携し、オンライン×オフラインのマーケティング最適化を支援



電子チケットでの施設DX

すまい

商業

ホテル

東京ドーム

- 2021年グロースより出資
- 東京ドームシティのセット券を販売（ラクーア入館+館内利用金券）
- 当社商業施設と周辺観光施設とのセット券を販売し、周辺観光施設来場者の取り込みを促進
- すまいLOOP、MGH Rewards Club会員への割引プラン提供(P.23 参照)



当社グループの業務効率化



スタッフ支援サービス

商業

ホテル

- 2020年 CVC※3より出資
- ショップスタッフ向けに働きやすい環境とコミュニティ創出を実現するアプリ「Staff Circle」を40以上の商業施設で展開
- 2022年度内にホテルにもコミュニケーションツール「はたLuck」を導入済

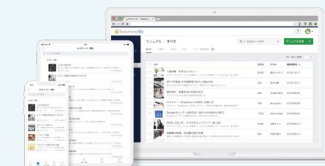


マニュアル作成・共有システム

ビル

すまい

- 2021年 グロースより出資
- クラウド型マニュアル作成・共有システム「Teachme Biz」を東京ミッドタウンマネジメント社、レジデンシャルサービス社などグループ5社で利用中（2023年8月時点）



マニュアル画面

※1 D2C（Direct to Consumer）：企業がECサイト上で、顧客に直接自社製品を販売する販売方式

※2 グロース（ファンド）：将来的に高い成長性や収益性が見込める銘柄（成長株）を主要な投資対象とするファンド

※3 CVC（Corporate Venture Capital）：企業がベンチャー企業に対して出資やその他の支援を行うことを目的に自らの資金で組成したファンド

1-15 事業本部の枠を超えた新規事業（ビジネスイノベーション推進部）

デジタルを掛け合わせた新しい価値創出を推進中

新サービスの企画・提供

&Resilience
by Mitsui Fudosan Group

2022年度サービス開始

MAGIC^{※1}

事業継続力強化の取り組みをデジタルで効率化

- オンライン診断により、災害への事前対策や発災時の行動力を見える化
- オンデマンド形式で、「見える化訓練（災害模擬体験）」を提供
- 見える化によって抽出された課題（脆弱性）と対策案をセットで提示、対策の実施状況をオンライン管理



&MOVE

サービス実証中

シェアード・シャトルの展開（NearMeとの共同プロジェクト）

- 日本橋・銀座・東京駅エリアでの約60のスポットでシェアード・シャトルに乗車可能
- AI活用で効率的かつスムーズな最適ルートで乗車マッチングを実施
- 総乗車人数 約5千人、NPS^{※2}40。熱狂的なユーザーに後押しされ拡大中
- 公式LINEアカウントから乗降車スポット・人数を入力し利用



&Resilience 公式HP：<https://about.andresilience.com/>

※1 MAGIC：「三井の進取の気性」「イノベーションを起こすDNA」を起動し社員個人が有するアイデアを引き出して新事業創出を促すために、予算・人事・インセンティブ面でのサポートを充実させた事業提案制度 ※2 NPS[®]（Net Promoter Score[®]）：「友人や同僚に薦めたいか？」という質問への回答から算出される、顧客ロイヤルティを測る指標



2

働き方改革

お客様と社内プロセススマート化へ

- 01 ワークスタイル改革
- 02 決裁・会計システム
- 03 さらなる生産性向上
- 04 &Chat



2-01 ワークスタイル改革

ビーコンやスマートフォンを利用して、オフィス内の位置情報やオフィスの利用状況を手軽に可視化
ワークスタイルの課題把握や効果測定に活用し、よりよいワークスタイルの実現

2014年度

移転準備のため
本社を2か所に分散



モバイルPC/Wi-Fi整備
カメラ付きモバイルPC
配布率100%

2017年度

シェアオフィス
事業開始



ワークスタイリング活用

&WORK STYLING

2019年度

新本社移転
決裁・会計システム刷新



ペーパーレス
印鑑レス



リモート会議設備
標準装備



常駐IT
サポートデスク
「.com & com」設置



顔認証
セキュリティ

2020年の緊急事態宣言下での
在宅率9割超に貢献
(その後段階的に出勤率を高めている)

