

CRM/SFA  
導入事例

UR 等賃貸住宅あっせん事業

**二重登録やチェックが無くなり時短に繋がる！  
効果的な働き方改革を推進！**  
営業活動のフェーズ毎にナレッジを共有し、  
リソースの節約と人材育成に！



ホワイト・ストーンは日本人のお客様だけでなく、日本に長期滞在される外国籍グローバルワーカーの方々へ公共賃貸物件のご紹介、社宅、仮住まいなどをご提供しています。“安心できる住まい”を提供するため、お客様のご希望をきめ細やかにヒアリングし、物件リサーチ、ご提案からご契約及びご入居のサポートを実施しています。お客様と二人三脚でぴったりのお住まいをご提供することで世の中に“安心と豊かさ”を生み出していきたくと考えています。

設立 2006年7月  
URL <https://urjkkplus-ws.com/>



株式会社ホワイト・ストーン  
代表取締役 白石 淳氏

※新規事業

✓ 課題

↗ 効果

案件と売掛が別システムで管理され、  
二重入力の手間が膨大になっている。

売掛作成時に必要な情報は全て自動で案件から引き継がれるため二重入力の手間が限りなく0に。営業から経理担当への連絡漏れがなくなったため確認の手間も大幅減。

キントーン、Zendesk、Slackで  
情報を共有しており、業務が煩雑。

案件の進捗や関連情報を1画面で見ることができ、社内の連絡はChatterで完結。

導入の背景

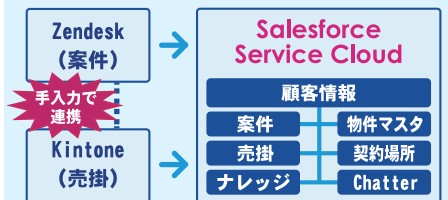
GoogleSheet・キントーン・ZendeskからSalesforce Service Cloudへ

売掛管理については、元々GoogleSheetで行っていましたが、クラウド型リレーショナルデータベースを使った方が良いと判断しキントーンを導入しました。その後、当初顧客とのコミュニケーションはメールでのやりとりが主流だったため、お客様とのやりとりが見える化するためにZendeskを導入しました。しかし、最近ではメールよりもSNSでのやり取りが全体の9割以上を占めるようになり、Zendeskを導入し続ける本来のメリットも減少していました。

また、Zendeskとキントーンは連携していないため、案件が成約したら営業がSNSでやりとりした情報をZendeskに入力して経理担当に連絡し、それを受け取った経理担当が、Zendeskに書かれた情報をキントーンに再度手入力して売上計上を行うという二段階の二重入力が社員にとって大きな負担となっていました。本来のZendeskの使い方ではないですし、二重入りに多くのリソースが割かれてしまうのはもったいない。と考え、Salesforceを利用することで、この非効率

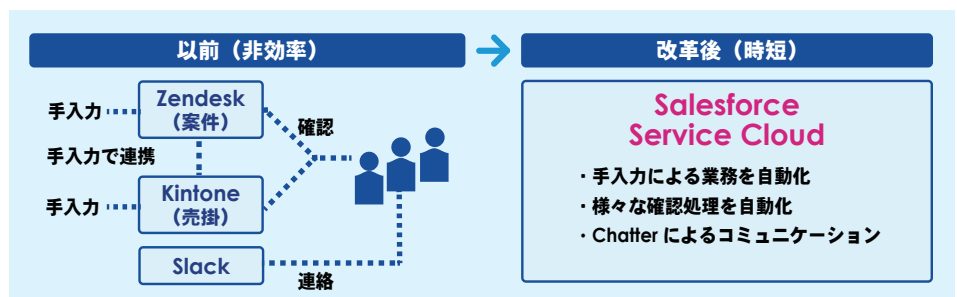
を解消できるのではないかと考えました。

Salesforceの導入



ワークライフバランスを向上させたい

最近の当社の重要なテーマは“時短”です。社員に安心して長く勤めてもらったり、採用力を担保するには、ワークライフバランスが大切な鍵だと考えています。しかし、当社は土曜日も営業しており連休も少ないことから、特に家庭を持った社員のワークライフバランスがとりづらくなりがちです。そのため1分1秒でも無駄な作業をなくして、早く社員を家に帰してあげたいと考えていました。



