

## Part 3

## NEXCHAINによるSociety 5.0の実践事例第1弾 「引越し手続きワンストップ」参加企業による座談会

座談会出席者 齊藤 紳一郎 氏(NEXCHAIN)、田原 陽一 氏(積水ハウス)、中村 俊一 氏(KDDI)、  
今井 昭宏 氏(日立製作所)

コーディネーター 小田川 雄大 氏(NEXCHAIN) 取材/編集 本誌編集部



Society 5.0の実現のためには、さまざまな企業が持つ多様なデータを、セキュアに連携させて相互活用しながら新たなビジネスを展開するための枠組みが必要になってくる。一般社団法人企業間情報連携推進コンソーシアム(NEXCHAIN)は、まさにその実現のための情報連携サービスを提供しており、現在35社の会員企業が参加して、17の新規プロジェクトに取り組んでいる。

今回はその中でプロジェクト商用化第一号となる「引越し手続きワンストップ」の活動を中心に、NEXCHAINの仕組みと事例、さらに今後の展開などについて、同プロジェクトに参加している積水ハウス、KDDI、日立製作所、NEXCHAINの各担当者にお集まりいただいてZoom座談会形式で紹介する。

座談会の参加メンバーは、齊藤紳一郎氏(一般社団法人企業間情報連携推進コンソーシアム(NEXCHAIN)理事)、田原陽一氏(積水ハウス株式会社経営企画部新規事業戦略室)、中村俊一氏(KDDI株式会社サービス統括本部サービス技術部)、今井昭宏氏(株式会社日立製作所社会ビジネスユニット公共システム事業部)。コーディネーターは小田川雄大氏(NEXCHAIN)をお願いした。

今回の座談会のアジェンダは次の5つである。(本誌編集部)

1. NEXCHAINのコンセプトと事業内容
2. 「引越し手続きワンストップ」における参加企業の取組み内容
3. 官民連携における課題
4. NEXCHAINの特徴と今後の展開
5. NEXCHAINへの参加のいざない

ーまずは自己紹介をお願いします。

**齊藤** NEXCHAINの理事を務めさせていただいております齊藤です。もともとNEXCHAINは、今日ご一緒にお話をする積水ハウス、KDDI、私が所属している日立製作所が集まって、ブロックチェーンを活用したデータ連携で新しい価値創造ができないかを検討したのがきっかけで、そこから、さらにいろんな企業が参画されていく中、公平性を担保しながら透明な組織運営をはかるために社団法人にしてスタートした団体です。現在会員企業は35社で、企業の方々と議論しながら、世の中に新しい価値創造をもたらすビジネスの創出に取り組んでいます。

**田原** 積水ハウスの経営企画部新規事業戦略室に所属しております田原と申します。2002年に積水ハウスに入社して、長い間、社内情報システム部門におり、昨年からは経営企画部に在籍しています。2016年からブロックチェーンの不動産業界での活用方法などに取り組んでおりまして、

## Zoom座談会に参加いただいた方々



齊藤 紳一郎氏 一般社団法人企業間情報連携推進コンソーシアム (NEXCHAIN) 理事



田原 陽一氏 積水ハウス株式会社 経営企画部 新規事業戦略室



中村 俊一氏 KDDI株式会社 サービス統括本部 サービス技術部



今井 昭宏氏 株式会社日立製作所 社会ビジネスユニット 公共システム事業部

ブロックチェーンを使っていくには、積水ハウス単独で活動するよりも、さまざまな企業の皆さんと協創で進めていった方がメリットが出ると考え、NEXCHAINに入会させていただきました。NEXCHAINを通じて、いろいろな企業の皆さんと社会課題や業界課題に取り組んでいるところです。

**中村** KDDIのサービス技術部に所属しております中村と申します。3年ほど前からブロックチェーンを活用したビジネス企画を推進しておりまして、現在はNEXCHAINを活用してKDDIのビジネスに貢献していくことをメインで担当しております。

**今井** 日立製作所の公共システム事業部に所属しております今井と申

します。もともと全国の自治体の業務システムに関する構築・保守、基幹システムのプロジェクトマネージャーなどを担当していたのですが、近年は国や自治体と企業との協創を通じた地域のデジタル化・官民連携の仕組みづくりを推進しております。