社内での取り組みを活かし
ワークスタイル改革の
コンサルティングへ進化



社員の位置情報の可視化/分析※1

b beacapp
PRO

データを用いて、よりよい
ワークスタイルの在り方を継続探求中

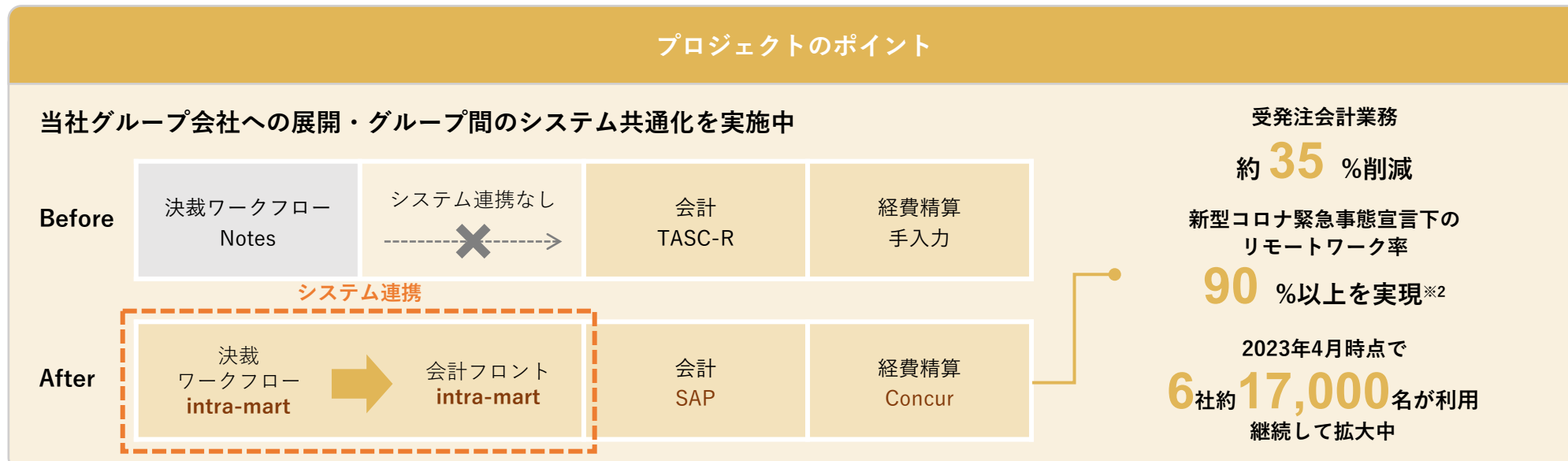
※1 ビーキャップ社のサービスを利用



2-02 決裁・会計システム

2019年度稼働

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、約35%の業務効率化を実現
順次グループ会社への展開を拡大中



| 導入状況 | 2019年度 | 2021年度 | 2023年度 |
|--------------|--------|--------|--------|
| 当社 | 決裁・会計 | | |
| レジデンシャル社 | 会計 | | |
| ビルマネジメント社 | 会計 | | |
| 投資顧問社 | | 決裁 | |
| レジデンシャルサービス社 | | | 会計 |
| 商業マネジメント社 | | | 決裁・会計 |

プロジェクトの価値

**For
当社グループ**

- 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
- グループ会社への展開も拡大

※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のこと

※2 新オフィス移転による効果を含む。現在、出社率は上昇



2-03 さらなる生産性向上

働き方改革の一層の推進のため、業務カイゼンポータルを新設。RPA※1、ローコードツールを活用

業務カイゼンポータル

業務改善サポートを目的として、社員向けポータルを活用

- RPAやローコードツール、API活用など、業務改善に役立つ情報を集約・発信
- 業務改善についての相談窓口をポータル上に設置
- 実際に業務改善に取り組んだ社員にインタビューを行い、事例記事として紹介



ローコードツール

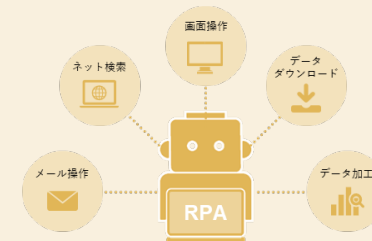
身近な業務効率化・サービスのMVP※2検証に活用

- 日常業務を効率化するアプリを一般社員が作成し、生産性向上
- 一部部門で身近な業務改善に活用中
- 検証用に簡易なアプリをローコードを用いて作成し、被験者にサービスを体験してもらうMVP検証にも活用中
- API（社内システムAPI・外部サービスAPI）を活用したローコードアプリを作成・活用中

RPA

PC作業の自動化により、業務効率化を実現

- 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



RPAの活用実績 (2023年9月時点)

