ベテラン依存の属人化を解消、グループ各社との連携
株式会社インデス様

代表取締役社長　中込 太郎さん
主任　荒岡 武さん

集合住宅に特化した建物総合メンテナンスを行っている株式会社インデス。インデスではリフォームなどの内装工事やエアコン、給湯器などの設備工事から、外壁や高所を含む清掃、エレベータや貯水槽、消防設備の点検に関することまで幅広い業務内容が特徴。「共同住宅に関することなら、バラバラに依頼する必要がなくワンストップで全てのサービスを提供できるのが、私たちの強みです」（中込太郎社長）

F-RevoCRM を導入した理由

インデスでは多岐に渡るサービスをワンストップで対応するが故に、紙や Excel での顧客管理や各種業務の管理は、入力も煩雑で情報を見つける手間もありました。

「お客様の問い合わせに対してそれぞれ社員が対応するのですが、以前はその情報が個人の記憶やメモになってしまっていて、うまく共有できていなかったんです。もちろん、業務に関する情報は紙の書類で整理されていたのですが、それを見つけきれなかった場合は、やむを得ず新たな書類を作ることになり、重複した情報が別々に保管されるという状態になっていました」（業務統括部主任荒岡武さん）

そこで、特定個人の能力に頼りきりにならず、誰もが情報を活用できるような仕組みの必要性を感じシステム化を進める事に。しかし 1 年以上掛けて様々なパッケージソフトを検討したのですが、自社の業務には合うものが見つからず困っていました。

そんななかで見つけたのが F-RevoCRM です。
F-RevoCRM の場合 OSS（オープンソースソフトウェア）の特性を活かし、自社の業務にフィットさせる事が可能で、且つ利用ユーザ数に比例した価格体系ではない為、コスト的にも魅力的で、基本機能はそのまま利用ができるうえ、インデス独自のビジネスロジックのみの実装に集中できるという事が解り F-RevoCRM を選択しました。

実際に F-RevoCRM を導入して どう変わったのか

実際に導入にあたっては仕事のやり方が変わる為、反発もあったとの事ですが、システムを入れる事で、会社にどういうメリットがあり且つ個々の業務負荷も軽減されるという事を説いてまわったそうです。しかし今では当初反発していた社員の評判もよく、結果として非常に業務の効率化が進んだといいます。

例えば、導入後、電話相手の着信番号からの検索、もしくは電話中に確認した物件名、氏名を確認して検索し、どういった種類のお客様なのか、過去の対応履歴に目を通しながら電話対応ができるようになりスムーズになりました。

電話で受け付けてから、施工と部材の発注や、見積、請求などの業務が F-RevoCRM 上で一元で行える様になり、各種書類もそのまま発行でき、且つその情報は顧客や物件に紐つく履歴として管理できる為、業務によって紙や Excel を切り替える必要もなくなり、以前あったベテラン依存の属人化も解消され、ミスが減った事によりサービス品質の向上にもつながりました。

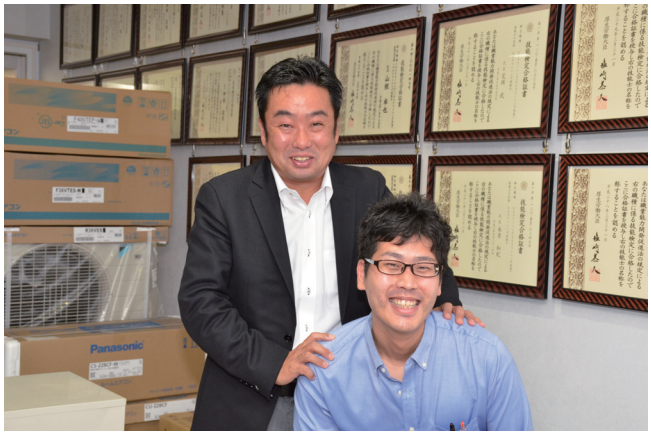
さらにインデスではサービス品質の向上を計る為「予約フォーム機能」も F-RevoCRM に追加しました。

集合住宅は入居者の生活パターンが多様なため、全戸対象の工事を行う際は、工事への同意や工事日程の調整などの手間がかかります。人によってはなかなか連絡がつかないこともあり何度も連絡を試みるため、社内業務と入居者双方の負担になっていました。

この機能は Web を使い入居者が好きな時間に気軽に希望日時を登録できる仕組みになっています。

「早段階から意見や希望日時の取りまとめができ、入居者さんや大家さんの評判も非常に高くなっています。パッケージ型の CRM ソフトとは違い、こちらの業務の都合に合わせた機能をオーダーメイドできるオープンソースソフトの便利さを実感しました（荒岡さん）」

社内の業務効率化とサービス品質の向上。インデスはこの様な取組が評価され業績は急速に拡大中です。同時に採用も積極的に行っている為、新しく入る社員も増えましたが、業務を覚える時間が大幅に短縮された。という効果も出たとの事です。



グループ内各社を連携させ、全体のシナジー効果を

東証 1 部上場シナネンホールディングスグループの一員である株式会社インデス。グループ内には同じ建物メンテナンスを行う会社が複数存在します。各社の出自や商習慣の地域差もあり、それぞれ独自の業務を行っているため、グループ全体のスケールメリットを活かしきれない部分があると中込太郎社長は語ります。「使う側の都合に合わせて細かくカスタマイズできる F-RevoCRM なら、各社のこれまでのやり方をあまり変えることなく、グループ全体で共通の CRM を実現できます。また、グループ各社の持っているノウハウを持ち寄って、仕入れなどの業務効率化も同時にはかることもでき、よりグループであることのシナジー効果を発揮できます」

先行して導入している株式会社インデスをモデルケースにして、グループ内の各社がそれぞれの CRM システムを構築しつつ、全体での共通性を維持する――単独では実現し得ないグループの強みを発揮するハブとして、自由度の高いオープンソース CRM ソフト「F-RevoCRM」が存在しています。

株式会社インデス

〒194-0013
東京都町田市原町田 5-3-10　第 2 飯田ビル 3F
TEL：042-739-4404
http://www.indess.jp/