ASTUS × カクシンクラウド

今回は島根県松江市・安来市の物件を扱う不動産会社・株式会社アスタス取締役不動産事業部部長 小林一恵さんと、不動産事業部PM事業課 永嶋裕也さんに、お話を伺いました。

カクシンクラウドで無駄な業務が明るみに 社内の“断捨離”に成功した理由

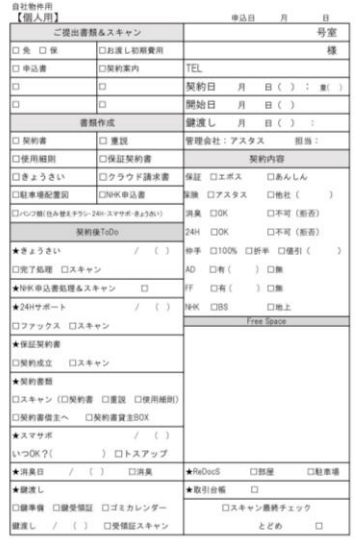
限られた社員数で店舗往復の繁忙期 来店時間の『見える化』で接客業務がスムーズに

アスタスがカクシンクラウドを導入したのは昨年2020年の10月。当時、社内では「業務管理を一本化したい！」という声が多く上がっていました

永嶋「スケジュールはスケジュール管理ツール、契約書類はドキュメント管理ツール、といった具合で、業務ごとに別々のツールを使っていたんです。1つのツールで作業を終えても、その進捗を別のツールに登録しないといけない。**無駄に工数がかかってしまっていることは、大きな課題でした**」

小林「そもそも、アスタスでは明確な業務分担がなく、お部屋探しの相談から売買、管理までを全員で担当しています。たくさんのタスクを抱える中で、度重なる登録作業が発生してしまう状況をなんとかしたい一心でしたね。しかも、契約書のコピーを別のファイルに保管、コピーをしたかを確認するためのチェック用紙があって・・・ペーパーレスを推進していかないと、事務所が紙だらけになってしまう、という問題も抱えていました。

ちょうどその時、弊社の代表がカクシンクラウドのセミナーに行ったんです。“業務の一本化ができる、不動産企業向けのツール”ということに魅力を感じ、すぐに導入が決まりました」


自社物件用
【個人用】 申込日 月 日

ご提出書類＆スキャン
□免 □保 □お渡し初期費用
□申込書 □契約案内
□ □
□ □

書類作成
□契約書 □重説
□使用細則 □保証契約書
□きょうさい □クラウド請求書
□駐車場配置図 □NHK申込書
□パンフ類(住み替えチラシ-24H-スマサポ-きょうさい)

契約後ToDo
★きょうさい / ( )
□完了処理 □スキャン
★NHK申込書処理＆スキャン □
★24Hサポート / ( )
□ファックス □スキャン
★保証契約書
□契約成立 □スキャン
★契約書類
□スキャン（□契約書 □重説 □使用細則）
□契約書借主へ □契約書貸主BOX
★スマサポ / ( )
いつOK？( ) □トスアップ
★消臭日 / ( ) □消臭
★鍵渡し
□鍵準備 □鍵受領証 □ゴミカレンダー
鍵渡し / ( ) □受領証スキャン

号室
様
TEL
契約日 月 日( ) ： 重( )
開始日 月 日( )
鍵渡し 月 日( ) ：
管理会社：アスタス 担当：

契約内容
保証 □エポス □あんしん
保険 □アスタス □他社（ ）
消臭 □OK □不可（拒否）
24H □OK □不可（拒否）
仲手 □100% □折半 □値引（ ）
AD □有（ ）□無
FF □有（ ）□無
NHK □BS □地上
Free Space

★ReDocS □部屋 □駐車場
★取引台帳 □
□スキャン最終チェック
とどめ □

▶アスタスで使用されていたチェックシート。データのスキャンなど、業務フローをかなり細かくチェックする必要があった

導入直後、「接客業務がシンプルになった」ことに気づいたと語ります。

小林「以前はお客様ご自身にアンケート情報を記入いただき、接客後に担当者が手打ち入力し、情報を管理していました。都度入力するスタッフもいれば、何件かまとめて入力していたスタッフもいて、必ずしもデータをすぐ活用できるような状況ではなかった。

