

5万6000加盟店の情報流通を強力サポート 「CTstage 4i」でCRM実践への基盤を築く

情報端末とWebを活用し不動産情報を流通させるアットホーム。現在5万6000の加盟不動産会社を束ねる、業界でも屈指の不動産物件情報サービス会社に成長した。同社は、CTstage 4iを導入することで、問い合わせ業務の大幅な効率化や、情報精度の向上につなげ、エンドユーザーの利便性向上と加盟店のビジネスチャンスの最大化を進める。

エンドユーザー向けの賃貸物件情報誌で親しまれているアットホーム。そのビジネスを一言で表すとすれば、不動産物件情報の流通サービスだ。同社が創業した1967年ごろ、住まい探しといえば、何軒もの不動産会社を訪ねて回り、ようやく気に入った物件を探し当てるといった状態だった。各不動産会社が独自に物件情報を入力していたため、情報数も多いとはいえなかった。

そこで同社では、不動産会社が持つ情報を全国の営業が入手し、その情報を不動産会社間に流通させることで、どの不動産会社を訪ねても同じ物件情報が入手できるという、エンドユーザーにとっての利便性を実現した。それは同時に、各不動産会社にとっても、ビジネスチャンスを増やすことへと繋がっている。

その武器となったのが、「ファクトシート」

と呼ばれる、間取りの図面や駅からの距離など、定形フォーマットに基づく紙ベースの物件情報だ。全国の営業が不動産会社を3日ごとに訪問し、公開したい物件情報の間取り図や写真、物件概要などを原稿として持ち帰り、それを加工してファクトシートに起こし、加盟不動産会社に配布している。

設立当初はファクトシートのみが物件情報を流通させるツールだったが、その後、加盟不動産会社向けの物件情報誌、FAXサービス、インターネットサービスと、そのチャンネルを確実に広げていった。また、エンドユーザー向けにも情報誌、インターネット上のサイト「at home web」を通じて、物件情報を公開している。

いまや全国約5万6000店の不動産会社が加盟する、「アットホーム全国不動産情報ネットワーク」にまで成長を遂げている。

扱う情報も年間で約250万件超というから驚かされる。だが、それだけに、同社に対する加盟不動産会社やエンドユーザーからの



情報システム部
協会・団体
情報処理室
運営管理グループ
長
原 雅史氏

問い合わせも増えてきた。

マルチチャネル対応と拡張性が決め手で
CTstage 4iを採用

加盟店と物件情報の急激な増加、FAXやメール、インターネットなど新しいチャンネルへの進出などを受け、2000年4月に同社はカスタマーセンターを設立し、加盟不動産会社やエンドユーザーからの問い合わせ体制を整備した。

「当時はまだCTIなどのシステムを導入したわけではなく、もともと資産として活用していた会員マスターと呼ばれる基幹DBと電話端末、パソコンを組み合わせ、オペレーターが電話対応するというものでした。これで問い合わせ業務の基本的なノウハウは蓄積できましたが、まだ手作業的な部分が多い体制でした」と営業サポート推進室の石橋貞博カスタマーサポートグループ長は当時を振り返る。

