

キントーン活用事例

リノベる株式会社様



リノベル株式会社様

業務内容:中古住宅のリノベーションにおける顧客と事業者のマッチング
利用用途:MAツールとの連携、CRM、工数管理、案件依頼書管理、請求書発行

独自の CRM システムを kintone×MA ツールで構築 顧客データを最大限に活用したマーケティングへの挑戦

「日本の暮らしを、世界で一番、かしく素敵に。」を企業理念に掲げ、「中古住宅+リノベーション」という新しいライフスタイルを提案しているリノベル株式会社。住宅市場においては、新築の住宅を長期のローン契約と共に購入することが一般的だ。しかし、既にある中古を購入して、リノベーションすることで購入費用を抑えながら、自分好みの間取りを実現することができる。

同社は中古を購入してリノベーションすることを考えている顧客の窓口となり、不動産会社・銀行・施工会社・設計会社とのやり取りをワンストップで行うことで、初めて不動産購入を考える顧客でも、安心して家を選ぶことができる環境を整えている。

同社では、kintoneと※マーケティングオートメーションツール(以下、MAツール)の連携を用いたCRMシステムが運用されている。ショールームやインターネットなど、あらゆるチャネルから獲得される顧客データを活用するための基盤をつくり、さらなるビジネスの拡大を目指している。

今回は、マーケティング事業部 齋藤 竜太氏と烏屋 創司氏に、同社のビジネスにおけるkintoneの活用方法についてお話を伺った。

背景

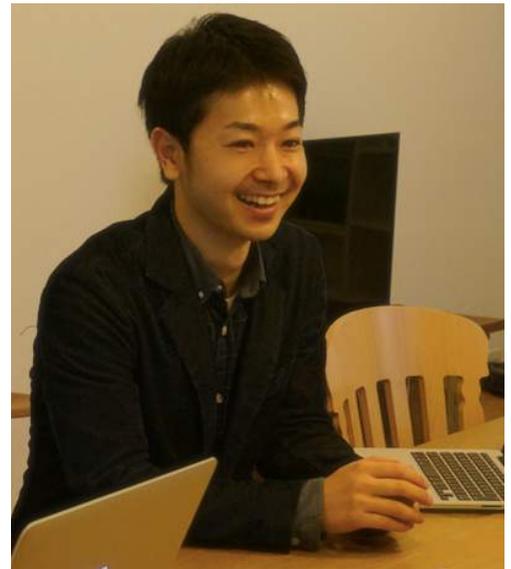
集客から契約までを一気通貫で管理したい——既存のビジネスモデルに捉われない CRM システムの整備が急務に

同社がkintoneを導入したのは、昨年5月。顧客管理のシステムが整備されておらず、その整備が急務だった。kintoneの導入以前に利用していたCRMシステムは、BtoBかつ既存のビジネスモデルにおける活用を想定した構造だった。そのため、リノベーション領域という新しい不動産ビジネスを拡大している同社にとっては、機能面での制限が非常に多かった。

また、その操作の煩雑さから社員によるシステムデータ入力も徹底されていない状態だった。社内の数字を一気通貫で管理し、次の案件に生かすことができていなかった。

「もともと使用していたCRMツールが、なかなか情報の入力が徹底されなかったり、必要な情報をうまく書き出せる仕様でなかったりと、データをうまく活用することができていなかったんです。どの集客口から入ってきた顧客が、最終的にどう契約に繋がったのかというマーケティングの一連の流れをきちんと可視化したいということが、kintone導入の主な目的でした。」

更に、当時は同社ショールームへの月の来場者数が、前年比で約1.5倍も増加していた。営業担当が本来の業務に集中するためにも、顧客管理システムの整備は、必須要件であった。



マーケティング事業部
齋藤 竜太氏

導入

「非エンジニアでもシステムがつくれる」——導入の容易さと、カスタマイズの柔軟性が決め手

kintone導入の決め手となったのは、「非エンジニアであってもシステムを作成できること」「社内の要望や事業フェーズに合わせてカスタマイズできること」だったと齋藤氏は語る。マーケティング部門が主導でツールの導入・業務改善を行っていくにあたって、システム開発の専門知識を持たない自分たちでも作れることや、既存の不動産業にはない新しい業務形態にマッチすることが必要条件だった。

