

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

接客業務がスムーズに

アスタスがカクシクラウドを導入したのは昨年<sup>2020</sup>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「スケジューリング管理ツール、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の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、お部屋探しを相談から売買、管理までを全員で担当しています。たくさんタスクを抱える中で、度重なる登録作業が発生してしまっている状況をとくしたい一心でした。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いけない、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クラウドのセミナーに行っただんです。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」



今回は鳥根県松江市・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

申込日	月	日	号室
ご提出書類&スキャン			
<input type="checkbox"/> 免許	<input type="checkbox"/> 保証	<input type="checkbox"/> 前渡し初期費用	TEL
<input type="checkbox"/> 申込書	<input type="checkbox"/> 契約書	<input type="checkbox"/> 契約日	月 日 ( ) : ( ) 時
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 開始日	月 日 ( ) :
登録作成			
<input type="checkbox"/> 契約書	<input type="checkbox"/> 重要事項	管理会社: アスタス	期指:
<input type="checkbox"/> 使用内訳	<input type="checkbox"/> 保証契約書	契約内容	
<input type="checkbox"/> 鍵ようさ	<input type="checkbox"/> クラウド請求書	保証: <input type="checkbox"/> エボス	<input type="checkbox"/> あんしん
<input type="checkbox"/> 駐車場配置図	<input type="checkbox"/> CRH申込書	<input type="checkbox"/> ロシアス	<input type="checkbox"/> 他社 ( )
<input type="checkbox"/> CRH申込書(別紙)	<input type="checkbox"/> CRH申込書(別紙)	決済: <input type="checkbox"/> OK	<input type="checkbox"/> 不可 ( )
契約締結ToDo			
<input type="checkbox"/> 鍵ようさ	/ ( ) :	特手: <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 別手
<input type="checkbox"/> 申込書	/ ( ) :	AD: <input type="checkbox"/> ( )	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> フォックス	<input type="checkbox"/> スキャン	FF: <input type="checkbox"/> ( )	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 保証契約書	<input type="checkbox"/>	PK: <input type="checkbox"/> CR	<input type="checkbox"/> 地上
<input type="checkbox"/> 契約成立	<input type="checkbox"/> スキャン	Free Space	
●契約書類			
<input type="checkbox"/> スキャン ( )	<input type="checkbox"/> 重要 ( )	<input type="checkbox"/> 使用内訳 ( )	
●契約書類管理へ			
●契約書類管理BOX			
<input type="checkbox"/> スマート	/ ( ) :	いつOK? ( )	
<input type="checkbox"/> 消費日	/ ( ) :	<input type="checkbox"/> 請求	●決済 ( )
<input type="checkbox"/> 保証	/ ( ) :	●取引台帳	<input type="checkbox"/> 取付
<input type="checkbox"/> 申請書	<input type="checkbox"/> 重要事項	<input type="checkbox"/> CRH申込書	<input type="checkbox"/> CRH申込書
<input type="checkbox"/> 履歴	/ ( ) :	<input type="checkbox"/> 重要事項	<input type="checkbox"/> スキャン

▶アスタスで使用されていたエクセルシート。データのスクリーンなど、業務フローをかなり細かくチェックする必要があった。

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

今こそカクシ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、どうい使用方をすれば良いのか?というイメージがありませんでした。ただ、ウチテレックさんにもカンガリ電で相談させてもらって(笑)。使っていくながら徐々に利用イメージを固めていこうにしました。導入してから最初の2週間は混乱しましたが、... 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予想していたのですが、気がついてい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管理用ボックスですよ(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せん。カクシクラウドの最大の魅力は、自分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から、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、トップでスタッフの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



▲ 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)

永嶋「不要な業務が見えてきたことで、当初ウチテレックさんに設定をお願いしていた管理画面とは、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」

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クラウドに反映させていたんです。ですが、カクシ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」

小林「不要な業務が見えてきたことで、当初ウチテレックさんに設定をお願いしていた管理画面とは、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」



▲ アスタスが利用するカクシ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

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です。今はスタッフがい?』ってと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」

導入直後、小林さんは「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が、入力するスタッフもいれば、何件かまとめて入力したスタッフもいて、必ずしもデータを入力す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いただければ、入力された情報がカクシ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印刷記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た、作業量が多かったです。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。社内定例会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。弊社は現在2店舗あるのですが、店舗ごとにお客様が多かったり、ゆるゆる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を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」

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「弊社もまた導入したばかりですが、引き続き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るよ』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「動線」の話を、データををもとに提案できるようになるはず。また、小林さんには『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』ことを期待しています。

小林「今一番欲しいのは、専門用語にカクシクラウド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クラウドを触っているけれど、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すが、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、カクシクラウドをどういった企業におすすめしたいかを聞きました。

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。まさかカクシクラウドの導入により、ペーパーレス自体の見直し・改善もできるようなこととは思いませんでした。『これくらいに必要な作業なのか?』と立ち止まり、疑問を感じることが出来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

3日 週休

2倍 営業利益

40%減 コスト

3% 稼働率

を達成しました。

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、カクシクラウドです。