導入部門

12 部門

稼働本数

69 本

年間削減時間

8,300 時間

※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

2-04 &Chat



自社特化型AIチャットツール「&Chat」を開発し、全従業員2,500人を対象に23年8月より運用開始

&Chat概要

1 社内専用環境の整備

- セキュリティが担保された社内専用環境のみに入力情報が保管され、最新のインターネット情報の参照も可能

2 精度の高い回答を得るためのプロンプト集の導入

- 汎用性が高いプロンプト集を開発。プロンプト集は今後も拡充予定

3 社内データとの連携

- 社内データと連携し「&Chat」にノウハウを蓄積することを企図し、ITマニュアルの「&Chat」への読み込みを実施
- 今後は連携する社内データをより拡充することで、全社の様々なマニュアルの検索など、一層の業務効率向上を図る

4 社内研修や「全社プロンプトアイデアソン」を実施

- 社員の「&Chat」への興味関心を高め、各部門の業務効率化を促進する社内研修を実施
- 業務改善につながるプロンプトのアイデアを社内募集し、①定量効果、②定性効果、③展開性などで評価する「全社プロンプトアイデアソン」を実施



&Chat画面

Q REITとは何ですか？

A REIT（リート）とは、「不動産投資信託」のことです。これは、たくさんのお金を集めて、ビルやマンションなどの不動産に投資するものです。お金を出した人は、その不動産から得られる家賃や利益を分け合うことができます。例えば、・・・

プロンプト集の活用事例（プロンプト：何でもわかりやすく説明）



3

推進基盤

サイバーセキュリティ

- 01 サイバーセキュリティ対策の概要
- 02 サイバーセキュリティの取り組み

データ活用

- 03 データ活用の取り組み

不動産×デジタル人材育成

- 04 DxU (ディー・バイ・ユー)



3-01 サイバーセキュリティ対策の概要

サイバーセキュリティ対策は経営上の最重要課題と認識し、以下重点方針で推進中

| 重点方針 | 主な対策 |
|---|---|
| ① 基本的対策の徹底 ほとんどの事故原因は「基本的対策の漏れ」 | 脆弱性検知の自動化、セキュリティアラート WEBサイト・スマホアプリ脆弱性診断 セキュリティ点検 クラウドの設定一元管理 定期メール訓練 |
| ② 侵入がありうる前提での検知力/即応力強化 | セキュリティ監視 PC・サーバー振る舞い検知 侵入対応訓練 |
| ③ 可視化・モニタリング | 月次セキュリティレポート 偽サイト、偽SNSアカウント、ダークウェブ監視 |
| ④ 建物のセキュリティ | 制御系セキュリティ点検 UTM ^{※1} によるセキュリティ監視 |
| ⑤ グループセキュリティシステムの総合進化 | 全セキュリティインシデントの記録・可視化 クラウド利用とゼロトラスト ^{※2} を前提にした新たなネットワーク構築 脅威情報の収集とAttack Surface Management ^{※3} を活用した対応力強化 |

※1 UTM(Unified Threat Management)：複数のセキュリティ機能またはサービスを単一のネットワークデバイスに統合した製品。

※2 ゼロトラスト：すべての通信を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。

※3 Attack Surface Management：インターネットに公開されているサーバーやネットワーク機器、IoT機器の情報を収集・分析可能にするセキュリティソリューションのこと。

3-02 サイバーセキュリティの取り組み



グループすべての事業領域でデジタル活用が進む中、サイバーセキュリティ対策は重要な経営課題
「ゼロトラスト」の考えのもと、グループ全体のセキュリティガバナンスを強化するため各施策を推進中

サイバーセキュリティの日

グループ全体のセキュリティ強化を目的として設定

- 基本的な対策・チェック・訓練の重要性を再認識する機会として、毎年11月にイベントを実施
- 実例に基づいた攻撃シナリオに沿って、制限時間内にサイバー攻撃の検知・分析・遮断・駆除の実施、組織への報告までを実施するインシデント対応訓練を実施
- グループ各社のセキュリティ担当者が改めて自社の点検を実施する、セキュリティ実態確認訓練を実施



