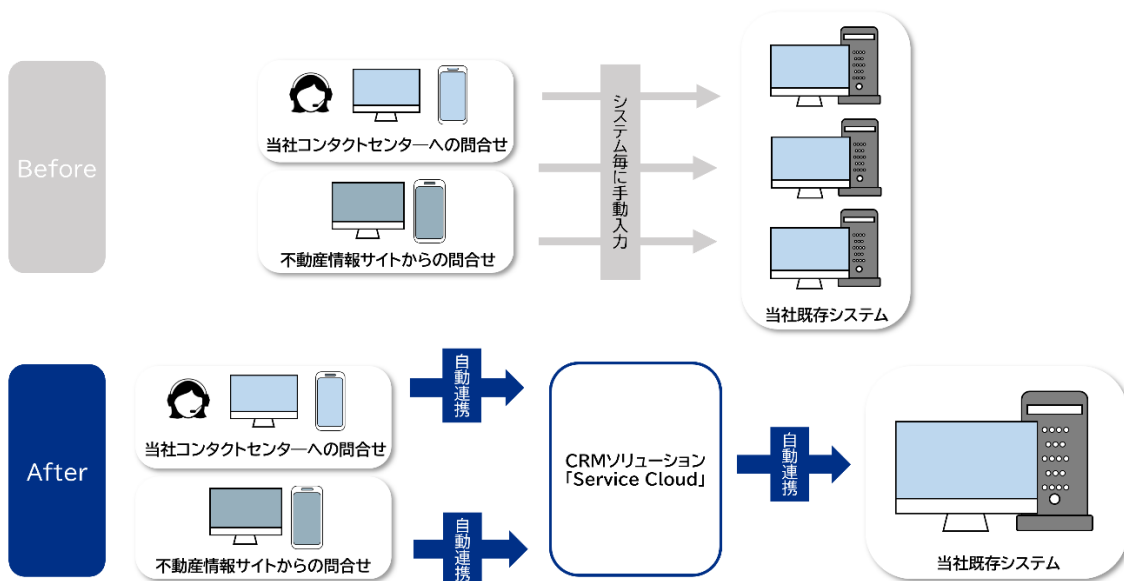


## CRMツールの導入により、顧客接点を強化



株式会社レオパレス21(東京都中野区 代表取締役社長:宮尾 文也、以下「当社」)は、顧客満足度の向上と業務の効率化を目指し、株式会社セールスフォース・ジャパンが提供するCRMソリューション「Service Cloud」を導入しましたことをお知らせいたします。



## データのサイロ化・属人化の解消に向けて

当社では、顧客情報を様々なシステムで管理していたことから、データのサイロ化・属人化が課題となっておりました。CRMソリューションを導入し、お客様からのお問合せ内容と当社既存システムを自動連携することで、データの管理を一元化します。

リアルタイムでの情報共有や自動入力を可能にすることで、対応品質の向上や業務効率化を実現します。

## オンラインでのお部屋探しが進む中、CRMで顧客接点を強化

当社では、オンラインでのお部屋探いを推進しており、2023年9月にお部屋探しの一次問い合わせ対応を行う「コンタクトセンター」を開設いたしました。同年11月には、国内109拠点を72拠点へ集約を行い、それと同時に、コンタクトセンターは本格稼働を開始いたしました。

コンタクトセンターへは、電話や当社のお部屋探しサイトだけでなく、不動産情報サイトなど、様々な方法でお問い合わせを頂いております。そのような中、情報の入力などの手作業で行う業務は負担が大きくなっておりました。これらの課題解決のためにCRMソリューション「Service Cloud」を導入し、情報の自動入力・一元管理を実現することで、業務負荷の軽減や業務効率化に取り組んでおります。

## ▼ダッシュボードのイメージ



### 導入による効果

#### 対応品質の向上による顧客満足度の向上

顧客情報の管理を一元化することで、データの可視化やリアルタイムで情報を共有することが可能となり、担当者が不在・変更となった場合でも、対応品質が変わることなく、迅速なご対応が可能となります。

#### 一元化による情報統制

当社コンタクトセンターへの電話問合せの記録も、システム連携により自動で入力・蓄積されていきます。また、当社の既存システムにも自動で連携することが可能となり、情報が統制されることで、サイロ化・属人化を解決します。

#### 情報の自動入力による業務負担の軽減

お客様からお問い合わせいただいた情報は、システム毎に手作業で入力を行い、管理してまいりました。手作業での入力においては、ヒューマンエラーなどの課題も存在しておりましたが、今回の導入により、情報が自動で入力されるため、業務負担の軽減に繋がるだけでなく、人的ミスの削減にも繋がります。

### 今後の展望

今後は、お問い合わせのデータ入力の自動化、一元管理だけではなく、データ管理の範囲を拡大し、あらゆる情報を集約・管理・分析を行っていくことで、さらなる業務効率化とデータ価値の向上を図ってまいります。

※Salesforceは、Salesforce, Inc.の登録商標です。

※CRM(Customer Relationship Management)とは、「顧客関係管理」と呼ばれており、顧客情報や行動履歴、顧客との関係性を管理し、顧客との良好な関係を構築・促進することを指します。

### ■会社情報

株式会社レオパレス21

設立：1973年8月17日

本社住所：〒164-8622 東京都中野区本町2-54-11

代表者：代表取締役社長 宮尾 文也

企業サイト：<https://www.leopalace21.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

■ 報道関係者様

株式会社レオパレス21 広報IR課

TEL.03-5350-0445(受付:9:00-18:00定休日:土日祝)

Mail.[kouhou@leopalace21.com](mailto:kouhou@leopalace21.com)