### 論点1：NEXCHAINのコンセプトと事業内容

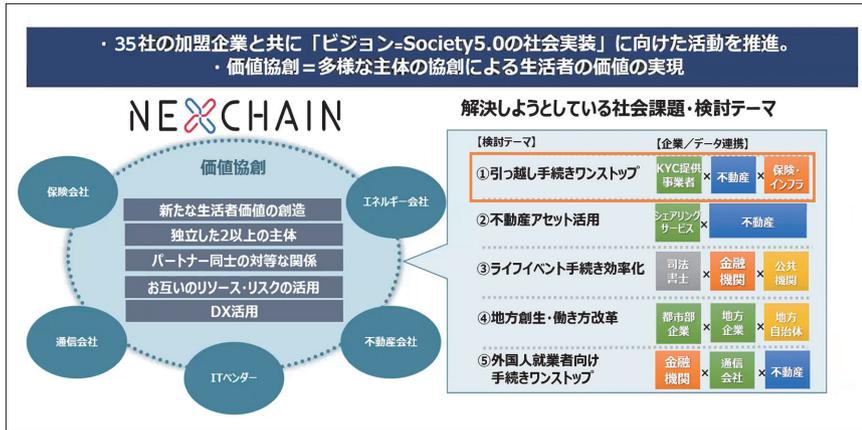
—最初に、NEXCHAINのコンセプトと事業内容を紹介してください。

**齊藤** NEXCHAINは、「企業同士が業種の枠を越えた新しい価値創出をするコンソーシアム」というコンセプトで動いており、現在35社

の会員企業と一緒にSociety5.0の社会実装に向けた活動を進めています。「価値協創」とは「多様な主体の協創による生活者の価値の実現」のことです。具体的には、保険会社、通信会社、ITベンダー、不動産会社、エネルギー会社などが集まって、生活者目線で新たな価値を創造し、独立した2つ以上の主体がいて、パートナー同士は必ず対等な関係で物事を進めていく場であり、かつ、お互いにリソースやリスクをうまく分け合いながらやっていくことを基本ルールにしながら、DXの活用を進めています。

NEXCHAINで解決しようとしている社会課題や検討テーマがいくつあるのですが、本日参加されているメンバーで進めている「引

図表1 企業同士が業種の枠を越えた新しい価値を創出するコンソーシアム



(資料提供:NEXCHAIN)

越し手続きワンストップ」について、少しお話をさせていただきます。もともと、このコンセプトは、積水ハウスとKDDIと日立製作所の3社で取り組み始めたことなのですが、それぞれの企業が持っているアセットをうまく活用することを考えました。例えば、KDDIは通信を通じて、いろんなコンシューマーのお客さまに対してサービスを提供していくという役割を担われていますし、積水ハウスは不動産会社という立場で賃貸物件の仲介をされています。そして、積水ハウスが受けた賃貸の申込みをKDDIの通信サービスを使ってシームレスに申し込むことができるように、そのインフラを日立製作所が作っています。そのような役割分担で実証実験を進めた結果、このたび商用化を迎えることができました。

NEXCHAINは、このようにいろいろな業種の企業が持っているデータをうまく連携することで、生活者の価値、簡単に言うと「面倒くさいことが楽になる」、そのような価値をうまく

創造して、社会貢献をしていくことを推進している団体です。(図表1)

