

T A P P

株式会社TAPP

所在地：
東京都渋谷区

主な事業：
不動産の売買、賃貸仲介、賃貸管理業務
不動産投資コンサルティング事業
セミナー事業

URL：
<https://tapp-co.jp/>

株式会社TAPP

入力ミス削減とSalesforceの 社内満足度80%を実現！ SkyVisualEditorによる 画面開発で入力を効率化



導入背景

人と人がリアルな場で対面することが難しくなり、あらゆる分野においてオンライン化の流れが一気に加速した2020年。それまでオフラインを中心に事業展開していた企業でも、唐突にオンラインへの変革を求められ、対応に四苦八苦したところも多いはずだ。

ワンルームマンション物件を中心とした不動産投資コンサルティング事業で急成長を続ける株式会社TAPPは、バックオフィスにSalesforceを導入するとともに、全社員がより円滑にオンラインで業務を進められるようテラスカイの「SkyVisualEditor」を選択。業務の効率化を図るとともに、詳細な分析を可能にして業績アップにもつなげていこうとしている。

1年半前に導入したSalesforce コロナ禍で起きた変化とは

在宅勤務をはじめとするテレワークの動きが活発化したことに伴い、新たな局面を迎えていると言える不動産業界だが、株式会社TAPPは今も月に1,000件を超える投資相談があるという。

安定的に資産運用がしたい多くの顧客との案件を進めていくには、ミスのないように、しかも効率良く管理できるツールが必須となる。

使用サービス

SkyVisualEditor

不動産投資の営業スタイルは、顧客から申し込みを受けた後に何度か商談を重ね、銀行のローン審査を経て契約に至る、といったように1つの案件のなかで複数のステップに分かれている。進捗の正確な把握は欠かせないため、同社では2019年春頃からSalesforceを導入し案件管理に活用してきたが、2020年の新型コロナウイルスの感染拡大によって状況が少し変わってきた。

オンラインへの移行で 新たな課題が浮き彫りに

これまではリアルセミナーで集客し、そこから商談へつなげる流れだったのが、リアルセミナーの実施が困難になったことで全てをオンライン開催に切り替えざるを得なくなった。リアルセミナーと違って、オンラインは参加のハードルが低いこともあり、「参加者によって熱量の差が大きい」という特徴がある。興味本位で申し込みだけして商談に進まない場合も少なくない。



株式会社TAPP
マーケティング部

笠原 祥太 氏

このため、「集客から契約までの各ステップでKPIを設定しているものの、セミナーのオンライン化によって、商談や契約に進むまでの転換率をいかに上げていくかが重要課題となった」とマーケティング部の笠原氏。より多くの契約につなげるためには、成功例はもちろんのこと、失注した案件についても、その原因を各ステップで細かく分析することが大切になってくる。しかし、後述のようにSalesforceの入力項目の多さが壁となり、案件情報が入力されていないということがあった。

また、Salesforceの導入から半年以上経ったころ、運用上の課題も見えてきた。もともとは表計算ソフトで案件管理を行い、「案件ごとの詳細な情報や進捗は担当の頭の中にしかない」状態だった。そこに対してSalesforceで解決を図ってきたという経緯があるが、必ずしも全社員のITリテラシーが十分に高いわけではない。Salesforceを全社に浸透させるまでには長い時間がかかり、案件管理に必要な情報を正しく入力できていないケースも多くなっていた。

時間をかけた段階的な導入で 納得感のある結果に

定期的実施していた社内アンケートでは、Salesforceの「画面が見にくい」という漠然とした回答が多かった、と打ち明けるマーケティング部の和泉氏。正しく情報入力されない原因を探るために社員にヒアリングを重ねたところ、「1ページ内に表示される入力項目が多く、でも画面遷移はしたくない」という意見があることがわかった。



株式会社TAPP
マーケティング部 主任

和泉 里奈 氏

Salesforceの標準機能で可能なのは、入力項目を2カラムに分けるところまで。数十の入力項目がある同社の案件管理では、あまりにもページが縦長になってしまう。また、案件のステップごとに入力すべき項目が異なるにも関わらず、それを区別できるように表現するのが難しい。ある担当者が入力した結果を受けて、別の異なる部署の担当者がその情報を引き継いで対応する部分もあり、そうした連携をスムーズに行うにもSalesforceの標準機能だけでは限界があった。

そんなときに見つけたのが、柔軟な画面カスタマイズを可能にする「SkyVisualEditor」だったという。和泉氏はすぐにSkyVisualEditorで新しい案件管理画面のプロトタイプを作り、ページ内のカラム数を増やして多数の項目をコンパクトに収めた。さらに、特定の入力項目のエリアを色分けするなどして、誰が何をどのタイミングで入力すべきかも把握しやすくした。全国に4箇所ある拠点のうち一部からテスト運用を開始し、実地検証と改修を繰り返しながら最終的に全拠点に展開していった。

案件フェーズ画面

じっくり時間をかけながら導入を進めたことで、仕組みが変わることに戸惑いがちな社員が少なくないなかでも、「新しい画面の方が使いやすい」という意見が多くを占めるようになったという。SkyVisualEditor導入後の社内アンケートでも満足度は80%以上にアップ。案件の情報が正しく入力できているかをチェックする社内フローにおいても、感覚的にはミスが3分の1ほど減っており、チェックする側・される側双方の業務効率化は間違いなく上がっている、と和泉氏は胸を張る。

手間のかかる入力作業も 気持ち良くこなしていける

ただ、SkyVisualEditorが備える機能は多く、望んだ通りに画面を作り込んでいくにはある程度の慣れも必要だ。和泉氏も開発時には迷う部分が少なからずあったようだが、テラスカイが定期的に開催してい

る「アドミンカフェ」にオフライン・オンラインの両方で参加したことで、「実際の画面を見せてもらいながら理解でき、技術的な部分で一気に前進した」と話す。

情報入力が効率的になったことにより、これまでになかった項目の追加も考えられるようになった。「失注理由を細かく記録できるようにしておけば、どんな失注理由が多いか、どのフェーズでどういう失注理由が多いのかなどを細かく分析でき、改善のアクションにつなげられる」と笠原氏。「きちんとしたタイミングで正確なデータが揃えば、

- 1 標準画面では大量のスクロールが発生していたが、列数を増やし必須項目を上段にまとめることで、入力すべき箇所が明確になり視認性、生産性を向上させた。
- 2 フリーテキスト機能を活用して補助文章を記載することで、PCに不慣れなユーザやSalesforceの使い方に慣れていないユーザに寄り添った入力画面に。

マーケティング担当としても、その分析結果を活かし、「次はこうした方がいいよ」と自信を持って提案できる」とも。

同社では、今は紙書類への記入が必要な社内の事務手続きなども電子化することを検討している。誰もがわかりやすい画面で入力できれば、業務に関連するあらゆる情報をSalesforceに集約しやすくなると笠原氏と和泉氏は見ている。「SkyVisualEditorのいいところは、工夫次第で利用者が気持ち良く入力できるようになること。これがあればオンライン化が加速することは間違いない」と断言した。