こうして、自社クライアントからの問い合わせ対応ノウハウを確立し、実績を重ね

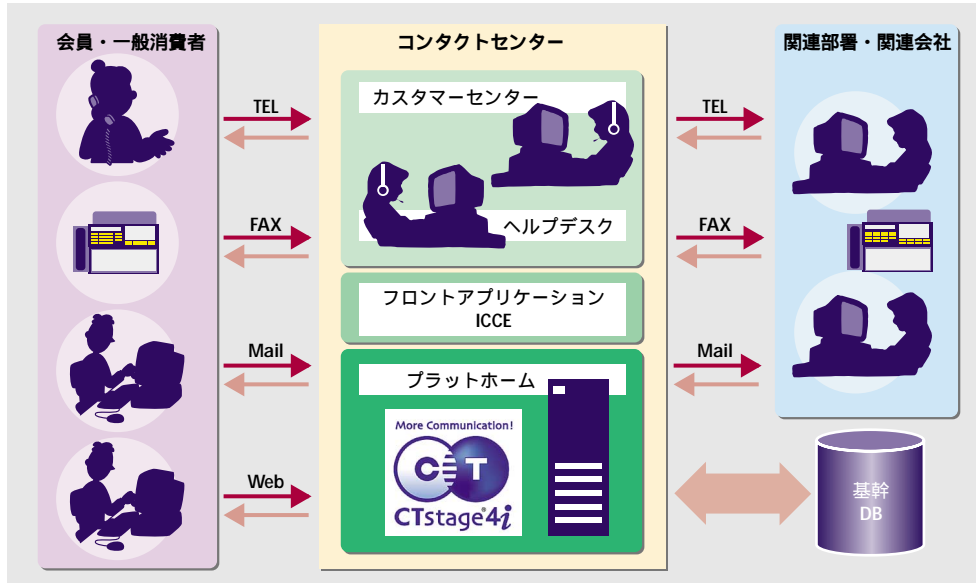


CTstage 4iの導入で
業務効率を大幅に改善

アットホーム株式会社

所在地：東京都大田区西六郷
 創業：1967年12月
 資本金：142,000千円
 URL：http://www.athome.co.jp

アットホーム コンタクトセンター概念図



「ナンバーディスプレイに対応しているのかかかってきた電話番号とDBを照合し、ヒットすれば、自動的に端末画面に顧客の属性情報が立ち上がってきます。このため、顧客の確認という作業が非常に減りました。また、問い合わせに対応しながらある程度の履歴情報を入力できる点も作業効率アップに繋がっています。さらに、対応後、履歴情報を作成している間は、ACDでそのオペレーターへの着呼は制限してくれ

ていくにつれ、不動産業界団体が運営する各種システムのヘルプデスク業務について、アウトソーシングしたいという打診が入ってきた。

この業務を受託したことが、CTstage 4iを導入することに繋がった。協会・団体情報処理室の原雅史運営管理グループ長は、その理由を次のように説明する。

「不動産業界団体システムの利用者数は、当社システムの利用者数をはるかに超える数。この方々にきちんと責任をもって対応するためには、当社が培ってきたノウハウ、プラス何らかの対応システムの構築も必要、という結論に達したのです。CTIに関する情報を収集し、最終的に沖電気さんのCTstage 4iを含めた3社のシステムに絞り込みました」

その結果、CTstage 4iを選んだ理由を原グループ長はこう続ける。「多くの実績に裏付けされた信頼性が魅力でした。また、CTstage 4iは導入コストもランニングコストもPBXベースのシステムと比較すると優位でした。電話、FAX、メール、イ

ンターネットなどマルチチャネル対応も、多くのチャネルで物件情報を流通している当社の業務形態に合っており、IPコンタクトセンターへの対応など、優れた拡張性も目を引くものがありました。さらに、カスタマイズを担当してくださった(株)インテックさんはフットワークも抜群で、非常に信頼できました。すべての点でCTstage 4iが光っていたという感じです」

問い合わせ業務効率化により履歴情報の質が大幅に向上

CTstage 4iによるコンタクトセンターのシステム化で、ヘルプデスクの受託業務と自社のカスタマーセンター業務のポジションはさらに明確となった。CTstage 4iの導入は、確実に問い合わせ業務の質を上げていると協会・団体情報処理室 ヘルプデスクセンターの仁井田有史グループ長は説明する。

お問い合わせ先

沖電気工業株式会社
 PC/WSインフォメーションセンター
 TEL:0120-490-988 URL:http://www.ctstage.com

るので、対応後の処理中に次の問い合わせに対応することがなくなり、1コールの業務が完結されるようになりました。履歴情報の質も上がり入力漏れが減りました」
 今後同社では、CTstage 4iで蓄積した問い合わせ情報を、いかに分析して効率的に使うかを模索する段階になりつつある。同社のCRMはまだその緒についたばかりだ。

「最終的にはCRMにより、分かりやすい商品とサービスをご提供することで、問い合わせそのものが減り、自社業務も受託業務も運用コストを下げることを目標にしています。不動産の物件情報を流通させるサービスを行っている当社としては、分かりにくいといった苦情や問い合わせはゼロにしたいですから。CTstage 4iは、目標をかなえるための心強い武器ですね」という、原グループ長の言葉が印象的だった。