### 論点2: 「引越手続きワンストップ」における参加企業の取り組み内容

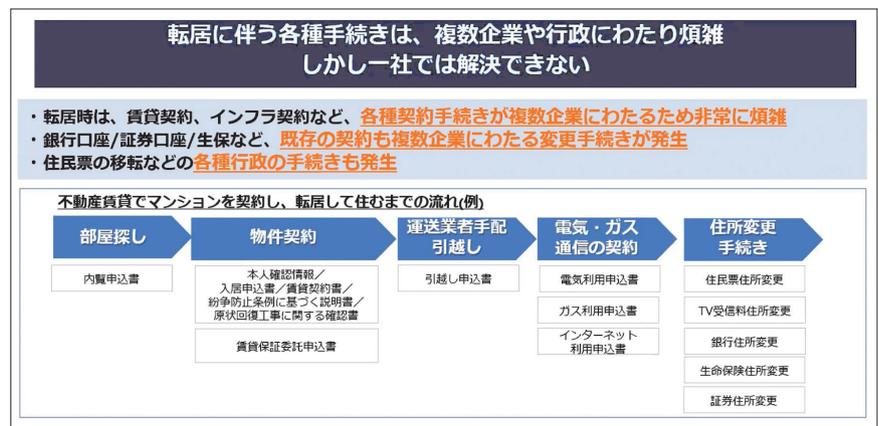
—今度は、NEXCHAINにおいて実際に商用化が始まっている「引越手続きワンストップ」について、参加企業から、提供しているサービス内容と利用状況などについてご説明いただきたいと思います。

まず、積水ハウスの取組みについて紹介してください。

田原 賃貸住宅への引越手続きのワンストップサービスに取り組んでいるわけですが、この図(図表2)を見ていただければ分かるように、賃貸住宅に入居するにはお客さまにたくさんの書類を書いてもらわなければなりませんし、生活インフラの契約や住所変更手続きにおいても、同じような情報を何回も書いて提出してもらわなければなりません。そこで、私ども不動産会社は入居申込み時に、本人確認を含めて信頼性のある情報がある程度持っていますので、その情報を、別途申込みが必要な他のサービス事業者へ、入居者ご本人のデータ連携についての同意を得た上で、その申込み情報をそれぞれのサービス事業者にデータで送ることによって、ワンストップで手続きができるようにするというのが今回のサービスです。

現在実施しているサービス内容は、入居申込みと同時に、電気・ガス・インターネットが選択できるように

図表2 引越手続きワンストップの背景



(資料提供:積水ハウス)

なっています。入居者さまにとって一番優位なサービスを選んでいただくことが、このサービスの目的の1つになっていますので、本日もご同席いただいているKDDIが提供している電気・ガス・インターネットをはじめ、大阪ガスが提供元になっている電気・ガス、三ツ輪ホールディングスが提供している電気などのサービスから選んでいただけることができます。

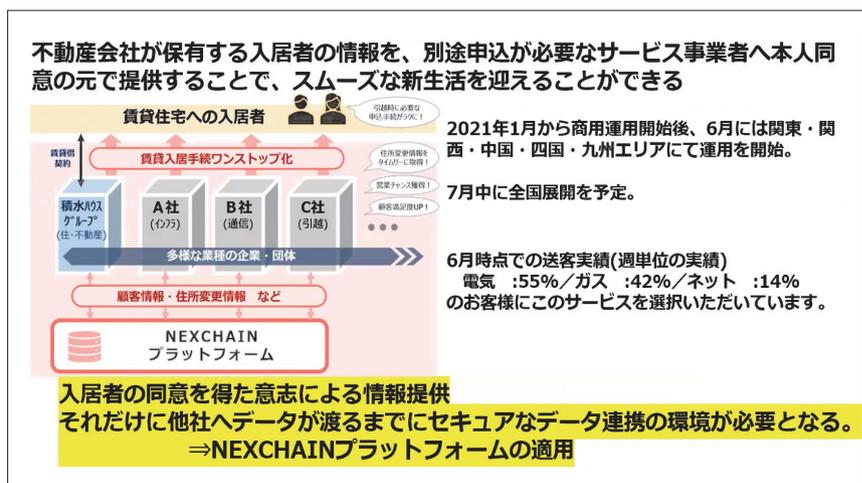
このサービスは、今年1月に関西の一部のエリアからスタートしましたが、今では関東、関西、中国、四国、九州の各エリアで展開しており、7月中には全国展開を予定しています。現時点(6月末)で2,100人の入居者さまに対して延べ3,300件のサービスを選択いただけるようになっています。(図表3)

なお、5月20日から6月30日まで、大阪市水道局の協力のもと、積水ハウスの入居申込み情報を連携することで、水道の使用申込みもワンストップで実施する実証実験を行いました。

