

三菱地所レジデンス株式会社様

10工程かかっていたアンケート発送作業が1工程で完了！
リスト登録から商品券コード発送までを完全自動化
～SPIRAL® の活用範囲を広げアンケートシステムを刷新～

三菱地所レジデンス

三菱地所レジデンス株式会社
 業務内容：不動産の開発、不動産の販売、
 不動産の賃貸借
<http://www.mec-r.com/>

課題

- 新築マンションなどの検討者・購入者へのアンケートを実施する際に、膨大なアンケート対象リストの中から事前に郵送対象者やメール対象者などを仕分ける必要があり、それらを手作業で行っていたため担当者の作業負担が大きかった
- アンケートや謝礼品の郵送コストのほか、封入作業や発送業務の外注費などを圧縮したかった

解決策

- 基幹システムからダウンロードしたアンケート対象リストを自動で郵送先やメール送付先に仕分けるマクロを開発し、メール送付リストについてはAPIを使って自動でスパイラルにアップロードできるようにした
- 謝礼のギフト商品券コードを管理するデータベースを導入し、メールを使った謝礼発送の仕組みを構築した

選定理由

- 以前からスパイラルのアンケート管理システムを利用してあり、パイプドピッソの営業担当から課題解決に向けた有効な提案があった

導入後の効果

- 以前はデータの仕分けから発送までに多くの工程が必要だったが、1回の作業で済むようになった
- 謝礼のギフト商品券コード発送や管理をデジタル化し、郵送コストや管理コストが大幅に削減できた

主な機能

- データベース
- Webフォーム
- スパイラル®API



左：カスタマーサポート部 CS推進グループ
 グループ長 鈴木 美佐子氏
 右：同グループ 久保倉 亜希氏

三菱地所レジデンス株式会社は、不動産の開発・販売・賃貸借などを行うマンションデベロッパーだ。「顧客ロイヤルティの向上」を経営戦略の1つに据える同社では現在、新築マンションなどを検討・購入したお客さまに対し、満足度調査を目的としたアンケートを実施している。以前からアンケート作業フローの一部にスパイラル®を利用していたが、膨大な労力と時間がかかる送付先の仕分け作業や、謝礼品の郵送と管理のコストなど、課題も少なくなかった。そこで、スパイラル®の活用範囲を広げたシステムへの変更を実施。大幅な業務効率改善とコスト削減を同時に実現した。システム変更の経緯や効果などをカスタマーサポート部CS推進グループ グループ長の鈴木 美佐子氏と、同グループの久保倉 亜希氏に伺った。

月4,500件の顧客データを担当者が手作業で仕分け。

アンケートと謝礼品の発送作業や郵送コストも課題。

—— まず、貴社の概要と、CS推進グループのミッションや業務内容についてお聞かせください。

当社は、主に新築マンションの分譲事業を行っているマンションデベロッパーで、三菱地所と三菱地所リアルエステートサービス、藤和不動産の3社の住宅事業を統合し、2011年1月にスタートしました。

CS推進グループは、2011年の会社設立と同時に立ち上がった部署で、アンケートを通じた顧客満足度の計測・分析・向上が主な業務です。「顧客ロイヤルティの向上」を経営戦略の1つに据える当社では、この「顧客ロイヤルティ」を計測する指標として「ネット・プロモーターズ・スコア(NPS)」を活用しており、このNPSを定期的に定点観測するために、各種のアンケートを実施しています。

—— 現在、実施しているアンケートについて教えてください。

アンケートは、当社の新築マンションなどをご検討・ご購入いただいたお客さまに対して、(1) 販売ギャラリーへのご来場時、(2) ご契約時、(3) お引き渡し時、(4) ご入居1年目、(5) ご入居2年目——の計5回、Webもしくは郵送で行っています。販売ギャラリーへの来訪アンケートだけで、Webとはがきを合わせて年間約4万5,000件。2011年からの3年強で15万件以上のご回答をいただきました。

こうしたアンケートを計測・分析してみると、どうしても満足度が高いフェーズと低いフェーズが出てきます。当部署では、満足度が低い部分から課題を抽出して、改善策や満足度を向上させていく施策にどう反映させていくかの提案を行っています。