今は、**お客様に直接iPadでアンケート情報を入力していただければ、入力された情報がカクシンクラウドに自動で登録されます。**人によってバラつきがあった入力作業がカットされただけで、業務負担が軽減し、情報の正確性も高まりました」

永嶋「しかもカクシンクラウド導入以前は『どのお客様がどういうステータスなのか』といった情報を担当者個人しか把握できていませんでした。カクシンクラウドでお客様情報を管理し始めた途端、**現場のスタッフからマネージャーまで、誰がどう動き、どういったお客様の対応をしているかが分かりやすくなりました**」

また社内の情報が『見える化』されたことで、社内定例会の進め方にも変化が訪れました。

永嶋「**売り上げの進捗が一目でわかるようになったのは大きかったです。去年までは過去の報告書や議事録を探しながら売上の着地予想を紙に書き、社内報告用の資料を印刷し・・・といったアナログな方法を採用していて、作業量が多かったんです。**毎年資料を保管しないといけないストレスもありました。

カクシンクラウドでは過去の来店件数もグラフで表示されるので、今では四半期ベースでの振り返りミーティングも、管理画面を見せて説明をするだけ。社内定例での進捗報告がスムーズになったのは、他のスタッフからも評価が高いです」

小林「データ管理でいうと、人事マネジメントもやりやすくなりましたね。弊社は現在2店舗あるのですが、店舗ごとにお客様が多くいらっしゃる時間帯・曜日の傾向が全く違うんです。今まではそれを“なんとなく”把握していたのですが、**カクシンクラウドでお客様の来店日時が自動的に記録されることで、はっきりと傾向が分かるようになりました。**

繁忙期が“見える化”されたことで、**忙しい時間帯に合わせスタッフが別店舗のサポートに移動したり、休憩時間を調整したりすることができるようになりました。**お客様が来店しない時間帯にミーティングも組むようになり、スケジュールを立てやすくなったのも、導入して良かったと思うポイントです」

「これ、実はやる必要がなかった？」カクシンクラウドが業務を整理するきっかけに

今でこそカクシンクラウドを活用しているアスタス。しかし、導入当初は社内でも戸惑いの声が上がっていたそうです。

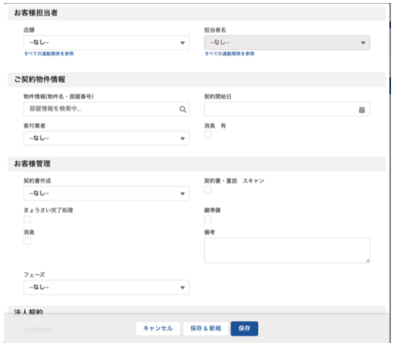
永嶋「確かに『本当に使えるの？』という声は上がりましたね。そもそもCRMを導入するのが初めてだったので『どういう使い方をすれば良いのか』というイメージがあまり湧きませんでした。ただ、ウチダレックさんにもガンガン電話で相談させてもらって（笑）。使っていきながら、徐々に利用イメージを固めていくようにしました。導入してから最初の2週間は混乱もしたのですが・・・思った以上に僕自身を含め、スタッフが慣れるスピードは早かったです。**『社内で使わない人が出てくるかもな』と予想していたのですが、気がつけば誰もが使い方を身につけていたのは驚きでした**」

小林「**永嶋さんが社員同士で使っていた書類管理用ボックスをこっそり隠した**、っていうことも影響していると思いますよ（笑）。半強制的に移行せざるをえない環境を作ったことは、新しいツールを浸透させるのに効果的だったと思います。

でも私たちが最初に混乱した理由は、自分たちでもなんとなくわかります。**カクシンクラウドの最大の魅力は、自分たちの好きなように利用方法をカスタマイズできることだ**と思っています。普通の基幹システムだったら、これをするためのこの機能、のように機能の使い方が限定されていると思うんですけど、カクシンクラウドは自分の好きなようにカスタマイズできる。

