

クラウド実践テーマ：顧客満足度の向上、従業員満足度の向上、業務効率の改善

業種：不動産業・物品賃貸業（不動産の売買流通仲介）

企業名：株式会社登喜和（埼玉県志木市・朝霞市）

「モノ」から「ひと」へ。個客視点による顧客管理で「顧客体験価値」を創出・提供。

1 経営課題

- ・「不動産物件」を中心にしたサービス設計から、「顧客情報（個人属性、家族情報など）」を中心に不動産物件をつなげるサービス設計へ転換するためのツールを準備する。
- ・「顧客満足」と「従業員満足」を両立する評価体制や、業務のムダ・ムラ・ミスの削減を目指して業務改善・最適化を推進し、「顧客体験価値」の創出・提供する。

2 クラウド実践による課題解決

- ・顧客情報に基づき、関連する不動産物件情報等を結び付け、あらゆる相関関係を可視化し一元化するカスタマーデータプラットフォームを構築した。
- ・社員間で情報共有するため、組織横断的なクラウドコミュニケーション環境を構築し、「おもてなし規格認証」を参考に顧客満足や従業員満足を向上する取り組みを共有した。
- ・紙中心の業務を電子化し、業務フローでのムダ・ムラ・ミスの削減を目指し、業務や作業が途切れず「一筆書き」を描くビジネスプロセスマネジメントをクラウドで推進した。
- ・顧客体験価値を向上するため入居者向けカスタマーポータルサービス（家賃のポイント制、地域情報（各種手続きや地域イベント情報など）をオンライン提供など）を実践した。

3 導入したクラウドサービス（導入期間：7年）

- ・株式会社セールスフォース・ドットコム Lightning Platform, Community Cloud, Service cloud, Quip

4 課題解決に向けた組織運営

- ・主たる業務が異なるメンバーを組織横断的に組み合わせることで色々な知見や業務知識や視点を取り入れる施策「パレット制度」を導入した。
- ・所属部門に関係なく能力を活かすため、部門役職とは別のリーダー選定し権限移譲。
- ・人事評価制度を、業績評価から、問題解決型評価（企画力・実行力など）へ移行した。
- ・「おもてなし規格認証」への参画、「IT導入補助金」によるアウトソーシング活用。

5 実践事例の成果

- ・成約件数 121%、手数料売上 142%、カスタマーポータルの閲覧数 119%（前年同期比）
- ・クラウドを活用した業務サービス力の向上に加え、その逆の「アナログ」かつ「Face-To-Face」の顧客接点も意図的に創っていく重要性についても再発見・再認識した。
- ・個客接点を通じて「お客様の声」をすくい上げやすくなった。
- ・ひいては、弊社スタッフ間に、働くことへの充実感、価値、自信が芽生えていった。