

CRMate (シーアールメイト) 導入事例

一般財団法人 住まいづくりナビセンター 様

住まいのナビゲーター同士の情報共有により、お客様への一貫性あるサービス提供が可能に

公正・中立な立場の専門家「住まいのナビゲーター」がお客様一人ひとりに向き合い、より良い住まいづくりの実現に向けたサポートを行っている一般財団法人住まいづくりナビセンター様。同センターでは2001年にオリジナルの顧客管理システムを開発し、以来10年にわたって使い続けてきました。しかし、過去のお客様の履歴を一元的に閲覧できないといった不便さや今後の継続性などを考え、SaaS型アプリケーションサービス「CRMate(シーアールメイト)／お客様接点力」(以下、CRMate)を導入。住まいのナビゲーター同士の情報を共有し合うことで、お客様満足度の高い一貫性のあるサービスが実現できるようになりました。

既存のシステムをいつまで使い続けるか、これはどこの企業や組織でも抱える大きな悩みである。例えば、OSがバージョンアップされ、以前のOSで作ったシステムが動かせなくなるという事態に陥ることもある。

システムが古くなればサポートが切れ、以降の再構築や運用に多額の費用がかかる。また、過去に作られたシステムではセキュリティの脆弱性の問題もある。こうした課題を解決する手段の一つとなっているのが、導入や運用の手間がいらず、セキュリティ面でも安心なSaaS型アプリケーションサービスの活用である。

1964年東京オリンピック開催、霞が関ビル竣工の年に事業を開始

一般財団法人住まいづくりナビセンターの元となった株式会社日本建築住宅センターが設立されたのは1964年、東京オリンピック開催の年である。日本最初の超高層ビル霞が関ビルが竣工したのもまさにこの年だ。

「もともとは日本経済の高度成長が幕を開け、建設界、住宅界でも新しい技術、新しい材料が広がっていく状況の中で、業界の情報を一般の方々

に伝えるために設立された会社です。説明だけではなく実物を見てもらうために、東京晴海の東京国際見本市会場の傍に日本でいち早く住宅展示場も作りました。その後、晴海地区が再開発され、2001年に晴海トリトンスクエアがオープンしたのに伴い、Z棟4階に晴海デザインセンターの名称で、お客様向けの住宅に関する情報提供の場を設けたのが現在の活動の原点になっています」。一般財団法人住まいづくりナビセンター理事 事務局長の伊奈智氏は、同センターの歴史をそう語る。一級建築士の資格を持つプロが住まいのナビゲーターとしてお客様と直接対面してお話を伺い、状況や疑問を整理しながら最適なサービスを提案するという現在のスタイルを10年前からスタートさせていたのである。

さらに2009年からは1階に場所を移し、一般の人が外から自由に気兼ねなく出入りしやすい環境



一般財団法人 住まいづくりナビセンター 理事 事務局長 伊奈 智 様

一般財団法人 住まいづくりナビセンター様



ナビゲーション風景



住まいの計画書



施設外観

を整えた。加えて、2011年1月には一般財団法人となり、公正中立な立場での位置づけが明確になり、お客様への安心感も増した。

家族の意見を交通整理し 家づくりの最適な道をアドバイス

今ではインターネットが一般家庭にも普及し、さまざまな形で住まいづくりの情報が入手できるようになった。しかしその一方、情報が多過ぎて自分にとって何が適しているのかを整理し、判断することが難しくなっている面もある。また、家族で家づくりを考える場合に一人の意見に偏り過ぎてしまい、それぞれの立場での意見が集約しにくいという問題もある。場合によっては立場によって声の通りやすさも違って来るだろう。こうしたときに公正中立なプロの眼があれば、声にならない声を含めて各立場の意見を引き出し、誰もが満足できる家族の共通基盤を作る手助けができる。住まいのナビゲーターは、いわばカーナビのようにそういう人たちの交通整理をし、家づくりまでの最適な道を進んでもらえるようなアドバイスやサポートをしているのである。

現在、住まいのナビゲーター16名が交替で常時1~2名、定休の水曜日を除いた毎日、お客様の相談にあたっている。

2001年に作ったオリジナルの顧客管理システムの刷新を志向

同センターでは2001年に晴海デザインセンターを設立したときに、オリジナルの顧客管理システムを構築していた。しかし、顧客管理に対するセキュリティの重要性が増す中で、コストの問題を含め今後どうしていくか、2010年初め頃から改めて考え始