一続きで、KDDIの取組みを紹介してください。

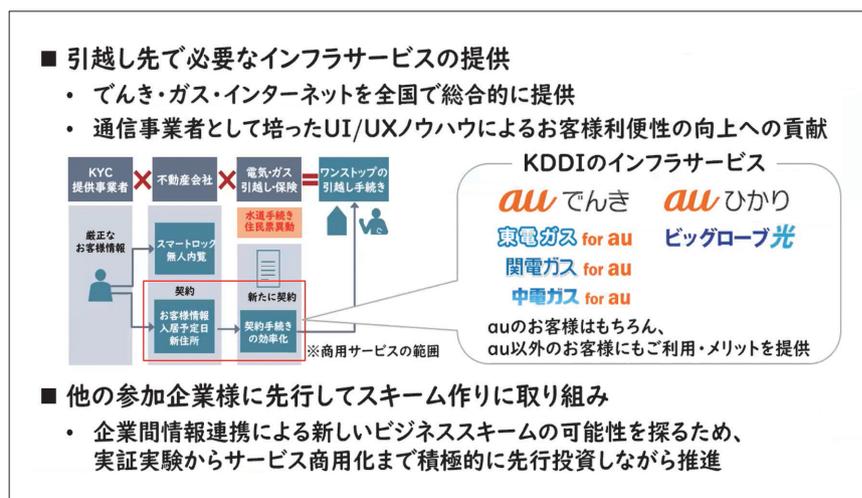
**中村** 先ほど田原さんからご説明があったように、今年1月に商用サービスが開始されたタイミングで、KDDIもパイロット的にインフラサービスの提供を開始しています。提供しているのは、電気・ガス・インターネットの3つのサービスです。KDDIのインフラサービスには、引っ越しのタイミングで解約につながる人が多いという課題があります。具体的には、auで

図表3 引っ越し手続きワンストップの仕組みと実績



(資料提供:積水ハウス)

図表4 商用サービスでのKDDIの役割



(資料提供:KDDI)

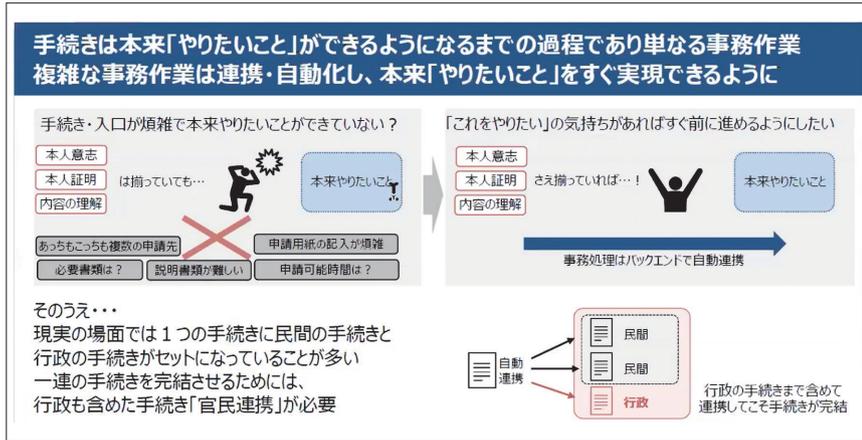
んきを契約されていて引っ越し後も継続を希望されるお客さまがいた場合、電気の継続手続きが引っ越し直前のご連絡となり、切り替えが間に合わず地域の電力会社に戻さないといけないケースが多く発生しています。今回のサービスでこの手続きがワンストップになり、電気だけでなく、ガス・インターネットもまとめて契約いただけるお客さまが増えました。またPontaポイントがお得に貯まることもあり、auを契約されていないお客さ

まも半数以上契約いただいております。(図表4)

—今度は日立製作所の取組みをお話いただけるでしょうか。

**今井** 積水ハウスやKDDIの取組みによって、民間の手続きがワンストップになり、どんどん便利になっていきますが、一方で、その動きが公共手続きにどうつながっていくかについては、公共部門にいる我々が

図表5 手続きの官民連携の必要性



(資料提供:日立製作所)

