

## 年間100万件以上の問い合わせをDynamics CRMで管理 顧客サービス向上と業務効率向上を実現させ、 横断的に活用されるシステムへ

## Customer Profile



所在地 〒108-8211  
東京都港区港南二丁目16番1号  
品川イーストワンタワー 21～24階

社員数 10,256名 (平成28年3月末現在)

URL <http://www.kentaku.co.jp/>

導入時期 2010年12月

1974年創業。アパート・マンションなどの賃貸建物建設事業と、入居者斡旋等の不動産仲介事業、賃貸建物管理・賃貸借契約管理等の不動産管理事業を柱とする。賃貸経営を代行する「賃貸経営受託システム」や長期収益の確保を支援する「35年一括借上」、賃貸物件の情報検索サイト「いい部屋ネット」などのブランドで、全国賃貸仲介件数、全国賃貸住宅管理戸数とも第1位を獲得している。



大東建物管理株式会社  
経営企画室  
経営企画課  
秋本 題也 氏

## 課題

- 旧システムには連携機能がなく情報を職種ごと縦割りで管理
- 年間100万件もの問い合わせ情報を有効に活用できなかった
- 情報を多角的に分析できず無駄の多い対応になっていた

## 効果

- 各種情報を集約しワンクリックで各部署から参照可能に
- 問い合わせ対応がその場で完結し折り返し対応が激減
- CTI連携でサービスが向上し業務負担と検索ミスも削減

### 年間100万件の問い合わせ情報を 職種ごとに管理して非効率な状態に

賃貸物件の情報検索サイト「いい部屋ネット」で知られる大東建託株式会社(以下、大東建託)は、賃貸建物の建築を提案し設計・施工を行う建設事業と、施工後の入居者斡旋・建物管理・賃貸借契約管理などの賃貸経営代行までをモトータルに支援する不動産事業を柱に、「賃貸経営受託システム」や長期的な賃貸収益を確保するための「35年一括借上」システムを業界で初めて提供した企業だ。

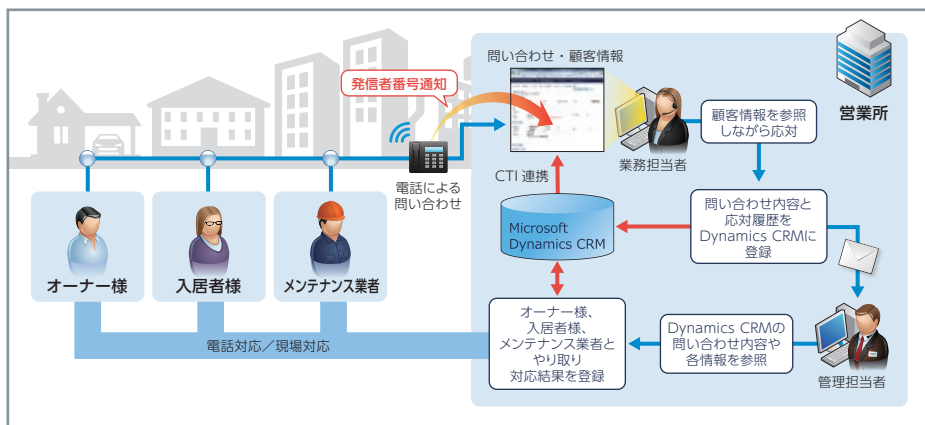
同社は、北海道から沖縄まで約300の支店・営業所・サテライト店舗を展開し、地域密着型のネットワークで日本最大の約86万戸の賃貸建物を管理する。また、賃貸建物を総合的に管理し、入居者の家賃支払いや契約更新の管理などを担当するのが大東建託100%出資の子会社、大東建物管理株式会社(以下、大東建物管理)の事業範囲となる。

大東建物管理では、日々賃貸建物のオーナー

や入居者、入居希望者から年間100万件以上の問い合わせを電話やメールで受け付けているが、従来はスクラッチで独自に開発した「問い合わせ管理システム」を活用し、全国の営業所の担当者がその内容と対応の結果をWebに履歴として書き込んでいた。

しかし、問い合わせ管理システムには相互連携機能がなく、会社全体で履歴を管理していなかったため、職種(営業、建物管理、設計・工事、業務など)ごとに縦割りで情報を保有する形となり、顧客情報の二重入力や情報の未更新、連絡の行き違いが起きるなど、極めて非効率な状態にあった。

大東建物管理 経営企画室 経営企画課の秋本題也氏は、「お客様から問い合わせがあると、内容を逐一入力していたのですが、各部署の情報がお客様名と紐付けされていなかったため、問い合わせに対して別の担当者は即答することができず、折り返して連絡するなど無駄の多い対応になっていました。また、過去の問い合わせ内容を多角的に分析することができず、担当者の記憶に頼った属人的な管理になっていたことも問題でした」と当時を振り返る。



## 問い合わせ受付から処理完了まで 処理時間が26%削減し効果を証明

大東建物管理はシステムを刷新するのを機に、CRM(顧客情報管理)への移行を決断。複数の製品を比較検討した結果、選定したのはSCSKが提案した「Microsoft Dynamics CRM Online」(以下、Dynamics CRM)だった。

