株式会社週刊住宅新聞社2010年9月27日 7面より抜粋

KitFit ReEsSo

都築電気

商談プロセスを一元管理

営業管理、販売戦略に反映

不動産業全体最適化ソリューション

＝ここに注目＝

- 反響から契約までの“営業情報”を一元管理
- お客様へのスムーズな商談展開が可能になる
- テンプレート活用の構築手法。独自の顧客管理ノウハウが生かせる

都築電気の『KitFit ReEsSo』（キットフィット リエッソ）は、固有の業務が多い不動産業向けの全体最適化ソリューションだ。分譲、仲介、賃貸、管理、リフォームなど不動産の各種業務に対応。各部門ごとのデータを集約し、出入金管理、各種承認、セグメント管理などが可能で、さまざまな角度から経営を“見える化”することで経営判断の迅速化を支援する。

テンプレートと呼ぶ個別機能を組み合わせるセミオーダー型のため、これまでの業務フローを変えることなく必要な機能のみを導入することができる。既存の各種会計システムとの自動連動機能も備える。

フルオーダー型の新規開発システムに比べ、短時間に導入することが可能で、コストも抑えることができるという。

簡単な登録操作で顧客管理を最適化

デベロッパー向けには分譲テンプレートや顧客管理テンプレートを用意している。顧客管理では、ウェブを閲覧する姿の見えない潜在顧客から、購入申し込み・契約段階まで幅広い段階の顧客が存在する。個別情報の分からない顧客から始まり、問い合わせがあって追客可能な段階に入る。その後、徐々にステイタスを上げ、申し込み、契約へと進んでいく。これら商談の経緯をシステム上で一元管理することで、顧客管理の最適化につなげるシステムだ。

顧客管理テンプレートは、反響管理、追客管理、物件管理、分析管理、現行システム連携管理で構成する。

既存のシステムや外部ポータルサイトの情報を取得するなど物件情報を登録。反響顧客の情報を随時登録するほか、交渉履歴などの状況も一元管理する。問い合わせへの対応状況、案内記録などすべてをシステムに記録。社内ルールに合せて管理者が状況を把握することができる。状況に応じて確認、指導することで、営業活動の最適化を図ることができる。

成約した場合はもちろん、成約に至らなかった顧客についても商談履歴を振り返ることが可能。物件ごとの分析のほか、地域別や価格帯別の分析もできる。また個別顧客、顧客属性などに着目した分析も考えられる。

エクセルデータとして出力する機能もあり、二次加工にも対応する。営業部門だけでなく商品企画や販売機各部門で集計データを利用することもできる。

既存の分譲システムや会計システムとの連携も可能。各種データを活用することができる。

当面は既存システムを利用し顧客管理システムのみを利用し、段階的に導入するといった使い方も考えられるという。

仲介見込み客が分譲物件に興味を示した場合にも、部門の枠を超えて顧客データを活用することが可能になっている。

業務の全体最適を支援

さまざまな業務テンプレートを用意

『KitFit ReEsSo』には、さまざまな分野の業務テンプレートを用意した。デベロッパー向けには分譲や顧客管理、賃貸管理会社向けには賃貸管理、仲介、仲介会社向けの売買仲介、リフォーム会社向けのリフォームなど、ほとんどの業務をカバーする。

各システムは、すべての取引に物件、部屋、エリア、事業の種別、契約形態など不動産業で必要なセグメントを設定できるように開発。全体最適を実現するために、必要なセグメントを負荷した取引情報を「KitFit ReEsSo Base」に集約し、資金管理や収支管理など全社横串の分析を可能にした。

また、コンプライアンス対応にも万全なセキュリティ対策を施した。役職や部署での操作制限をはじめ、情報の閲覧や変更などを記憶。誰がどのような作業を行ったか操作ログによって管理することができる。

操作性の面でも大きな特徴がある。例えば、一覧の各項目でグルーピングしたり、フィルタをかけたりすることができる。設定した一覧画面を、担当者ごとにレイアウトで保存することや、エクセルへの出力も可能。異なる視点で業務システムを利用する経理担当者と営業担当者の双方にとって、余計な画面や帳票を省き使いやすい仕組みを実現した。

システム導入後の変化にも柔軟に対応する。

一部のシステム変更が全体に影響を及ぼすことがあるシステムが一般的だが、機能ごとのテンプレートでシステムを構成するため柔軟な変更が可能だ。全体に影響を及ぼすことなく、一部を入れ替えたり、新しい機能を追加することもできる。もちろん、各種データをあらゆる段階から参照可能。業務の全社最適化を実現することができるという。