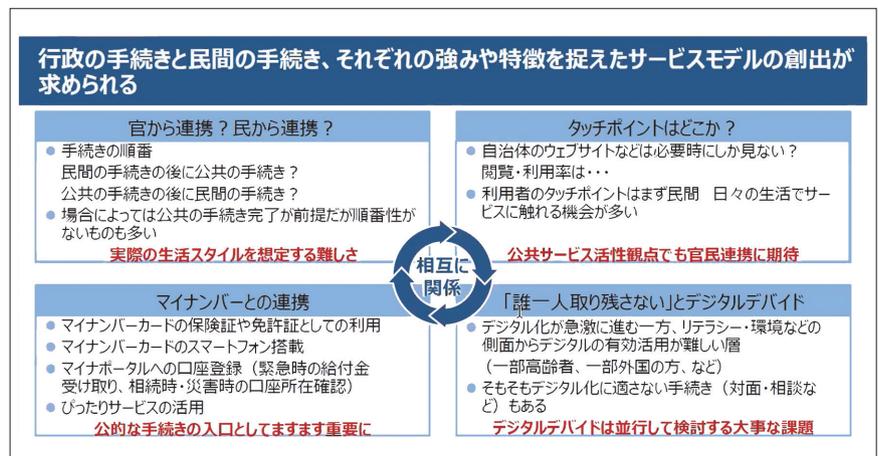
しっかりと取り組まなければいけないと思っています。というのも公共手続きは、技術的には、民間の手続きよりもハードルが高いと思います。法的にも、企業間の合意が得られればすぐに連携できるかということ、法律が追い付いていないところもあります。さらに、公共機関の目線では、せっかく連携するのなら、市民のQoLの向上だけでなく働き方改革や業務改善にちゃんと成果が出るようにしたいとも考えています。つまり、技術的にも、法的にも、成果の面でも達成できるような図式を作り、民だけでなく官との連携までにつなげたいと思います。懸念しているのは、民間のワンストップサービスができ上がった後に、公共の手続きだけ結局個別にやることになるといった状態です。そうならないようにするのが、我々のミッションだと考えています。(図表5)

—今回のサービスはどのような手順で構築していったのですか。

齊藤 日立製作所と積水ハウス、

KDDIと一緒にブロックチェーンを使ってデータ連携で何かやりませんかということから話が始まって、実装するためのプロセスをみんなで可視化し、連携すべきデータや項目、データ提供のタイミングなどについて議論しました。インフラ系の企業にデータを渡すためのプロセスの整理まではできたのですが、公共機関へのデータ提供は別の作法があったので、そこは公共システムを担当している今井さんのチームに入ってもらって、自治体ではどこでデータをもら

図表6 自治体との協議から分かってきた官民連携の課題



(資料提供:日立製作所)

い、どういうデータ項目が必要なのかなどの細かい手順について、積水ハウスと大阪市を交えてしっかり議論しながら進めていただきました。

田原 自治体には国の方から、民間と手続きを連携させ、ワンストップサービスを提供しなさいというミッションは来ています。ただ、その手続きにマイナンバーが入ってくると、すぐハードルが高くなるので、まずはマイナンバーを使わない方法から取り組むことになりました。

### 論点3：官民連携における課題

—今回大阪市と実証実験を行う中で、官民連携についてどんなことが課題になりましたか。

今井 今回の実証実験を技術的な目線ではなくもう少し俯瞰でみた場合、大きく4つの課題を感じました。(図表6)

まず、連携は官からするのか、民からするのか、連携順序の問題があります。引っ越しの場合ですと、民間の手続きが終わった後に公共の手続きをした方がよいのか、あるいは公共の手続きを先に済ませてから民間の手続きをした方がよいのか、この選択には法的な縛りはないので、生活スタイルによって選び方は変わるでしょう。生活スタイルを漏れなく想定して作りこむなどということは難しいので、柔軟に対応できるようにしておく必要があります。

次に、サービスタッチポイントの話です。今回の引っ越しにおける手続きでは、他のサービスと連携するかどうかの意思確認を積水ハウスの申込み画面上に求めました。このような「生活サービスの中にタッチポイントを作る」というのは重要なのですが、なかなか公共機関では難しいところなので民間サービスを活かしたタッチポイント作りは重要な課題だと認識しました。