同社でJavascriptを用いたkintoneのカスタマイズを担当している鳥屋氏は「kintoneは使いやすいUIと、必要に応じてカスタマイズができる柔軟性が、社内でも評価されて。じゃあ入れてみよっか、という風になりました。実際に入力画面などは、社員の希望に合わせて少し変えたりしていますね。」と、kintoneのシステムとしての柔軟性の高さを評価してくださった。

導入当初は、マーケティング部門の予算実績管理にkintoneを利用しており、のちにMAツールマルケと連携。顧客の基本情報だけでなく、問い合わせやショールームの見学予約、自社サイト等の閲覧状況によってMAツール上でスコアリングされた見込み度などの情報を、kintoneへ集約。オンラインとオフライン、それぞれから獲得した顧客データを一元管理することで、その後の営業や設計部門へのエスカレーション、メール配信のリストとして活用している。



マーケティング事業部
鳥屋 創司氏

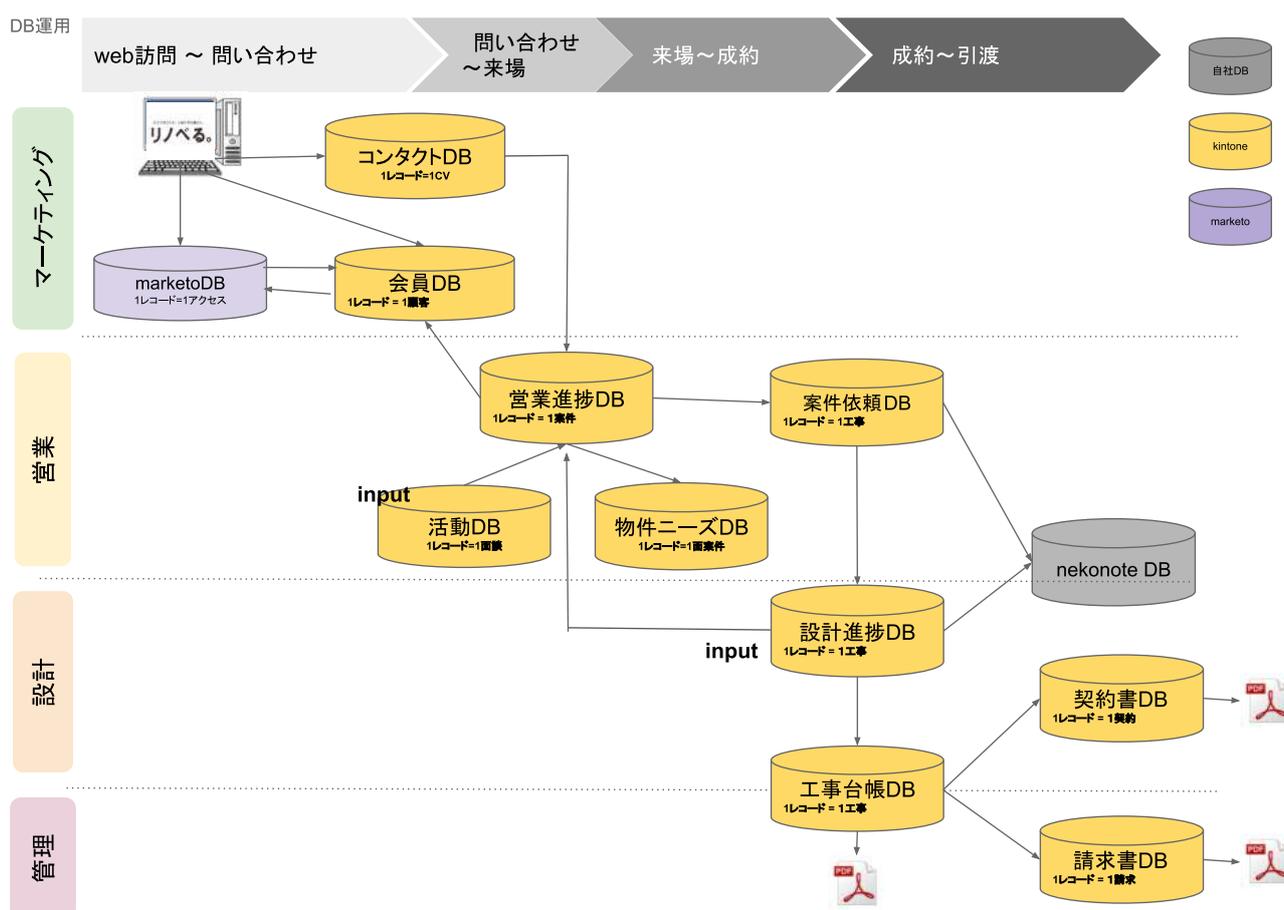
「kintone上の顧客リストを元にアポイントメントを取っているのですが、MAツールから取ってきたweb行動履歴などを元にフィルターをかけて、見込み度の高い順に優先的に電話をしていく、というようなこともできます。」