そこで、対面でスタッフに使い方のレクチャーをした時は『機能ごとに必要なカスタマイズができるツール』という根本的な考え方を共有することに重点を置いて説明した記憶があります。各自が知りたいことを表示させることが出来る、という性能さえわかれば、あとは使い方に慣れるだけ。その甲斐あってか、スタッフからは**『使い方が分からない』という相談以上に、『こういう使い方をしてみたい』というポジティブな相談の方が多かった。**今ではスタッフが『とりあえず、カクシンクラウドならできるんじゃない？』っていう意識を持ち始めていて、良い傾向にあると思っています」

▲ お話を伺った株式会社アスタスの永嶋さん(左)と小林さん(右)


お客様担当者
店舗 --なし--
担当者名 --なし--
ご契約物件情報
物件情報(物件名・部屋番号) 部屋情報を検索中...
契約開始日
客付業者 --なし--
消臭 有 ☐
お客様管理
契約書作成 --なし--
契約書・重説 スキャン ☐
きょうさい完了処理 ☐
鍵準備 ☐
消臭 ☐
備考
フェーズ --なし--
法人契約

▲ アスタスが利用するカクシンクラウドの管理画面。紙で情報を管理していた時期に比べるとかなりシンプルになったことがうかがえる

そして、業務がカクシンクラウドに集約されていくことで、徐々に「不要な業務」「必要な業務」も“見える化”していった、と小林さんは振り返ります。

小林「導入当初、今まで習慣化されていたタスクやチェックリストもカクシンクラウドに反映させていたんです。ですが、カクシンクラウドで情報が整理されたことで『**実はやる必要がなかった』業務がはっきりしてきました。**紙からカクシンクラウドに置き換わったことで、作業する必要が無くなったタスクもあります。**業務内容を見直し、ブラッシュアップするきっかけになりましたね**」

永嶋「不要な業務が見えてきたことで、当初ウチダレックさんに設定をお願いしてた管理画面とは、レイアウトもガラッと変わりましたね。業務が徐々にシンプルになっていった実感があると同時に、いかに今まで無駄な業務が多かったかを痛感しました」

立ち止まり、業務に疑問を感じながら改善を重ねられる企業におすすめ

今ではプロフィールのアイコン画像を自由に変えるなど、各々のスタッフが「楽しみながら」カクシンクラウドを活用しているというアスタス。今後は、物件の問い合わせ数や案内数なども蓄積できれば、と考えています。

永嶋「弊社もまだ導入したばかりですが、今後1～2年で『いつ、どんな修理が起きそうか』『どれくらいのスパンで物件が空くか』といった情報も予測できるよう、データを蓄積していきたいですね。今はオーナーさんに『そろそろエアコンが壊れそう』といった話を“なんとなく”でしか提案できていないのですが、データが集まれば、そういった“勘頼り”の話も、データをもとに提案できるようになるはず」

また、小林さんは「新入社員が業務のことを把握できるような、研修も兼ねたツールになる」ことを期待します。

小林「今一番欲しいのは、専門用語にカーソルを合わせると解説が出てきたり、それぞれの業務について説明が入ったりと、勉強もできるような設定機能です。極論ですが、入社すぐのスタッフがカクシンクラウドを触っていれば、申込から契約までの動きを学べるツールになると嬉しい。今でも、業務の流れがなんとなく把握できるツールにはなっているので、今後のアップデートの中で、そういった人材教育の要素が追加されてほしいですね」

最後に、カクシンクラウドをどういった企業におすすめしたいですか？

永嶋「**昔ながらのやり方を変えたい、と考えている企業や、社内のマネジメントに悩んでいる企業ほど、導入後に業務がブラッシュアップされるのではと思っています。**まさかカクシンクラウドの導入により、ペーパーレスやツールの一本化だけではなく、業務自体の見直し・改善もできるようになるとは思いませんでした。**『これって本当に必要な作業なの？』と立ち止まり、疑問を感じることができる企業さんにはぜひ使ってみていただきたいです**」

WORK DESIGN

弊社では経営改革を行い、不動産業界初の 週休3日 営業利益2倍 コスト40%減 離職率3% を達成致しました。

これらのノウハウをまとめ、不動産会社の皆様の成長をサポートするために開発したのが、カクシンクラウドです。

おかげさまで 50th Anniversary