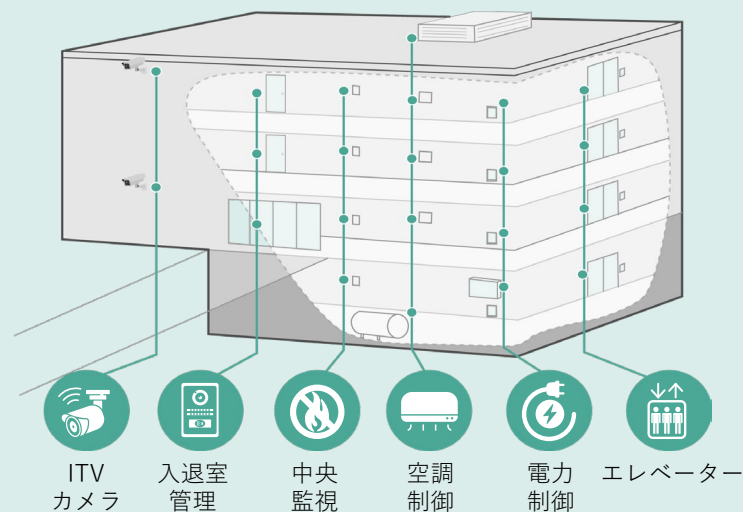
2023.11.10 Fri
サイバーセキュリティの日 2023

インシデント発生時、冷静な判断と迅速な行動で三井不動産グループを守る！

制御システム※1のセキュリティ点検

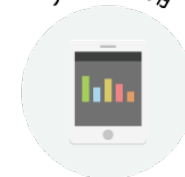
2019年度より当社物件の制御システムの点検も実施

- エレベーターや空調制御といった建物の制御システムに対して点検を実施
- 各拠点での自主点検に加えて外部ベンダーによる第三者チェックを実施し、点検の精度向上
- インターネット公開機器の脆弱性管理、UTM※2の監視体制を構築



※1 制御システム：他の機器やシステムを管理し制御するための機器、あるいは機器群のこと。

※2 UTM(Unified Threat Management)：複数のセキュリティ機能またはサービスを単一のネットワークデバイスに統合した製品。



3-03 データ活用の取り組み

事業部門(ビジネス人材)とDX本部(デジタル人材)の共創によりDX案件を推進
それぞれの知見を活かし、広げ、相互に補完するためのプログラムを継続的に実施

データブートキャンプ (データ活用実践型プログラム 4年目)

DX本部と各事業部・グループ会社の混成チームで
データ活用のプロジェクトを推進

4年間累計

25事業部門 72名、DX本部 47名 参加

約10か月間の企画・検証を行い、実ビジネスへの適用まで実施



販促(MA^{※1})



予測等高度分析



新サービス企画

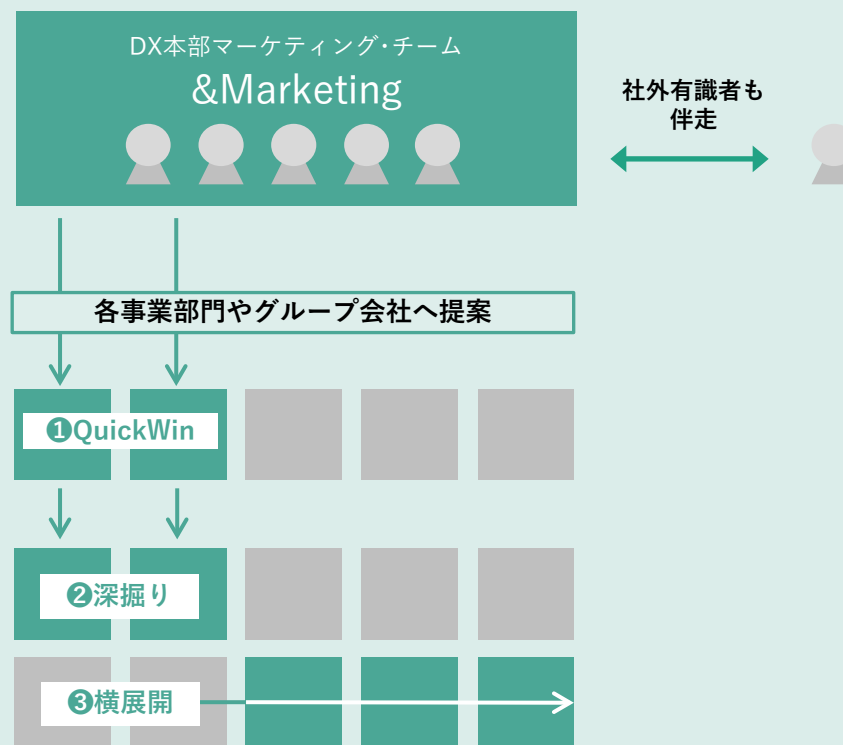


ダッシュボードBI^{※2}



&Marketing (外部有識者伴走グロースハック^{※3} 2年目)

マーケティング施策策定・実行からナレッジの展開までを
DX本部が支援し、当社グループのマーケティング力を強化



※1 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

※2 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

※3 グロースハック：サービスの成長プロセスを方法論として確立すること

3-04 DxU (ディー・バイ・ユー)

2022年度開始



デジタル×ユーザー志向で不動産のミライを創造

全社的なDXの知識・スキルの底上げと、DX成功の両輪である「すぐれた企画」+「デジタル実装力」を身に付けた人材の育成