また、顧客情報をIDによって紐付けることで、一顧客に対する問い合わせから契約までの一連の業務も、kintoneで管理することが可能になった。

「元々の顧客管理では、紙をたくさん使っていました。顧客を紐付けるIDも存在しないため、お客様の基本情報や物件購入後の設計要件定義、工程管理や請求書の発行など、1人のお客様に対するそれぞれのフローの情報はバラバラ。同じお客様の情報なのに、それぞれの部署で通算4.5回は同じものを記入しているという状況でした。」

kintoneの導入後は、各業務担当者が入力する顧客情報をIDで紐付け、一顧客に対する問い合わせから契約までの業務をアプリで行うことが可能に。

「具体的には、営業部門がとってきた案件に対して、設計に対してお客様の基本情報や工事要件のご希望などをまとめたものを『案件依頼アプリ』に作成します。その情報を引き継いで、今度は設計部門が『設計進捗管理アプリ』を利用し、設計や施工の進捗をkintone上で管理しています。そこから先も、例えば『工事台帳アプリ』で一つの工事の予算や外注先工務店の情報を管理していたり、請求書発行だったり、一つの案件に関する一連の業務を全てkintoneで行っています。」



kintoneとマルケト、自社データベースを駆使し、一貫通貫したCRMを実現している

営業進捗管理

営業進捗管理 > 営業管理 (全国SR) > リノベる太郎

メニュー一覧作成 案件依頼書作成 イベント誘致 請負契約書作成 活動記録 内覧物件記録

顧客番号 工事番号 作成日時 更新日時 作成者 更新者
 000000 [] 2016-12-04 6:22 2016-12-04 6:35 大 大

基本情報 営業進捗 連絡先 顧客情報 ご新居の希望 物件情報 費用情報 活動履歴 その他 入力方法

基本情報

顧客名※敬称略 顧客名カナ 家族構成
 リノベる太郎 リノベる太郎 単身

担当コーディネーター 担当プランナー 物件エージェント 配属SR 担当設計 AP担当者
 大 [] [] [] 千駄ヶ谷_東京 [] []

ステータス
 Bランク

物件有無
 物件探し

ローン用請負金額 (税抜き) 着工確定請負金額 (税抜き) 拒利率 (税抜き)
 [] [] []

活動記録

商談日	商談種類	商談結果	商談状況・コメント	次アポ種類	次回アクション詳細	次アポ日
2016-12-04	新規CL	Bランク	結構を機に購入検討 再CL	資金計画に関する打ち合わせ		2016-12-10

コンタクト履歴

(※)問合せ日	第一参加希望日	RCV種類 (集計用)	イベント名	メンバーのステータス (集計用)
2016-12-01	2016-12-04	01.セミナー	千駄ヶ谷【個別相談会】	07.参加済

web閲覧履歴

日時	アクセスURL
2016-08-12 8:11 AM	https://www.renovenu.jp/renovation/141

営業進捗管理アプリ

工事台帳

工事台帳 > 一覧 > 28

工事台帳を作成・管理するようアプリです。

工事台帳 [] 出力

現在の作業中も変更 []

ステータス 実行予定確定 現在の作業中 入替しの作業

基本情報

案件番号 顧客番号 工事コード 案件名
 [] [] [] []

事故件 リノベる案件 工事現場
 [] []

工事内容 受注先 案件区分
 フル [] []

