

業務ごとに分かれていたシステムを Microsoft Dynamics CRMに統合 柔軟なカスタマイズで顧客満足度の向上に

Customer Profile



所在地 〒106-6155
東京都港区六本木6丁目10番1号
六本木ヒルズ森タワー

社員数 1,287名 (2015年4月)

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

「都市を創り、都市を育む」というビジョンのもと、森ビル株式会社では東京都心部を中心に六本木ヒルズなどの都市開発・運営を手掛けており、また、虎ノ門などにて新たな都市開発プロジェクトを推進しています。住宅事業においては「MORI LIVING」のブランドにて賃貸レジデンスやサービス アpartメント、分譲レジデンスなどを提供しています。



森ビル株式会社
住宅事業部 事業推進部
プロジェクト推進グループ
チームリーダー
長谷川 雅 氏



森ビル株式会社
住宅事業部 事業推進部
プロジェクト推進グループ
リーダー
畑山 朋広 氏



森ビル株式会社
情報システム部
開発グループ
チームリーダー
常倍 徹也 氏



SCSK株式会社
流通システム 第二事業本部
流通・CRMサービス部
プロジェクトリーダー
菅原 清一郎 氏

導入メリット

- 賃貸事業と分譲事業の情報を統合し、物件/顧客/営業情報の一元管理を実現。
- 複雑な業務に対応可能なシステムにするため、柔軟なカスタマイズを行い、スクラッチに比べて大幅な導入コスト削減や構築期間短縮を実現。
- 他のCRM製品に比べて開発・運用において大きなコスト削減が見込まれる。
- 従来システムよりもコストや時間をかけずに機能改変や改修に柔軟に対応できる。

森ビル株式会社では、「MORI LIVING」のブランドにて、賃貸レジデンスやサービス アpartメント、分譲レジデンスなどを提供しています。同社は、賃貸事業向けにスクラッチで作られていた住宅営業・運営管理システムで顧客管理などを行っていましたが、賃貸と分譲の両方の事業を統合させたシステムを求めてMicrosoft Dynamics CRM 2013を導入。賃貸営業・分譲営業から建物の運営管理までをサポートするシステムを構築することによって、業務効率化と顧客満足度の向上を目指しています。

導入の背景とねらい

賃貸と分譲のシステムを統合し 実際の業務に合わせた 新システムを構築する

不動産賃貸・分譲および運営管理事業を行っている森ビル株式会社（以下、森ビル）の住宅事業部では、スクラッチで構築された住宅営業・運営管理システムで顧客管理や物件管理を行っていましたが、住宅事業の拡大やサービスの多様化に対応しきれていないことが課題となっていました。「従来の住宅営業・運営管理システムでは、お客様からの問い合わせへの対応など、営業行為や業務フローの記録を有効活用しにくい状態でした。新たに CRM を構築することによって、情報を有効活用して業務効率を向上したいと考えたのです」と森ビル株式会社 住宅事業部 事業推進部 プロジェクト推進グループ チームリーダーの長谷川 雅氏は話します。

また、従来の住宅営業・運営管理システムは、分譲事業を本格的に展開する前に構築されており、分譲事業の情報は住宅営業・運営管理システムとは別で管理されていたため、賃貸事業と分譲事業の両方で利用できるシステムにする必要もあ

りました。「賃貸レジデンスのお客様が分譲レジデンスの購入を検討したり、分譲レジデンスを当社が借り上げて賃貸レジデンスとして運用されることを希望されるお客様もいます。両方の物件を検討されるお客様もいますので、賃貸レジデンスと分譲レジデンスを一つのデータベースで管理する必要がありました」と森ビル株式会社 住宅事業部 事業推進部 プロジェクト推進グループリーダーの畑山 朋広氏は話します。さらに、年々複雑化し、変化していく業務に合わせて、住宅営業・運営管理システムの機能も改変する必要がありましたが、スクラッチで開発されたシステムを改修するには、膨大なコストと時間がかかることも課題でした。そのため、改修を控えてしまうことも多く、新たな業務要件とシステムが乖離している面も見受けられました。