—— 2014年4月にアンケートシステム構成を変更しましたが、変更前の運用状況はどうのようなものだったのですか？

以前は、1回アンケートを実施するのにも大変手間のかかるフローでした。実施にあたってはまず、

顧客情報を蓄積している当社の基幹システムからアンケート対象のお客さまのデータをダウンロードします。次に、そのデータからメールでアンケートをお願いするお客さまと、郵送でお願いするお客さまの振り分けを手作業で行います。その際、郵送するのであればデータを郵送用の体裁に整えたり、海外の住所が入っていれば除外するなどの作業も必要でした。メールアドレスがあつても、アンケートの種類によってはモバイルには送らないなどの仕分け作業も発生します。それらすべての作業を自視、手作業でやっていました。

—— どのくらいのデータを手作業で仕分けしていましたのですか？

来訪アンケートだけで1週間に約1,000件、契約時と引き渡し時のアンケートは多い時で月2,000件あります。特に、大規模物件のお引き渡しがある月は戸数も多いので、膨大な労力と時間がかかります。しかも、お客さまの大切な情報を扱うためミスが許されないので、非常に神経を使う作業です。こうした状況で担当者が丸1日がかりで作業をしてきましたが、その負担は大きく、かねてから課題になっていました。

—— 他の課題はありましたか？



カスタマーサポート部 CS推進グループ
 グループ長 鈴木 美佐子氏

例えば5,000戸販売したとすると、引き渡し時のアンケートはかつて、5,000戸すべて郵送で行っていました。アンケートと謝礼品の送付の郵送コスト、さらにご返送いただいたアンケートの入力作業を外注していたので、かなりの費用がかかっていました。このため、これらのコストを圧縮したいという課題もありました。

PBの営業担当に「簡単に解決できます」と言われシステム刷新を決断。スピーディーな対応と円滑なコミュニケーションで希望通りのシステムに。

——その課題や問題点に対し、弊社へどのようなご相談をされたのですか？

以前のフローでも、メールでアンケートをお願いするケースにおいて、手作業で仕分けしたデータをもとにメールを配信し、Webアンケートを集計するという工程でスパイラル®を導入していました。ただ、スパイラル®にデータを送る前の作業が大変だったので、全面的にWebに移行したいと考えていたのです。

「パイプドビッツの営業担当の方に、以上のような課題をお話したところ、「簡単に解決できます」と言われ、お願いすることにしました。

——システム変更を決定してから、実際に運用開始するまではどのくらいの時間がかかりましたか？

システム変更を決定して実際に発注したのが3月末で、運用開始が6月ですから、非常にスピーディーに対応いただけたと思っています。実際は、5月には納品されていましたので、開発期間は1ヵ月程度だったのではないかでしょうか。開発過程で、一部の変更や修正などはありましたが、全体としてはスムーズに作業を進めることができました。

——導入までにトラブルや問題は発生しましたか？

セキュリティの面でクリアしなければならない

課題が発生しました。当社はセキュリティが非常に厳しい会社です。このため、パイプドビツツさんと、三菱地所グループ全体を見ているシステム開発会社とで直接、解決策を検討していただきました。その結果、セキュリティの高さを損なうことなく新しいシステムを導入することが可能になったのです。うまくコミュニケーションを取って信頼関係を築いたからこそ解決策を見つけられたのだと思います。