担当コーディネーター 担当設計 配属SR 担当利率
 [] [] [] []

売上管理

支払形態	種別	入金日 (実行・申込)	金額(実行・申込)	入金日 (実受・申込)	金額(実受・申込)	差異	入金日 (実績・申込)	金額(実績・申込)	差異
申込金	現金		100,000		0			0	0
契約料	支払形態	入金日 (実行・契約)	金額(実行・契約)	入金日 (実受・契約)	金額(実受・契約)	差異	入金日 (実績・契約)	金額(実績・契約)	差異
着工料	支払形態	入金日 (実行・着工)	金額(実行・着工)	入金日 (実受・着工)	金額(実受・着工)	差異	入金日 (実績・着工)	金額(実績・着工)	差異
中間検定料	支払形態	入金日 (実行・検定)	金額(実行・検定)	入金日 (実受・検定)	金額(実受・検定)	差異	入金日 (実績・検定)	金額(実績・検定)	差異
完工料	支払形態 ローン	入金日 (実行・完工)	金額(実行・完工)	入金日 (実受・完工)	金額(実受・完工)	差異	入金日 (実績・完工)	金額(実績・完工)	差異
増築料	支払形態	入金日 (実行・増築)	金額(実行・増築)	入金日 (実受・増築)	金額(実受・増築)	差異	入金日 (実績・増築)	金額(実績・増築)	差異
エコポイント 割増額	支払形態	入金日 (実行・エコ)	金額(実行・エコ)	入金日 (実受・エコ)	金額(実受・エコ)	差異	入金日 (実績・エコ)	金額(実績・エコ)	差異
源泉 ローン	支払形態	入金日 (実行・源泉)	金額(実行・源泉)	入金日 (実受・源泉)	金額(実受・源泉)	差異	入金日 (実績・源泉)	金額(実績・源泉)	差異

売上管理

金額(実行・合計) 金額(実受・合計) 差異 金額(実績・合計) 差異

集積管理

項目	種別	種別	集積許可	集積許可番号	種別	実行日	金額(実行)	金額(実受)	差異	金額(実績)	差異
注文書・請書作成						2016-06-15	0	0	0	0	0
工事完成引渡書作成											
引渡書											
注文書・請書作成						2016-06-15	0	0	0	0	0
工事完成引渡書作成											
引渡書											

集積管理

金額(実行) 金額(実受) 差異 金額(実績) 差異

項目 種別 種別

注文書・請書作成
 工事完成引渡書作成

0 0 0 0

工事台帳アプリ。UIのカスタマイズなどは、自社で行っている。

効果 MA ツールとの連携と業務の大幅な効率化で、質の高いマーケティングを実現

「kintone上の顧客リストを元にアポイントメントを取っているのですが、MAツールから取ってきたweb行動履歴などを元にフィルターをかけて、見込み度の高い順に優先的に電話をしていく、というようなこともできます。」

また、顧客情報をIDによって紐付けることで、一顧客に対する問い合わせから契約までの一連の業務も、kintoneで管理することが可能になった。

「元々の顧客管理では、紙をたくさん使っていました。顧客を紐付けるIDも存在しないため、お客様の基本情報や物件購入後の設計要件定義、工程管理や請求書の発行など、1人のお客様に対するそれぞれのフローの情報はバラバラ。同じお客様の情報なのに、それぞれの部署で通算4,5回は同じものを記入しているという状況でした。」

kintoneの導入後は、各業務担当者が入力する顧客情報をIDで紐付け、一顧客に対する問い合わせから契約までの業務をアプリで行うことが可能に。

「具体的には、営業部門がとってきた案件に対して、設計に対してお客様の基本情報や工事要件のご希望などをまとめたものを『案件依頼アプリ』に作成します。その情報を引き継いで、今度は設計部門が『設計進捗管理アプリ』を利用し、設計や施工の進捗をkintone上で管理しています。そこから先も、例えば『工事台帳アプリ』で一つの工事の予算や外注先工務店の情報を管理していたり、請求書発行だったり、一つの案件に関する一連の業務を全てkintoneで行っています。」

ITシステムを駆使し、不動産業界に新たな市場を開拓していく同社の活躍から、今後も目が離せない。