めるようになった。また、この10年間に同センターのサービスもお客様の要望によって大きく変化しており、システムで対応できない部分をどう解決するかという問題もあった。

「2001年設立当初は一般的な情報提供だけで、個別のお客様の要望までは立ち入らないことを前提にしていました。しかしセンターでお話をされると、一般論はいいから自分のことについて相談に乗ってほしいという要望が多く出るようになったのです。そして住宅メーカーの紹介だけではなく、工務店や設計事務所、リフォーム会社のご紹介も始めました。加えて、建築資金や法律相談などは外部のファイナンシャルプランナーや司法書士に来ていただいてサポートしてもらうというようにサービスの中身が変わってきました。そのため、当初作っていたオリジナルの顧客管理システムでは、いらなくなったところや補強が必要など、すべて変えなくてはならないところなどが出てきてしまったのです」(伊奈氏)。

セキュリティ面を考え、SaaS型システムを選択

さらにシステムを動かしていたパソコンのOSがバージョンアップされ、システムを構築し直さなければいけないという問題が出てきた。オリジナルの顧客管理システムを改変し、新しいOS上で動かし、その後も運営していくとなると、相当なコスト負担が目に見えていた。

OSのバージョンアップとともに、社内的にはセキュリティの見直しも議論されていた。こうした状況から、新たな顧客管理システム導入の検討が進められることになったのである。

大きなポイントとなったのは、オリジナルの顧客管理システムの機能を引き継ぎ新しく構築し直す

1年後2年後に再訪されたお客様の情報も即座に把握できるようになった

か、市販のパッケージなどを活用するかという選択だった。特に新たな構築ではコストはもちろん、社内に顧客情報を持ちつつどうセキュリティを確保するかが大きな課題だった。

こうした中、既存のシステムにおいてサポートを行った富士通から情報を得て、現状で住まいづくりナビセンターの業務に一番適しているというアドバイスを基に導入を決めたのがCRMateだった。

「自分のところで顧客情報を持っているリスクを考えると、外に預けた方が安心だと思いました。そこは富士通のブランドを信頼し、預けることに決めたのです」(伊奈氏)。

住まいのナビゲーターから意見を 取り入れ、さまざまな工夫を取り入れる

CRMate導入にあたっては、さまざまな工夫も取り入れた。

「まず、住まいのナビゲーターが入力しやすいシンプルな環境を作ることをポイントにしました。なるべく入力の手間を減らし、項目をチェックするだけで済むようにしたり、住まいのナビゲーターが操作を誤った場合にリカバリーできるような仕組みを取り入れてもらうようにしました」と、センターの企画・運営担当でCRMateの導入にも携わった一般財団法人住まいづくりナビセンター主任の広瀬千晴氏は、導入にあたっての工夫をそう語る。

実際に日々入力を行うのは住まいのナビゲーターの方々である。しかし、住まいのナビゲーターは常時センターに来ているわけではなく、1人当たり月2～3回である。当然、使い方の習熟度には違いがあり、しばらく来なければ操作を忘れてしまうこともある。そのため、操作のしやすさ



一般財団法人 住まいづくりナビセンター
住まいナビグループ 主任
広瀬 千晴 様

■来場者お客様編集画面

やりカバリー性が重要だったのだ。

導入にあたっては、住まいのナビゲーターからの意見を取り入れ、富士通の担当者に要望を出し、カスタマイズを進めていった。CRMateの既存の機能の中で最大限に要望を盛り込み、満足度を高めるための調整作業には慎重に時間をかけた。

チェックボックスを多用し シンプルな操作性を実現

CRMateによる新たな顧客管理システムは、2010年10月から稼働を始めた。

住まいづくりナビセンターの顧客管理で重要なことは、お客様サービスの一貫性を保つということである。一度来訪したお客様がいつ再訪されるかはわからない。しかも、同じ住まいのナビゲーターが担当するとも限らない。前にお客様が話した情報を次のナビゲーターに引き継ぎ、滞りなくお客様に接していけるかが重要になる。以前のシステムでは病院のカルテのように過去どのような相談に来て、どんな対応をしたのかを一覧で見ることが難しかった。そのため、日付を変えて別のカルテを取り出すというように1枚1枚見ていかなければならず手間がかかっていたのだ。

