パートナー事例

シティスタイル株式会社様

不動産業界の顧客ランクアップ戦略をマーケティングツールで実現

～SPIRAL® と物件管理 ASP を連携して、会員制サイトを構築～

CITYSTYLE
www.citystyle.co.jp

シティスタイル株式会社
業種：不動産 IT 支援・サービス
http://www.citystyle.co.jp/

不動産業界の支援に特化した事業を行うシティスタイル株式会社は、2013年７月にエム・エス・ビルサポート社のウェブサイト構築を一手に引き受け、同社が独自提供している物件管理 ASP と、スパイラル® をシステム連携させている。サイト構築に至った背景やスパイラル® を利用した感想などを、同社代表取締役社長　稲田様と、スパイラル® の設計・設定を担当した同社朝日様にお話をお伺いしました。

右：シティスタイル株式会社　代表取締役社長　稲田氏
左：シティスタイル株式会社　朝日氏

不動産業界の経験を活かしたシステムリエンジニアリングとコンサルティング事業が二本柱

―― まず初めに、御社の事業内容を教えてください。

当社は、不動産業界に特化した業務支援事業を行っています。
その中でも、業務改善を目的としたシステムリエンジニアリング事業と、売上げアップを目的とした不動産マーケティング事業の２つです。

システムリエンジニアリング事業では、上流工程のコンサルティングを得意としており、不動産業界に特化した強みを活かした業務の再設計や要件定義に強みを持っています。

また、不動産マーケティング事業では、顧客ランクアップ戦略を主軸としたマーケティングを実行するための支援を行っています。

それらの事業の一環として、自社開発の物件管理ASPも提供しています。
この物件管理ASPは、不動産会社様の物件情報の更新と、ウェブサイト全体の更新ができるCMSとして提供しています。

また、「ハワイ不動産navi」というウェブサイトを自社で運営しています。
このサイトは日本の方にハワイの不動産を仲介するサイトです。
これは、サイトから直接収益を上げる目的もありますが、自社運営サイトで得た知見をクライアント様にも還元していくことを目的としています。

シティスタイル社が運営する「ハワイ不動産 navi」

―― もともと、どのようなきっかけで、不動産向けの事業を開始されたのでしょうか。

私（稲田様）はもともと不動産業界で 10 年以上のキャリアがありました。
会社員時代は、不動産の大規模開発業務や経営企画、それから情報システム部門と様々な部門を経験したのですが、その際の経験や知見を活かして不動産業界向けの事業を立ち上げました。

「顧客ランクアップ戦略」を提案 情報更新のスピードと効率をアップし、会員サイトで顧客を育てる

―― 今回、ウェブサイトのリニューアルを支援することになったきっかけについてお聞かせください。

シティスタイル株式会社　稲田氏

会社員時代の上司がエム・エス・ビルサポート様に勤務されており、構築から数年経ったウェブサイトのリニューアルプロジェクトがあるので、一度提案してみないかとのことで、プロジェクト担当の方をご紹介いただいたのがきっかけです。

―― 御社の提案を採用されるにあたって、どのような点が評価されたとお考えですか。

当社の提案内容と価格のバランスが取れていたことがご評価いただけたと考えております。具体的な施策として、当社の物件管理 ASP で情報更新のスピードと効率をアップさせ、さらに会員であるリーシングパートナー様しか見ることのできない情報も、会員専用ページという形でウェブサイト上に限定公開させるという提案を行いました。

さらに、MS サポート会員という投資情報やビル運営情報などの限定情報をメルマガ配信する会員組織の立ち上げを提案いたしました。

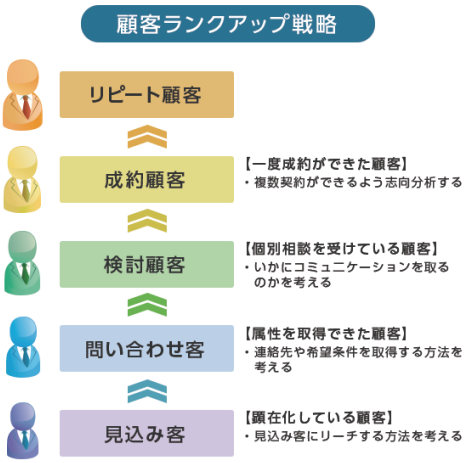
記載された社名や製品名は各社の登録商標または標章です。

この提案は当社が掲げる「顧客ランクアップ戦略」に基づいています。

――顧客ランクアップ戦略とは、どのようなものですか？

当社が、自社の運営サイトにおいて仮説、検証を繰り返すことによって確立させたマーケティング戦略です。「見込み客」に対してリーチする方法を検討、実施し「問い合わせ客」へとランクアップ。さらにその先の「検討顧客」「成約顧客」、最終的に「リピート顧客」へ育成できるよう、それぞれの顧客ステータスによって、段階的に最善の方法を検討、分析、実施していきます。