続いて、先ほど話に出ましたマイナンバーカードの利活用については、ますます重要となって来ますが、サービス合流については国の動向や普及状況も見ながら検討する必要がありますかと思いました。

最後に、ワンストップサービスの話と並行して取り組まなければならない課題がデジタルデバインドです。どんどん手続きがデジタルで連携して便利になる一方で、そもそもスマホが使えないので、ワンストップサービスの恩恵に預かれない人たちが一定層います。この問題については、スマホに寄らないタッチポイントや別の

アナログ的な仕組みでの対応も視野に入れて、現在検討を行っているところです。

**田原** 官民連携について言えば、引っ越しの際に住所変更の手続きというのが、賃貸に限らず、戸建てでも必要になってきますが、引っ越したタイミングでその手続きが完了しているのが理想的です。

もう1つは、戸建てを建築されるときやローンを組まれるときには、住民票や印鑑証明が必要になり、それをお客さまに取りに行ってもらうことになるのですが、取りに行く暇がないというお客さまが結構いらっしゃるの、その手続きがワンストップサービスでできるようになると、お客さまにとっては非常にメリットの高いサービスになると考えています。

**中村** KDDIも、田原さんから話が出た住所変更の手続きについては、困っていることが多いです。主サービスであるauの契約において、実際の住所は変更されているのに、住所変更のご連絡をいただけず、以前住んでいた住所のままになっているお客さまがいます。そのようなお客さまには、重要なお手紙を送っても届かないわけです。現状、お客さまから住所変更のご連絡をいただき、本人確認した上で住所変更をしなければなりません。今回のサービスに住所変更の手続きも連携することで、KDDIのサービスに限らず、参加企業が提供しているサービスを自由に選択でき、かつ住所変更もワンストップでできるようになれば、お客さまの

利便性向上につながると思いますので、そこも実現していきたいですね。

#### 論点4：NEXCHAINの特徴と今後の展開

「引っ越し手続きのワンストップサービス」で得た経験は、NEXCHAINが検討している他のサービスを構築・実施するときにも、かなり共通化して使えますか。

**齊藤** われわれがやっていること自体は、各社がそれぞれの業務のプロセスを可視化し、それをアンバンドルしてからリバンドルするということです。進め方の手順や、どのタイミングで何のデータがほしいかというところが可視化できれば、あとはNEXCHAIN側が持っているプラットフォームを使ってそのタイミングで渡すだけなので、そこは共通化できると思います。

引っ越しの例で説明しますと、皆さんそれぞれ、データがほしいタイミングは違います。例えば、引っ越し人は、引っ越し屋が空いている日の中から、最短の日を選ぶ人がいるでしょうし、引っ越し屋の方は引っ越し人の予定を先に聞いておいて、そこから都合の付く日を回答したりするでしょう。保険会社の場合は、入居日の前日までにデータをもらってれば、家財保険の手続きができてしまいます。インフラ会社もそれぞれ都合があって、開通の手続きまでにあらかじめ情報をもらっておく必要があります。特にインターネットの場合、

光回線が家まで来ているかどうかを確認しないと申し込めるかどうか分からないので、ある程度調査時間が必要です。このように引越し1つにしても、どのタイミングでどういふ項目のデータがほしいのかというのは、業種によって違います。ですから、それをちゃんと正確に把握して、タイミングよく渡してあげるという仕組みが必要なのです。

—NEXCHAINの会員企業はブロックチェーンを活用した情報基盤を使うことができますが、今回の「引越し手続きワンストップサービス」において、ブロックチェーンはどのように役立っているのでしょうか。

齊藤 今回のサービスでは、KDDIからすると、お客さまの許諾を取るのには積水ハウスに委ねなければなりません。お客さまと最初にタッチして、「KDDIに情報を渡してもいいです