「以前は別の画面を開いて確認しなければならなかった面倒でしたが、CRMateになってからはそれがなく

なりました。チェックボックス形式に変わって自由入力項目も減り、シンプルで使いやすくなったと思います」。住まいのナビゲーターの大里幸子氏はCRMateの使い勝手をそのように語る。



一般財団法人 住まいづくりナビセンター
住まいのナビゲーター 一級建築士
大里 幸子 様

以前のシステムは、晴海デザインセンターのオープン前に想定の中で作られたので、実際に使ってみると必要のない項目や機能がたくさん出てきていた。今回、CRMateは前システムの利用開始から10年が経過した後での導入運用になる。項目についても「いる、いない」がはっきりしていたので、大分スリムになり使いやすくなった。これからは住まいのナビゲーターなどの意見を取り入れながら、CRMateの使い勝手をさらに向上させていくとともに、10年間既存のシステムに蓄えた過去のデータのCRMateへの取り込みも進めていく考えだ。

全国のお客様にも対象を広げ さらなる利用の拡大を目指す

今後CRMateに顧客情報が蓄えられていけば、その活用も大きなテーマだ。

「どういう経緯でこちらにきていただいているかという認知経路の確認や、来場者の月単位の分析、年齢・性別、家族構成のデータ、居住地のエリア、サービスを利用している方の利用状況など、活用していきたいものは沢山あります」(広瀬氏)。

住まいづくりの相談の場合、例えば家を建てる時、5年後10年後にはメンテナンスが必要になる。もちろん子どもの成長や家族構成の変化によって、リフォームすることもあるだろう。

「今まで来られたお客様のデータは大事な宝です。当センターを利用していただいた方には、メンテナンスやリフォームなどの機会にも、もう一度来ていただきたい。そのためにお客様を訪問目的ごとなどに分け、それぞれのお客様に合わせて案内を送っていききたい。CRMateを使うことでそういったサービスにつなげられたらと思っています」(伊奈氏)。

新築も建て替えもリフォームも、住まいづくりのことを

考えたらまずは住まいづくりナビセンターに行く、と言われる施設にしていきたいと伊奈氏は語る。

現在は住まいづくりについて相談する場合、晴海にある住まいづくりナビセンターへの来場が前提条件になっている。しかし、それでは敷居が高い。住まいづくりで悩まれているお客様は全国にいて、ニーズも広がっている。そうした人たちにも相談してもらえるように、地域の公的な住まいづくりセンターとの提携や、インターネット、SNS(ソーシャル・ネットワーク・サービス)などの活用も考えていきたいと言う。来場した利用者のアンケート結果でも満足度は高いものがあり、実際に利用してみればその良さが実感できる。そのためにも、住まいづくりナビセンターの認知度の向上と、さらなる利用者の拡大を目指して、今後も活動が続けられていく。(山田稚佳子)



User Information

- 法人概要/
住まいづくりにおいて作り手と住まい手の間にある情報格差を埋め、双方のコミュニケーションが円滑に行われるよう、専門家による総合相談やITを活用した情報提供を行い、住まい手が安心して適切な新築、リフォームを行える環境づくりとその実現のための具体的支援を行っている。
- 所在地/東京都中央区晴海1-8-12
晴海トリトンスクエアオフィスタワーZ 1F
- 設立/2011年1月
- 理事長/坂本 功
- 事業内容/
住宅・住生活に関する、情報サービスの提供、総合相談、コンサルティング業務、展示会・シンポジウム・セミナー等の企画や開催、調査研究及び技術開発
URL: <http://sumanavi.info/>

●取材協力
株式会社 トーコン・システムサービス

※記載されている製品名などの固有名称は、各社の商標または登録商標です。

■製品・サービスについてのお問合せは
富士通コンタクトライン 0120-933-200
受付時間 9:00～17:30
(土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)
富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター
CRMate / お客様接点力のホームページ
<http://jp.fujitsu.com/crmate/>