

株式会社マリモ



株式会社マリモ

所在地：
広島県広島市西区庚午北1丁目17-23事業概要：
分譲住宅の企画・開発・設計・監理・販売
業務、不動産流動化事業、環境衛生事業、
海外マンション分譲事業URL：
<https://www.marimo-ai.co.jp/>

マリモのマンション販売ノウハウを結集して 営業支援プラットフォームを構築 全ての業務プロセスを一元管理、 不動産ビジネス全域を活性化させるエンジンに



総合不動産デベロッパーとして事業を展開するマリモは、分譲マンション事業を主とした営業支援システムを、Salesforceのソリューション群で構築した。マリモグループ傘下のシステム会社マリモ・グローバル・テクノロジーとテラスカイの両社で共同開発したこのシステムは、販売開始から契約完了までの業務プロセスをワンプラットフォームで実現している。必要となる全ての情報が適時確認できるように組み込まれているだけでなく、販売代理会社とも本システムを通じて、互いの販売状況を管理できる。開発に込めた思いを、マリモと、マリモ・グローバル・テクノロジーの担当者に聞いた。

変化に対応して長期的に通用するシステム基盤を目指して開発

広島市に本社を置き、分譲マンションの企画・開発・設計・販売をはじめ、不動産関連事業を国内外で展開するマリモは、DX(デジタルトランスフォーメーション)を視野に入れた新たな営業支援プラットフォームをSalesforce上に構築した。マリモが新たに構築した業務プラットフォームは、同社が「デジタルライゼーション」を加速させ、DXへと本格的に飛躍するための基盤となるものだ。

「これまでの業務IT化の取り組みの中で、社内に複数のシステムが乱立する状況が生まれていました。特に、主力である分譲マンション事業の状況を、ひとつのシステムで一貫して捉えることが難しくなり、現場での業務負担も増えていました。この状況を変え、この先、10年、20年にわたってマリモの成長を支えられるようなプラットフォームが必要だと考えていました」

使用サービス

Salesforce
Sales Cloud
DataSpiderCloud

そう話すのは、このプロジェクトを中心的な立場で推進してきた株式会社マリモの井上大輔氏だ。現在、営業本部業務部に所属する井上氏は、これまでにマーケティング部門、管理部門、お客様相談窓口等の業務に携わっており、分譲マンション事業におけるビジネス全体の流れに明るい。今回、Salesforceで構築した新たなプラットフォームには、その知見が随所に生かされている。



株式会社マリモ
営業本部 業務部

井上大輔氏

マンションという商材の特性やトレンドに対応しきれない旧システム

マリモが業務システムの刷新を決断するに至った課題のひとつは、井上氏が挙げるように「システムの乱立による業務プロセスやデータのサイロ化」だ。業界関係者の多くが抱える悩みであろう。

「問題は、システムの移行によって、それ以前に使われていたシステムとの連動性が失われてしまったことでした。営業担当は、契約成立後のお客様情報を見るために、過去に使用していたCRMを確認しにいたり、そこでさらに入力したりするという、二重の手間が発生していました」(井上氏)

これに加え、以前のシステムは、ビジネス環境の変化に柔軟に対応していくことが難しくなっていた。例えば、同社では販売物件の増加に伴い、販売業務の一部を外部の販売代理会社に委託するケースが増えていた。しかし、販売代理会社が直接情報の入力や参照を行うことを想定しておらず、結果として、営業部門の担当者が、販売代理会社から送られてきた情報を元に、社内でデータ更新を行う必要があった。

「われわれが扱うマンションという商材の特性やトレンド、お客様にヒアリングし、共有すべき情報の項目、内容は、常に変化しています。こうしたビジネス上の要件変更にも、オンプレミス型の旧来のシステムで柔軟に対応することが難しくなっていました」(井上氏)

同社は現状の課題解決に加え、変化に対応し長期にわたり活用することを想定して、システム基盤の最適化に向けた検討を開始した。開発時と運用時の変更の容易さ、動作の安定性、信頼性などを総合的に判断して、Salesforceでの開発を決断した。

マリモのシステム開発を担当する株式会社マリモ・グローバル・テクノロジーは、共同で進めていくパートナーとして、テラスカイを選定した。選定理由について、マリモ・グローバル・テクノロジー 取締役 副社長の小岩井氏はこう話す。「セールスフォース・ドットコム社に、Salesforceの知識だけでなく、不動産業界のビジネスもよく理解していて、この先も長くサポートしてもらえるようなパートナーとプロジェクトを進めたいと希望を伝えました。そこで紹介されたのがテラスカイでした」



株式会社マリモ・グローバル・テクノロジー
取締役 副社長

小岩井 篤氏

営業支援プラットフォームの開発にあたり、3社は以下のゴールを定義した。

営業支援プラットフォームの開発ゴール

- ④ 自動化を通じて、営業を筆頭に、さまざまな部門の業務生産性を向上させる
- ④ データを活用し、広告、マーケティング施策を的確に実行できるようにする
- ④ 将来的な拡張や変更に対応できるようにする
- ④ 長期にわたり、適切に利用できる基盤を構築する

画期的な「鳥かご」など、マリモのノウハウを集結させた機能群

同プロジェクトの要件定義は2019年の6月にスタートした。約1年半かけて、広告・マーケティングの反響管理、販売状況管理、CRMを中心とした営業情報管理、データ分析といった、マンション事業の中核となるビジネスプロセスを包括的に管理する新たな業務プラットフォームが開発された。