か?」という合意をお客さまから取るのは、基本的には不動産会社である積水ハウスです。そのときに、ちゃんと許諾を取った状態で渡されたのかが、重要なポイントです。例えば、積水ハウスがそれを適当にやってしまうと、「私は自分の情報をあなたに渡してよいなんて、言っていません」とお客さまから怒られるのはKDDIです。お客さまからちゃんと同意を取っていることが確実に記録され、改ざんできないかたちで保存でき、かつ、いつ誰が取ったかをトレースできる状態になっていることが、企業同士の取引の信頼性を高める観点で強く求められており、それを実現しているのがブロックチェーンの技術なのです。

—NEXCHAINで検討しているテーマにおいて、「引越し手続きワンストップ」以外にも、商用化段階に入っているものがあれば、ご紹介ください。

齊藤 現在取り組んでいるプロジェクトは17個あって、そのうちの公表できるものが図(図表7)に載っている6つです。この6つの中で商用化しているのは、今回の「①引越し手続きワンストップ」だけです。そのほかで一番取組みが進んでいるのは「③ライフイベント手続き効率化」で、年度内にはその詳細を発表できると思います。

③は、人が亡くなったときの相続に関わる手続きを効率化できないかという取組みです。人が亡くなると、その後の手続きが結構煩雑です。故人の財産分与をしなければならないのですが、金融資産、土地、不動産、保険、宝石やブランドもののバッグなど、いろんな財産をうまく可視化して、相続の対象を確定しなければなりません。それも4カ月以内に実施しないと、追徴課税の対象になってしまいます。どうすれば遺された方が期限内に相続手続きを完了できるかというところに取り組んでいます。

図表7 NEXCHAINで検討中のテーマ

【検討テーマ】		【企業/データ連携】			
①引越し手続きワンストップ	引越し情報を関連企業と連携し、ワンストップでの手続きを実現。自治体との連携も検討推進中	<table border="1"> <tr> <td>KYC提供事業者 本人確認情報</td> <td>不動産 転居情報 契約者情報</td> <td>保険・インフラ 契約者情報</td> </tr> </table>	KYC提供事業者 本人確認情報	不動産 転居情報 契約者情報	保険・インフラ 契約者情報
KYC提供事業者 本人確認情報	不動産 転居情報 契約者情報	保険・インフラ 契約者情報			
②不動産アセット活用	設置場所調査・許諾交渉負荷と技術者不足を不動産企業のアセットと組み合わせることで解決	<table border="1"> <tr> <td>シェアリングサービス エリア情報</td> <td>不動産 物件情報 所有者情報</td> <td>アフターサービス網</td> </tr> </table>	シェアリングサービス エリア情報	不動産 物件情報 所有者情報	アフターサービス網
シェアリングサービス エリア情報	不動産 物件情報 所有者情報	アフターサービス網			
③ライフイベント手続き効率化	結婚・出産・死亡情報や相続人情報を金融機関、他企業、自治体等と連携し、煩雑な手続きの効率化を実現	<table border="1"> <tr> <td>病院・葬儀社 司法書士</td> <td>金融機関 口座有無 残高情報</td> <td>公共機関 給付・年金 税務</td> </tr> </table>	病院・葬儀社 司法書士	金融機関 口座有無 残高情報	公共機関 給付・年金 税務
病院・葬儀社 司法書士	金融機関 口座有無 残高情報	公共機関 給付・年金 税務			
④地方創生・働き方改革	企業が保有するアセットを活用した新たな働き方の検討 産官学連携による地方創生施策を検討	<table border="1"> <tr> <td>企業 テレワーク</td> <td>銀行 アセット</td> <td>公共機関 地方移住</td> </tr> </table>	企業 テレワーク	銀行 アセット	公共機関 地方移住
企業 テレワーク	銀行 アセット	公共機関 地方移住			
⑤外国人就業者向け 手続きワンストップ	外国人就業者が、生活上げが必要となる、手続きサービス契約をワンストップで提供	<table border="1"> <tr> <td>金融機関 口座情報</td> <td>通信等 通信契約情報</td> <td>不動産 賃貸契約情報</td> </tr> </table>	金融機関 口座情報	通信等 通信契約情報	不動産 賃貸契約情報
金融機関 口座情報	通信等 通信契約情報	不動産 賃貸契約情報			
⑥引越しアセット活用	引越しする人を家財関連企業(家具・家電等)に送客し、複数企業で購入した商品の一括配送・設置を提供	<table border="1"> <tr> <td>引越し 引越し情報</td> <td>物流網</td> <td>家具・家電等 商品購入情報</td> </tr> </table>	引越し 引越し情報	物流網	家具・家電等 商品購入情報
引越し 引越し情報	物流網	家具・家電等 商品購入情報			