## 導入後の効果

### 1 画面で案件の進捗・顧客情報・売掛をすべて把握

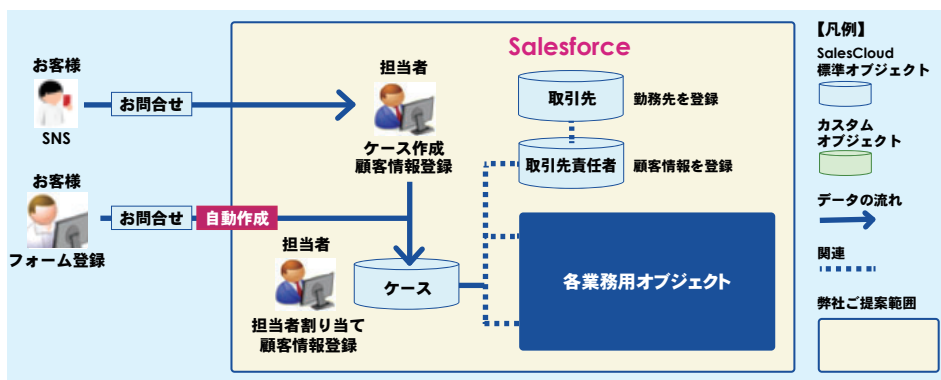


キントーンと Zendesk を使っていた頃と比較すると、情報が見やすく 1 画面にまとまっていてとても助かります。都度ページを切り替えてなくても案件、顧客、売上等、必要な情報を即座に見ることができ、キントーンの際はバックボタンで画面を切り替えていましたが、Salesforce は見たい情報をタブで切り替え表示してくれるのがとても効率的です。案件に関連する情報を Chatter で全員が共有できる機能も気に入っています。過去の履歴がすぐにわかりますし、以前は Slack でやり取りしていた内容も Chatter で連絡すれば、簡単に該当の情報にたどり着くことができます。使いながらクリア社と相談して細かいチューニング (= 定着化支援) をしてもらったことで、ストレスのない画面になったと思います。

### 営業部門から管理部門への連携ロスの効率化と管理部門の手間の削減が同時に実現

営業部門から管理部門に売掛情報を渡す際に漏れがあり、1つの確認事項について何度も社内でやり取りすることが多かったのですが、Salesforce では売掛計上に必要な情報を全て入力しない限り管理部門に引き渡せない仕組みにしたことで成約から売掛計上の流れが非常にスムーズになりました。

また、以前は GoogleSheet に毎月手入力していた売上予測などもレポート機能でいつでも最新の状態を見たり、エクスポートしたりできるようになったことで、管理部門の負担を大きく減らすことができました。



## 選定のポイント

### 何社もホームページを調べて、唯一腑に落ちたのは CLEAR 社のホームページ

最初は別の導入パートナーを検討しており、一度オンラインで打ち合わせしたのですが、マーケティングの専門的な用語が多く、あまり弊社の業務課題について議論が深まらない感じがしました。そこで自分で近隣の Salesforce 導入パートナーのホームページを数社比較したのですが、多くがカタカナの専門用語ばかりでありあまり心に響くものありませんでした。そんな中、唯一心に留まったのが、顧客の業務視点で書かれたクリア社のホームページでした。

### 顧客軸・業務理解あつての Salesforce 導入

まずは電話をかけたところ津福さんが出られました。初めてかけたお電話にもかかわらず、こちらの実情をしっかりと受け止めてくれました。電話を切った後すぐにお電話でお伝えした内容と概算の見積金額をメールで送ってくれて、この会社なら当社の業務内容をきちんと理解した上で使える仕組みを作ってくれるだろうと確信しました。過去、システム導入に関しては、後悔した経験もありました。そのため、パートナー選定では妥協をしたくなかったのですが、クリア社なら商品機能ではなく弊社業務をベースにシステムを構築してくれるだろうと期待しました。

## 今後期待すること

### SNS と Salesforce の連携

先述のとおり、弊社ではお客様のやり取りのメインは SNS で行っています。現時点では Salesforce と完璧には連携できないとのことなので、この営業プロセス共有の部分についてはチームでの見える化が出来ていません。将来は Salesforce と SNS を連携して使えるようになるとの情報もあるので、期待しています。

### ナレッジ共有による脱属人化

Salesforce 導入時に「WS (ホワイト・ストーン) ナレッジ」という仕組みを作りました。当社のビジネスでは、営業が知っておかないとお客様とのやり取りに膨大な時間を取られてしまう業務ポイントがいくつかあります。これらが適切に共有されているだけで非常に多くの時間を削減することが出来るので、今後はこれらの営業ナレッジを営業活動のフェーズ毎に社内でも共有できるようにして、さらなる時短と人材育成につなげていきたいと考えています。

お問い合わせ

株式会社クリア TEL 03-6880-9190 URL <https://www.clearinc.co.jp/>
 registered consulting partner