選定段階で重視したのが、過去の導入実績の豊富さや全社導入が可能な運用容易性のほか、短期導入が可能なベンダーのシステム開発力も大きな要素だったという。「従来のシステムと運用方法が異なるので、社内ユーザーがDynamics CRMをすぐに使いこなすのは難しいと感じていました。そこで、使い勝手を極力近づけることを条件に出したところ、SCSKはGUIデザインや使い方を柔軟に対応する提案をしてくれたので切り替えを決断することができました」(秋本氏)

Dynamics CRM構築プロジェクトは、要件定義からリリースまで実質3ヶ月という短納期であったが、SCSKはDynamics CRMの特長を活かし手戻りを発生させないよう、かつ柔軟にプロジェクトを進めた。特に難しかったのがクラウド環境への数百万件のデータ移行であったが、独自のノウハウ・技術力を駆使することで、大東建物管理の要望通りに開発を完了した。

Dynamics CRMは全国200営業所、約3000名のユーザーが利用するため、導入・定着を確実に行う必要があり、SCSKは現場への浸透を図るために次の4つのステップでの導入を提案し、秋

本氏、および大東建託の情報システム部と一体となり全国展開を実施した。

第1ステップでは、首都圏近郊から6営業所をピックアップし、各拠点10～20名で試験運用を開始した。現場での業務効率性を確認するため、SCSKが中心となって、旧システムとDynamics CRMとを併用して問い合わせを受けてから処理完了するまでの時間をストップウォッチで計測していった。

その結果、1件あたりの処理時間が平均で26%削減することが確認できたため、第2ステップでは首都圏エリアの7営業所に拡大して導入が行われた。

続く第3ステップでは、首都圏以外の12地域で各1営業所を選び導入。そこを同地域内の先行モデルにすることが目的だった。

そして第4ステップでは、第3ステップで先行した営業所が他営業所の導入と定着をサポートする形で進めることで無事に全国展開を完遂した。

## Dynamics CRMは業務に定着しなくてはならないシステムに

現在は、大東建託の本社と大東建物管理がメインユーザーとなりDynamics CRMを全国200営業所、約3000名にて利用している。

Dynamics CRMの導入後、さまざまな情報を集約しワンクリックで参照できるようにしたこと、問い合わせに対してその場で対応が完結できるようになり、折り返し電話が減少。また、処理待ちの案件リストや案件の進捗状況がダッシュ

ボードに見える化されたことで、顧客サービスの向上、社員の業務負担の削減、業務品質の平準化などが実現したという。「もはやDynamics CRMは日々の業務に定着し、社員にとってなくてはならないシステムになっています」と秋本氏は高く評価する。

また、全国展開後もDynamics CRMの機能拡張を進め、CTI機能との連携も実現した。以前は電話を受けてから相手の名前や住所を聞き、PCの画面で顧客情報や物件情報を確認していたが、CTI連携後は電話番号を元に自動で顧客情報や物件情報が表示され、過去の問い合わせ内容も同じ画面で可視化できるようになったため、検索ミスも解消し、業務効率も大幅に改善するとともに、より深い顧客対応が可能になっている。

大東建物管理では全国展開から一定期間が過ぎた頃に、従来のオンラインでの利用から大東建託のデータセンターに設置するオンプレミス運用へと切り替えを敢行した。「800万件にも及ぶ大量データの移管作業もSCSKがサポートしてくれたおかげで無事に完了できました。コスト圧縮のほか、汎用性が拡大することで他システムとの連携性向上も期待できるようになりました」(秋本氏)

## お客様の生の声を残すことは グループ内の大きな財産になる

今後、大東建物管理では、オーナーへの訪問活動記録やオーナーが加入する火災保険情報もDynamics CRMに取り込んで集約し、活用の幅を広げていく計画だという。秋本氏は「お客様との接点である生の声をしっかりと残すことはグループ内の大きな財産になります。それを今後効果的に活用していけば必ずサービス向上につながると私たちは信じています」と語る。

大東建託グループは「建てて託される、託されて建てる」という企業理念を堅持し、土地を活かしたい、新たな生活を始めたいという顧客のライフステージに真摯に向き合うことで賃貸経営のリスクを安心に変えてきた。今後もDynamics CRMがその長期的な信頼関係を築く礎となるよう、SCSKは幅広い知識と経験で同社グループを支援し続けていきたいと考えている。

**SCSK** SCSK株式会社

産業ソリューション第二事業本部 営業・マーケティング部  
〒135-8110 東京都江東区豊洲3-2-20 豊洲フロント  
E-Mail : scsk-crm-sales@scsk.jp Web : <https://www.scsk.jp/product/common/dcrm/index.html>

Microsoft Partner  
Gold Cloud Customer Relationship Management  
Gold Customer Relationship Management  
SCSKはマイクロソフトの認定パートナーです。

※ 記載の会社名および製品名は各社の商標または登録商標です。  
※ 記載製品の仕様は予告なしに変更される場合があります。  
※ 記載の内容は2016年7月のものです。