10工程かかっていた作業がたった1工程に

業務効率向上とコスト削減を同時に実現。

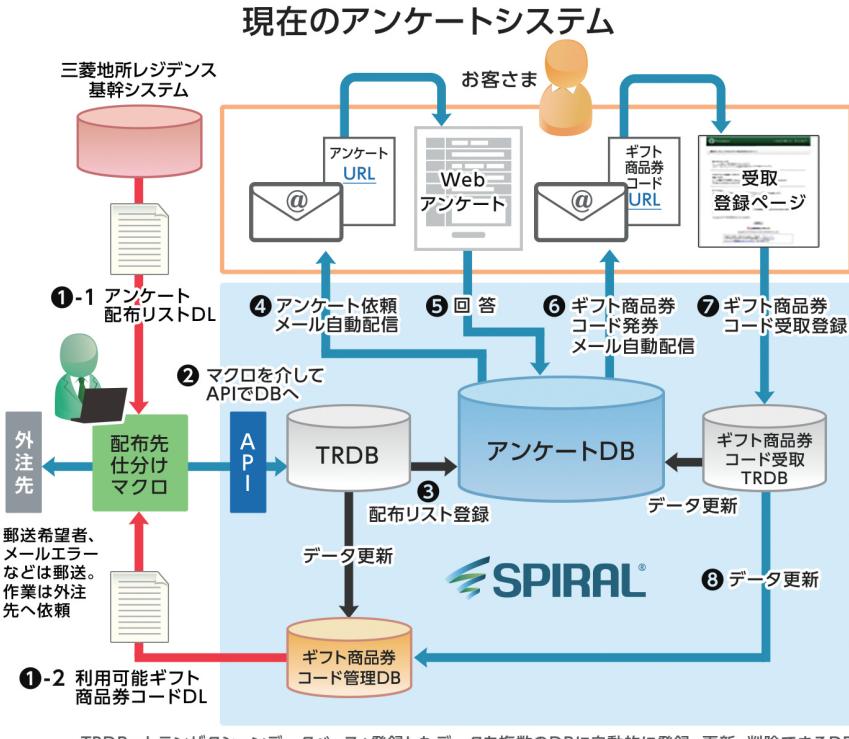
—— 作業負担を低減するという課題は解決されましたか？

基幹システムからアンケート対象のお客さまデータをダウンロードするのは変わりませんが、今はデータをそのままマクロに取り込むと自動でスパイラル®に送ってくれます。以前は10工程ほどもあった作業が、新しいシステムに変更した結果、担当者が行っていた手作業での仕分け作業はなくなり、この1回の作業で終えることができるようになりました。

Webアンケートの場合は、謝礼としてショッピングサイトのギフト商品券コードを送っていますが、これも自動化しています。以前は、アンケート回答者のリストを送付用データにして外注先に渡し、そこから郵送していました。今は、送付リスト作成がなくなっただけなく、外注先に送る工程やギフト商品券コードを管理する手間もなくなりました。また、お客様へアンケート回答と同時に、自動でギフト商品券コードを送ることができるようになったのもいいですね。

――コストもすいぶん削減できたのではないですか？

アンケート運用に関する費用はだいぶ下がりました。特に、引き渡し時のアンケートは以前はすべて郵送だったので、謝礼品の送付分も含め、



 SPIRAL® Web 開発に最適な PaaS



カスタマーサポート部 CS推進グループ 久保倉 亜希氏

1件あたりのコスト削減効果は大きいにあります。

しかし、郵送コストなどが削減された以上に、担当者が丸1日かかりきりでしていた業務から解放されたことが、何より大きかったと思っています。結果、他業務に時間を割くことができるようになり、業務効率の向上に大いに貢献してくれました。

献身的なサポートと丁寧な対応に感謝。解決策の提案が業務改善につながることも。

——改善点や今後追加したい機能などはありますか？

追加したい機能としては、アンケートの回答結果を直接、接客した販売担当者にメールで送信することです。現在は、アンケート結果を当部署でいったん集計し、各販売担当者と共有しています。また、アンケート結果を自動で物件単位や地域別に仕分けして送信できるようになると、今以上に販売活動への活用もしやすくなると思います。

あとは、アンケートの集計・分析を自動化できるとうれしいですね。集計と分析、フィードバックに何工程もかかっているので、その辺りまで自動化したいと考えています。

――弊社の業務クオリティや対応スピード、提案力はいかがでしたか？

献身的に面倒を見ていただきて感謝しています。当社担当者のITリテラシーが高くなかったので、サポートデスクではなく営業担当の方に直接聞いてしまっていたのですが、丁寧に対応いただきいろいろ教えていただきました。また、私達が気づいていなかった問題点などを話の中から読み取って、解決策を提案していただいたことがあります。こうした助言は業務改善にもつながるので、非常に助かりました。

——弊社やスパイラル®にご要望やご意見はありますか？

スパイラル®でいろんなことができると思つたのですが、まだまだ私達には難し過ぎて使いこなせていません。そこで、スパイラル®セミナーの種類を増やしていただきたいのと、ITリテラシーが高くなくてもつまずかないようなマニュアルがあるといいなと思っています。

——検討させていただきます。本日はありがとうございました。