

三菱地所リアルエステートサービス株式会社 様

「FUJITSU Enterprise Application GLOVIA smart 不動産 プロパティマネジメント」導入事例 管理物件の稼働率や収益を「見える化」し、営業支援機能の強化と業務効率化を実現

キーワード 不動産物件管理 | プロパティマネジメント | 顧客管理 | 営業支援 | 会計効率化

三菱地所グループの一員として、不動産の仲介、賃貸、パーキング事業などを展開する三菱地所リアルエステートサービス株式会社様(以下、同社)。同社では20年以上、会計処理を中心とする独自システムを使用していましたが、管理物件数の増加やビルオーナー様からのニーズの多様化に応えるため、顧客管理や業務支援、営業支援等の機能強化を検討していました。同社は富士通の「FUJITSU Enterprise Application GLOVIA smart(グロービア スマート)不動産 プロパティマネジメント」を導入。物件ごとの稼働率や収益状況などを「見える化」し、営業支援機能のさらなる充実と業務効率向上を実現しました。システム導入以前の課題や導入の経緯、その効果について、同社の賃貸業務部長多久大助氏と賃貸業務部次長小森良隆氏に伺いました。

導入の背景

顧客管理や営業支援の機能充実を目的に 独自システムを見直し

同社は三菱地所グループの中で、主に法人向けの不動産サービス事業を担っています。東京本社をはじめ、札幌から福岡まで6支店、2営業所を有し、不動産仲介・コンサルティング、オフィスビル・マンションの賃貸管理、不動産鑑定評価、パーキング事業など、幅広いサービスを全国展開しています。同社では不動産の仲介・賃貸や管理業務における会計処理を中心とする業務効率化のため、20年以上にわたり独自開発の管理システムを使い続けてきました。同社の賃貸業務部長の多久大助氏は、「不動産の賃貸事業は、同じ賃貸料でも前受を売上に振り替えたり、預り金で受けてオーナーに送金したりと、物件の管理形態や費目により対処が異なり、会計処理が独特かつ複雑です。そのため、自社で使いやすいように独自開発のシステムを構築していました」と語ります。

しかし、管理物件の増加やビルオーナー様からの要望が多様化する中、「会計処理だけではなく顧客管理や営業支援の機能の充実が求められ、それらの機能を毎年のように追加していました。追加や改修の繰り返しで仕組み全体が複雑化してきたことで、システムそのものの見直しを検討



賃貸事業グループ
賃貸業務部長
多久 大助氏

したのです」(多久氏)と振り返ります。

また、以前のシステムでは、物件によっては台帳管理を担当者が表計算ソフトを使って手作業で行うこともありました。賃貸業務部次長の小森良隆氏は、「表計算ソフトでの台帳管理では、担当者が使いやすいように独自に作り込んでしまうこともありましたが」と語ります。契約や関連帳票が紙ベースの管理だと紛失などのリスクもあります。「顧客管理や営業支援の機能のさらなる充実に加え、台帳や帳票の管理を一元化し、決められた業務フローに則って仕事ができる『標準化』が求められていたのです」(小森氏)と背景を説明します。

導入の経緯

パッケージシステムとしての機能の豊富さと カスタマイズへの対応力が選定ポイント

同社では顧客管理や営業支援機能の見直しにあたって、パッケージシステムの導入を検討しました。「独自システムは自社で使いやすいように手を加えていくことはできますが、一方で業務が属人化してしまう懸念がありました。パッケージシステムなら誰もが同じように使いこなせると考えました」(多久氏)。

同社では、4社のパッケージを検討。その結果、富士通マーケティングが提案した「FUJITSU Enterprise Application GLOVIA smart(グロービア スマート) 不動産 プロパティマネジメント」を採用しました。その理由として、「改修を重ねてきた独自システムの機能をほぼ網羅する機能の豊富さ

に加え、ユーザーインターフェースもわかりやすく『使いやすい』システムだったこと、システム基盤はクラウド型を採用していることで、保守やコスト面での優位性に加え、情報セキュリティ面でも信頼が置けたこと」(多久氏)をあげています。



賃貸事業グループ
賃貸業務部 次長
こもり よしたか
小森 良隆氏

また、業務支援と営業支援の各システム機能拡張に際しての富士通マーケティングの提案も選定の大きな決め手になりました。「トップ画面に『経営ダッシュボード』を配置し、物件ごとの更新・解約時期、稼働率など管理物件全体の状況を『見える化』するという提案でした。これにより、効率的な物件管理が可能となるなどシステム導入効果を明確にイメージできました」(小森氏)。

一方、会計システムとのデータ連携でも富士通マーケティングの提案には具体性がありました。「不動産業特有の会計の仕組みに対し、カスタマイズによる対応が具体的でした。他社では対応できるのか確信が持てなかったのですが、富士通マーケティングには任せられるという安心感がありました」(多久氏)。

小森氏もパッケージシステムの優位性に加えて、富士通マーケティングが果たした役割を高く評価しています。「システムの本格稼働に向けて既存システムと並行稼働の時期があり、データを2つのシステムに入力するなど通常業務の倍以上の負荷もかかりました。並行稼働期間は4カ月にも及びましたが、その間、富士通マーケティングの

SEの方が常駐的確に対応してくれたので、無事移行が完了しました」(小森氏)。

導入の効果

パッケージシステム導入で業務フローも改善 迅速な問い合わせ対応でお客様満足度も向上

同社ではシステムの刷新により、様々な効果を実感しています。小森氏は具体的な効果として、「物件ごとの月次決算処理が大幅に効率化できるようになった」ことをあげています。「データの入力漏れや抜け、不整合などのチェック作業が効率化でき、集計作業にかかる時間が短縮できました。以前は1時間かかっていた管理物件の集計が、今は5分程度で終わります」(小森氏)。

