

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

mitocoとSkyVisualEditorを活用し 商談から決済までの流れを可視化 スムーズなアサイン業務やKPI管理を実現



要約

- ▶ mitocoのカレンダーとSalesforce連携し、予定登録の自動化と業務の効率化を実現
- ▶ mitocoとともにSkyVisualEditorも活用し、アサイン業務の効率化やKPI管理を強化

アナログな業務から脱却するべくITツールを全社で利用し始めたのに、思ったほど業務効率が上がらない。そのうちツール自体が使われなくなって、社内のデジタル化は建前だけのものになってしまう。そんな悩みを抱える企業は、少なくない。

たとえば社員の予定を共有する、という一見単純な要件でも、単にクラウド型のスケジュール管理ツールを導入すればいい、というわけではない。使いこなせるツール選びはもちろんのこと、導入後にしっかり運用できる社内体制を整備できるかどうか肝要だ。

導入背景

不動産投資コンサルティング事業を手がける株式会社TAPPは、業務での更なる効率化を目指し良いツールの選定を行っていた。そこで、以前から導入していたテラスカイの「SkyVisualEditor」に加え、新たに「mitoco」を導入。Salesforceをベースにした社内システムの使い勝手を高めるこれらのツールを駆使し、業務効率や業績の向上を狙ったさまざまな施策に取り組み始めている。

求めていたのは+αの機能がある予定管理ツール

The Modelを基に営業プロセスを最適化するため、同社の営業部門はインサイドセールスとフィールドセールスに分け、組織体制の変更を行なった。

効率的に案件を進めるためには、リード情報や商談の進捗に関する詳細な情報が不可欠である。そのために多くの情報をSalesforceに都度入力していかなければならない。ただ、標準のSalesforceの画

使用サービス

mitoco

面では、多数の項目を効率よく入力していくことが難しく、案件を担当する営業スタッフの負担になっていた。負担を軽減するため、同社はSkyVisualEditorで入力画面のレイアウトを分かりやすくカスタマイズし、画面遷移を最小限にする開発も独自に行ってきた。

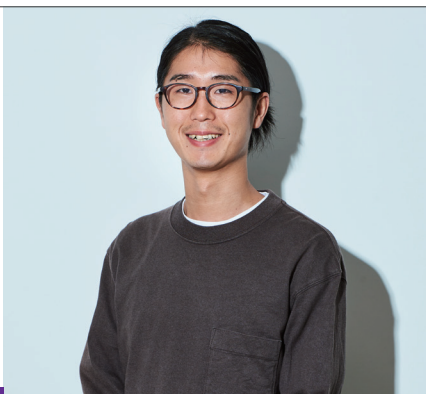
よりSalesforceの活用を促進していく上で、改善したいポイントとしてスケジュール管理との連携があった。

以前使用していたカレンダーツールで登録した予定は、Salesforceで管理している案件の情報とは連動していなかったのだ。

この問題を解決するには、まずはカレンダー機能をSalesforceと連携できるツールに移行する必要がある。Salesforceの案件情報と予定をひもづけることができれば、データの統合的な管理も可能になるだろう。かつ、必ずSalesforceにログインする必要があるため、Salesforce自体の活用促進にも繋がるといった。

株式会社TAPP
マーケティング部

笠原 祥太 氏



「Salesforceをベースに動くツールであれば、レコード(情報)を登録したときに、Salesforceのプロセスビルダーという機能で、社内連絡用に使っているチャットツールに通知を送信したり、新たに別のレコードを作ったりする、といった自動化も可能になる」と語る笠原氏。こうした強力な自動化を推進するためにも、Salesforceをベースとしたスケジュール管理機能を持つ「mitoco」を採用した。

「mitocoであれば、カレンダーに登録した予定と、Salesforceの案件情報をひもづけて管理できるようになる。異なるシステムに登録していた情報をSalesforceで完結できるようになり、予実含めSalesforceで可視化できるようになるため商談プロセスの最適化につながった。1度の登録で複数のデータに自動で反映できるため、作業工数の削減にも貢献できると思った。」と笠原氏は話す。

移行のカギはメリットの実感とギャップを感じさせないこと

ただし、mitocoへの移行を担当したマーケティング部の和泉氏は、「ツールを切り替えただけで便利になるはず」という漠然とした期待を持つことはしなかった。重要なのはいかに抵抗なく受け入れてもらえ、切り替えによるロスを少なくするか。そして、以前のツールから変えたことによるメリットを社員が感じることが重要だと考えていたことから、「自動化、効率化したい」を第一に考えた。

そのため、営業スタッフがmitocoに予定を登録するときの入力内容



株式会社TAPP
マーケティング部
主任

和泉 里奈 氏

を最小限にし、それにひもづく各種データも自動で取得する処理を追加した。和泉氏は、「予定登録のときに入力するのは商談相手と件名、実施日時のみ。それだけでお客様との連絡状況や商談に関連する情報などを紐づけて表示できるようにした」と語る。

移行前には社内向けに説明会を複数回実施して、参加できなかった人向けには説明会の動画を共有した。説明会ではあえて質問は受け付けず、後日チャット内に質問用のチャンネルを作って、全員がいつでも参照できるようにした。移行によって発生しうる各部署の懸念事項も事前に検証し、移行は無事完了した。

予定登録時の情報取得など自動化したことによって工数やミスを削減できているだけでなく、「これでSalesforceにすべてのデータがある状態になり、案件情報を一括して確認できるようになった」と語る和泉氏。「Salesforceにデータが格納されることによって、圧倒的に効率よくこなせるようになった」と明かす。

mitocoとSkyVisualEditorによってアサイン業務やKPIの管理がスムーズに

mitocoだけでなくSkyVisualEditorも活用することで、営業担当者のアサイン業務にも良い影響が出ている。

同社はAI技術を用いた「Salesforce Einstein」の仕組みを使って、予定されている商談にどの営業スタッフをアサインするか、レコメンド機能が最適な組み合わせを提案してくれる状態を実装している。mitocoとSkyVisualEditor、Salesforceの機能の組み合わせによって、誰もが適切なマッチングができる状態であるという。

また、導入効果は業務効率向上にとどまらない。mitocoに登録する予定と案件情報がひもづいているため、誰がどのタイミングで何をするのか、という活動の内容が正確に残る。ステップごとの到達率、契約率などを正確な数字で把握できることによって、受注する確率が高いとき・低いときになぜそうなったのか、原因がどの段階にあるのかという分析が可能になり、見込み客に対するアプローチの方法を改善していける。

笠原氏は、今後について「セミナーへの参加、アポイントの獲得、契約、決済まで、そういったステップごとのKPIはもちろん、その中の細かなKPIも明確にしていけることが大事。mitocoとSalesforceを連携させることでKPIの進捗状況をきちんと可視化し、さらに改善を図れる方法をこれからも積極的に試していきたい」と語った。