(資料提供:NEXCHAIN)

## 論点5：NEXCHAINへの参加のいざない

—最後に、皆さんから読者の方々へ、NEXCHAINへの参加を呼び掛けてください。

**田原** 今回の「引っ越し手続きワンストップ」は、積水ハウス単独の問題と捉えてはいけなく考えています。不動産業界全体がそもそも非常にアナログ的なところが多く、特に地域の不動産会社になると家族経営のところもあり、デジタル化が進んでいません。ですから、デジタル化の遅れとそれに伴う業務の非効率という不動産業界全体の問題に対応するためにも、他の不動産会社にもぜひNEXCHAINに入っていただきたいと思います。入っていただくことで、引っ越し手続きワンストップのサービス展開が容易にできるようになりますし、その展開に必要なノウハウは積水ハウスから提供させていただくこともふさかではありません。不動産業界全体が、このやり方をスタンダードとするような方向を目指していきたいと考えています。

また、NEXCHAINは、さまざまな企業が組み合わさって新しいことをしようとしている団体ですので、積水ハウスとしても、今回の引っ越し手続きのワンストップサービスという1個のユースケースにとどまらず、もっと他の会員企業とも協創というかたちで手を取り合いながら、新しいサービスをどんどん展開したいと考えております。

**中村** 今回のワンストップサービスで提供しているインフラサービスも、もっと多くのインフラサービスからお客さまが選べるように、新しい企業にどんどん入って来ていただきたいです。そうすることで、お客さまが本当に自分に合ったサービスを選べるようになりますし、NEXCHAINの仕組みを使う利用者もどんどん増えていくと考えています。利用者が増えれば増えるほど、ビジネスが拡大すると信じておりますので、ぜひ積極的にNEXCHAINに参加いただきたいです。

最初に積水ハウスとKDDIでジャーニーマップを作り、情報連携の汎用的なフォーマットも作成していますので、今では非常に参入しやすくなっています。興味を持たれた方は気軽にディスカッションからご参加ください。

**今井** 民間企業がこのように連携していく中で、公共機関が取り残されずにちゃんと連携の輪に入るといえるのは、非常に大事なことだと思います。なぜかというところ、いろんなことが、民間の手続きだけでは完結しないからです。そこに公的なサービスが関わっている以上、本当の意味でワンストップで連携を完成させるためには、NEXCHAINの輪の中に公共機関の参加こそ勧めたいと思います。

公共機関側からすると、民間のコンソーシアムに対し、商用目的が先行したようなイメージを持たれているかもしれませんが、少なくとも私が見ている限り全然そうではなくて、

地域貢献のような大きい目的でディスカッションが行われているように認識しています。ぜひそういう場にこそ公共機関に入っていただき、地域全体をどう活性していくかといった観点で官民でコラボしたディスカッションができるようになればと思います。

さらに、NEXCHAINは机上のディスカッションだけじゃなくて、連携を具体的に進めていくための仕組みもセットで提供しているので、それが強力な推進力になっていると思います。

**齊藤** 本日は賃貸入居プロセスのワンストップに関わっている方々に来てもらったので、そこにフォーカスした話になりましたが、NEXCHAINの取組みにはこのほかにも、今井さんが言ってくれたように、公共機関との連携や地方創生といったテーマや、ライフイベントの1つである人が亡くなったときの手続きを何とか簡単にして、社会貢献したいというテーマもあり、いろんな観点で検討が進んでいます。ただ、やはりいろんな企業とか、いろんな考え方の方が集まらないと、新しいアイデアは生まれにくいので、NEXCHAINに1社でも多くの企業が集まってきて、アイデアの社会実装に向けて検討いただきたいと考えています。

—本日はどうもありがとうございました。

(取材日:2021年7月6日)