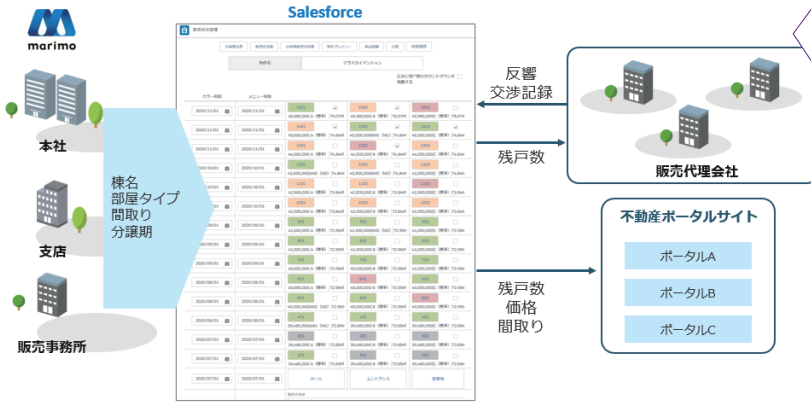
「物件の情報、反響の状況、お客様との商談状況の変化を逐次把握し、販売に携わる全ての人にスムーズに共有できる仕組みを作りました」と井上氏は説明する。

マリモの分譲マンションビジネスに対する豊富な知見が特に生かされているのが「販売状況管理」機能、別称「鳥かご表」だ。「鳥かご表」とは、物件のレイアウト、含まれる部屋タイプや間取り、各戸の分譲期や広告状況、成約状況などの情報が含まれる管理表のことだ。

Salesforce上で、物件に関する必要な情報を入力すると、即座に画面上に「鳥かご表」が生成される。そこに広告の反響情報を反映させたり、商談の進行状況、申込・契約者情報などを入力、参照したりすることが可能になっている。販売代理店からの利用も考慮されており、物件情報のうち、代理店が見てよい部分のみをフィルタリングして表示することもできる。

「反響情報から、契約後のお客様の情報までを「鳥かご」のフォーマットで統合的に管理でき、かつ販売代理店での利用にも対応できるというのは、恐らく、一般的な不動産業界向けのパッケージソフトでは実現が難しい、大変画期的な仕組みだと自負しています」(小岩井氏)

そのほか、この新プラットフォームには、営業活動を支援するための見



情報が網羅される鳥かご表

こだわりの営業管理機能

- ✓ 客観的な顧客属性による見込みランク作成
- ✓ 日報・予定表から活動量をリアルタイムに集計
- ✓ マネジメント層が営業員のボトルネックを把握し、軌道修正が可能

込みランク作成、日報や予定表のデータを基にした活動量の計測、マネジメント層が全体の営業活動を把握するためのダッシュボード、広告や施策ごとの費用対効果の可視化といった各種の分析機能も含まれる。

開発したプラットフォームが稼働し約10カ月経過した現在(2021年7月)、の状況について井上氏は「やりたかったことの全体を100%とすると、リリース当時は75%程度の完成度でした。しかし、そこからの約10カ月で、さまざまな改善を重ね、現時点では80~90%まで仕上がってきたと感じています」と振り返る。同社では、Salesforceのノーコード開発環境を利用し、UIの変更や入力すべきデータ項目の追加といった軽微な改善については、自社内で対応するケースも多いという。

新システムでは、「販売代理店の利用」に対応したことで、営業部門における代理のデータ入力は不要となり、導入以前と比べて業務効率は大きく改善された。また「DataSpider Cloud」を通じ、基幹システムとデータ連携を行っているため、契約後のお客様のステータスは適時、正確に把握できる。「それぞれのお客様について、担当者が状況を理解し、迅速に次のアクションをとるにあたって有用な仕組みとなっている」と井上氏は話す。

いて、リードとなるお客様の情報を高い精度で把握することは極めて重要です。今回のプラットフォームには「Pardot」も含まれていますので、Pardotを活用することで、今よりもさらに、私たちの商材に関心を持たれているお客様とのつながりを深められるような仕組みを作っていきたいと考えています。また、情報の一元化というメリットを生かし、マンションのご購入前から、ご購入後のお客様の生活まで、長く寄り添ってお付き合いさせていただける企業に、マリモグループを発展させていくための基盤として育てていきたいと思っています」(井上氏)

マリモ・グローバル・テクノロジーとテラスカイは、このプラットフォームに含まれる「販売状況管理」(鳥かご)システムを、Salesforceを活用して業務のデジタル化を推進したいと考えている不動産業界の企業に対し、共同で広く外販していく。

「今回開発した“鳥かご”システムは、分譲マンションだけでなく、賃貸住宅やその他の不動産の売買、管理、仕入れなど、業界のさまざまな業務に対応できる汎用性を備えています。各社独自のビジネスプロセスへの対応も、不動産事業で実績のあるマリモ・グローバル・テクノロジーと、Salesforceでのインテグレーションにノウハウを持つテラスカイが支援できます。Salesforceでの業務効率化、システム統合に関心のある企業のお役に立てればと思っております」(小岩井氏)

業界内の共通業務については、差別化にコストをかけず共通システムを活用していくという考えが、DX推進を背景に広がっている。共通システムを利用することで、本来企業が行うべき、自社の強みを生かすビジネスやデジタルライゼーションに集中投資できるというわけだ。

マリモがSalesforce上に構築した新たな業務基盤は、不動産業界全体のDXを加速させるエンジンとなる可能性も秘めていると言えよう。

マリモグループ、そして不動産業界のDXを加速するエンジンに

今後、マリモでは、今回Salesforce上に構築したプラットフォームを、分譲マンション事業だけでなく、同社グループが手がけるさまざまな事業の顧客管理、業務管理の基盤に発展させていく考えだ。

「今後、取り組みたいことはたくさんあります。例えば、不動産売買にお

Salesforceで活用する機能