また、多久氏は、「業務フローの改善にも効果がありました」と語ります。同社では、新しいシステムの導入にあたり、「パッケージシステムの機能に

合わせるかたちで、業務フローそのものを見直したことで、全体の業務効率を高めることができたと感じています」(多久氏)。

一方、小森氏は、物件の月次や年次の報告書を、手作業ではなくシステムで作成し出力できるようになったことで「ビルオーナー様などのお客様対応も迅速化できた」ことを効果としてあげています。「これまでは、問い合わせがあると該当する物件の資料を探すのに時間がかかることもありましたが、物件情報を一元管理できるようになったことで、営業支援機能の強化と併せて、問い合わせにも迅速に対応でき、お客様満足度の向上も図られていると感じています」(小森氏)。

将来の展望

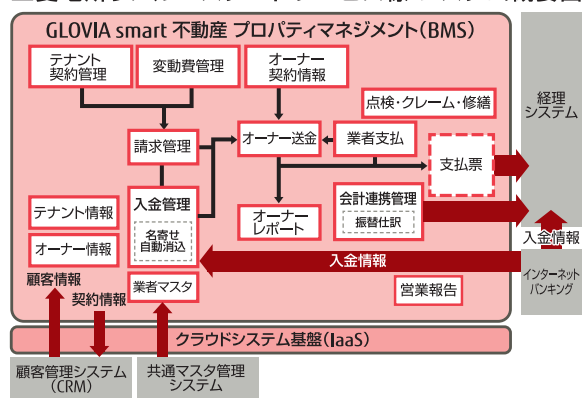
顧客管理システムとの連携や 蓄積データの活用でシステムを さらに進化させる

同社では、今後、現場のアイデアをシステムに反映させ、さらに有効活用していくことを目指しています。その一つが経営ダッシュボードのさらなる活用です。「物件ごとの収益や稼働率などのKPIを『見える化』することはできました。その情報を経営層だけでなく各担当者が随時確認し、自分が担当する物件の収益状況などを営業社員が常に把握できるようにしたいと考えています」(多久氏)。

また、以前のシステムは会計処理を中心に据えていましたが、「今後は顧客管理に関わる機能をもっと重視すべきと考えています。社内の顧客管理システムと連携させ、営業支援機能をより一層充実させていきたいと考えています」(多久氏)。

さらに、同社では蓄積されたデータの活用にも可能性を感じています。「物件ごとに、更新時期や稼働率といった情報と併せて、点検履歴や修繕履歴、クレーム履歴、工事履歴などのデータも収集できるようになります。そしてそれらをただ蓄積するだけでなく、ICTを使ってどう活用していくのか。ビッグデータやAI(人工知能)などと、どう繋げていくべきか。富士通マーケティングには、その領域もサポートしてくれるパートナーであって欲しいと期待しています」(多久氏)。ICTの活躍する領域は今後さらに広がります。

三菱地所リアルエステートサービス様 システム概要図



BMS: ビルマネジメントシステム

担当営業の声



株式会社富士通マーケティング
流通・サービス営業本部
情報・サービス統括営業部
情報サービス営業部

おおもり こうた
大森 康太

このたびは「GLOVIA smart 不動産 プロパティマネジメント」と当社のサポートに対し高い評価をいただけたことを嬉しく思います。本プロジェクトでは、お客様の業務部門、システム部門の皆さまの多大なご協力をいただいたことを感謝いたします。今後も、営業支援機能の強化や経営情報の提供など、より一層使い易いシステムをお客様と共に作り上げていきたいと思ひます。

担当SEの声



株式会社富士通マーケティング
システム本部
ソリューションビジネスセンター
ソリューションビジネス部

しろかわ ひろあき
白川 浩章

今回、業務プロセス効率化と情報の一元管理を目的に「GLOVIA smart 不動産 プロパティマネジメント」をご採用いただきました。お客様からは、決算業務の改善やシステム利用部門の拡大などにおいて効果を感じられていると伺い、とても嬉しく思います。今後もさらに機能強化を図りながら、未永く利用できるシステムとなるよう、引き続きご支援させていただきます。

三菱地所リアルエステートサービス株式会社

<http://www.mecyes.co.jp/>

本社所在地 東京都千代田区大手町2-2-1 新大手町ビル
代表者 代表取締役 取締役社長 伊藤裕慶
設立 1972年12月20日
資本金 24億円
従業員数 563名(2016年4月1日現在)

事業内容 不動産の所有、管理及び貸借
不動産の管理、貸借及び売買の受託
不動産の売買、仲介及び鑑定
駐車場の管理及び運営
駐車場の管理及び運営の受託
前各号に関連する業務の開発、販売、企画及びコンサルティング業務
金融商品取引法に基づく第二種金融商品取引業及び投資助言・代理業



(注) 記載されているお役職等の情報につきましては、2017年2月27日現在のものです。
(注) 製品の仕様、サービスの内容等は予告なく変更する場合がありますので、ご了承ください。
(注) 記載されている製品・サービス名、会社名及びロゴは、各社の商標または登録商標です。

お問い合わせ先

お客様総合センター 0120-835-554

ご利用時間: 9時～17時30分(土日、祝日及び年末年始を除く)

株式会社 富士通マーケティング

東京都港区港南2-15-3 品川インターシティ C棟 〒108-6207
jp.fujitsu.com/fjm/