――なるほど。一般的なマーケティングでも、「見込顧客育成」や「ナーチャリング」と言われるものかと思いますが、御社の不動産業界におけるノウハウが詰まっているのですね。



スピードと的確さを備えたサポート パイプドビッツには安心して開発を進められる体制が整っている

――今回の開発にあたって、スパイラル®を利用することについては御社からご提案されたのですか。

いえ、当社から提案したのではなく、クライアントからいただいた要件の中に、スパイラル®を利用することが含まれていました。

――スパイラル®を利用したウェブサイトの構築は、初めてだったのでしょうか。

はい。スパイラル®の名前は存じておりましたが、本格的にウェブサイト構築で利用するのは初めてでした。
しかしながら、開発担当のエンジニアが過去の案件で携わったことがありましたので、特に不安

シティスタイル株式会社　朝日氏

はありませんでした。

――スパイラル®を利用してのサイト構築はスムーズに進みましたか。

はい。マニュアルの全てに目を通せていたわけではありませんでしたが、そんな状態でもスムーズに作業を進めることができました。
それも、ユーザーズデスクの方のおかげです。
スパイラル®に関することで分からないことは、ユーザーズデスクに何度も教えていただきました。

――ユーザーズデスクの対応で印象に残っていることはありますか？

二つあります。
一つは、問合せてから一次対応までのスピードがとにかく早いこと。メールでお問い合わせをしても、5 分以内には電話で回答を頂いています。
開発の時間を少しでも確保したいといった案件もある中で、このスピード感はとても助かりましたし、いつでも必ず回答をいただけるという安心感にもつながりました。
直接クライアント様とやりとりをしている立場としては、非常に助かっています。

もう一つは、ユーザーズデスク担当の方の知識レベルが高いことです。
スパイラル®に関する知識はもちろんですが、その周辺知識となる HTML や CSS にも詳しいという印象を受けました。
ウェブサイト構築でスパイラル®を利用する際は、HTML や CSS を扱います。
ですので、周辺知識とあわせてご説明いただいたことで、すぐに解決策を得られて非常に助かりました。

スパイラル®なら、やりたかったことが妥協せずに実現できる

――スパイラル®の利用は、エム・エス・ビルサポート様からのご指定ということでしたが、会員管理やメール配信の機能について、御社で他のツールと比較されましたか？

はい、それまでは他社のツールを利用することが多かったのですが、機能的に実現できないことが多く、ウェブサイト構築をする立場としては不満があったのです。
しかし、今回初めてスパイラル®を利用してみて、機能的な制限がほぼないことに驚きました。これは、我々としては非常に嬉しいことです。
そのため、別のクライアント様にもスパイラル®を利用することを提案しています。

スパイラル®を利用して「顧客ランクアップ戦略」に取り組む環境作り 中小企業を中心に多くの不動産会社を支援していきたい

――ありがとうございます。
それでは最後に、今後の抱負についてお聞かせいただけますでしょうか。

現在、インターネットを通したお客様からのお問い合わせが少ないとお困りの不動産会社様に、先ほどご説明した「顧客ランクアップ戦略」を含めたマーケティング施策のご提案ができればと考えています。

顧客ランクアップ戦略は、不動産業界では当たり前の考え方となっているのですが、実際に取り組めている企業は、大手などのごく一部に限られています。
その原因は、顧客ランクアップ戦略を実現するためのシステム環境やコスト面が大きいことです。

しかし、物件管理 ASP とスパイラル®を上手く組み合わせて利用すれば大手以外の不動産会社様でも低コストで簡単に顧客ランクアップ戦略に取り組む環境を作ることができます。
最近では、中小規模の不動産会社様でもポータルサイト等の不動産メディアへの掲載を行うだけではなく、自社サイトを利用したマーケティングが重要な時代になっています。

そういった不動産会社様の業務面・マーケティング面の両面で支援できる企業として、存在感を出していきたいと考えています。

――弊社もスパイラル®を、御社をはじめ多くのお客様にお役立ていただけますよう、さらなるバージョンアップをしてまいります。本日はありがとうございました。

株式会社パイプドビッツ フリーコール 0120 - 935 - 463
東京都港区赤坂 2-9-11 オリックス赤坂 2 丁目ビル（受付 2F）