顧客情報統合システム

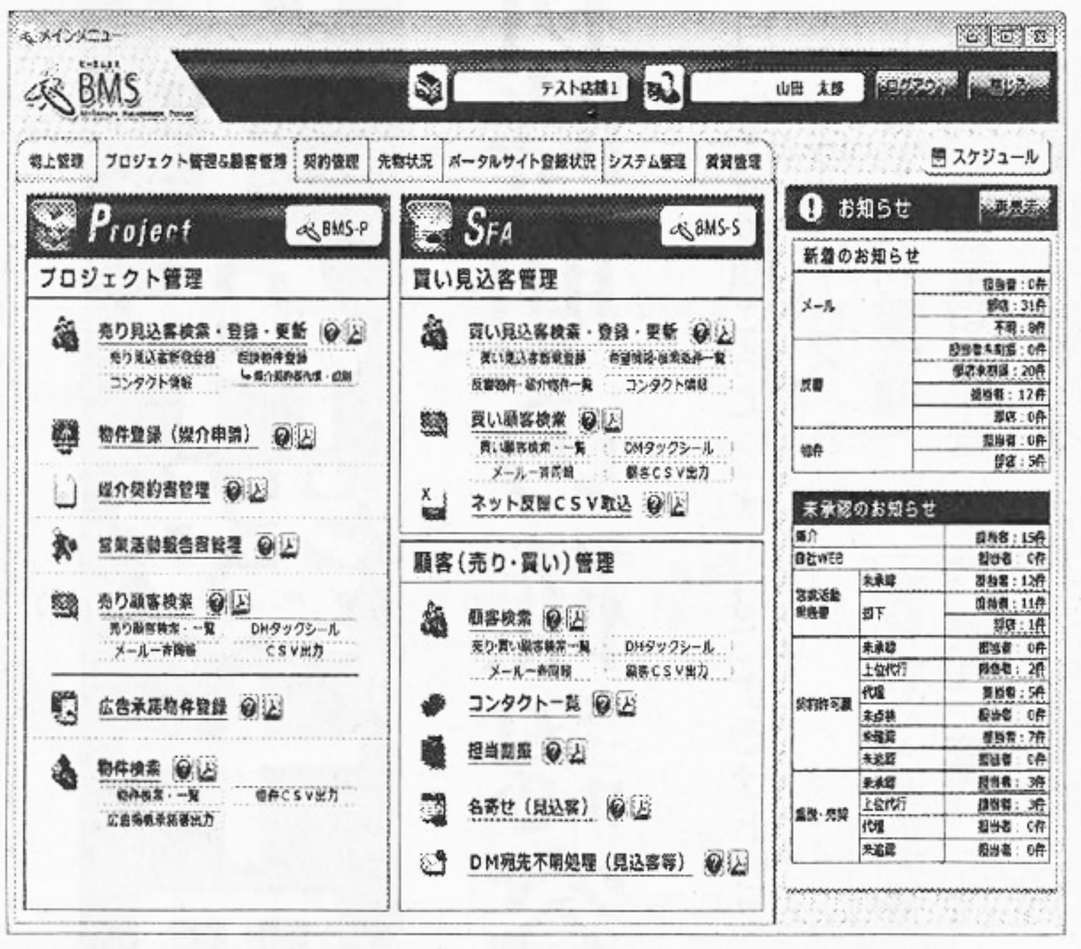
レックアイ

顧客一括管理で商機拡大

入居後の各需要取込みが可能

新築の戸建て・マンション、売買仲介、リフォーム、賃借人などの顧客データベースを統合する動きが業界全体で広がっている。住宅を購入したり賃借した顧客とその物件のデータを、数年から十数年という長い期間管理することでリフォームや買い替えといったストックの需要を取り込める。

こうした動きに対して、見込み客、契約客のデータベースを統合するシステムソリューションを提供するのがレックアイ（東京都豊島区、鈴木徳之社長）だ。ストック物件・顧客管理の「ReSTORE（アールイーストア）」や購入見込み客管理「ReSFA（レスファ）」、販売契約管理「ReCM（レックエム）」、売買仲介業務支援システムの「BMS」など不動産業の基幹業務システムを不動産会社向けに提案している同社は、見込み客は現場・部門ごとの管理になっている場合が多い。不動産デベロッパー・販売会社向け統合情報システム「Reシリーズ」は、物件や人、ストックなどの管理を一体化してビジネスチャンスを広げる。例えば「レスファ」で見込み客をさまざまな部門と共有化することで、予算など



●初期投資抑える

不動産売買の現場では、見込み客の面で新築には合わないという顧客に対して中古住宅を提案したり、買い替え客にリフォームを提案するなど、現場での柔軟な対応ができる。

ストック事業の強化を目指す場合にも、自社グループでマンションや戸建てを購入した顧客に対して数年後にリフォームや買い替えといった新たな提案ができる。

同社システムの特徴はパッケージ商品でも導入企業の仕事のやり方に合わせてシステム設計できること。完全なオーダーメードもできるが、そこまでの導入資金がない場合はパッケージに必要なカスタマイズを加えることで、初期投資を抑えることができる。現在は最小の構成で利用開始し、後から都度必要な機能を追加する顧客が多い。

導入に当たっては、同社が情報の運用方法や営業現場でのデータベースの活用にとどまらず、経営改善まで含めて根本的に見直すコンサルティングも提供する。

またシステム一括導入だけでなく、必要な項目だけを導入する小口化にも対応する。支援内容も新たにリフォームや物販、買い換えに対応できるようにした。

現在2社が導入し、約20社から引き合いがある。

●引き合い相次ぐ

売買仲介会社向け業務支援システム「BMS（ビーエムエス）」シリーズも小口化を進めるとともに、大規模仲介会社向けのエンタープライズ版を開発した。大手仲介会社4社が導入し、約10社が導入を検討している。

ビーエムエスシリーズは現業視点で作成したので営業や管理現場から評判が良い。

一方で会社全体の事業状態を視覚化し、確認できる経営者向け管理システムも求められており、開発を急ぐ。

大手仲介向けシステムを開発

経営者向け商品も視野

昨年、引き渡し後の定期点検やクレーム管理を行う「ReAFTER（アールイーアフター）」システムを拡張し、引き渡し客のデータを竣工済み物件情報管理や所有者履歴管理、修繕履歴管理などの機能を融合した「ReSTORE（アールイーストア）」を開発した。従来は各店舗や部門、営業マンごとに管理していた顧客情報を会社全体で統合して管理できる。家族構成や加齢、進学、就職など顧客の変化情報を現場で入力するだけで統合データベースに反映、詳細な情報を常に新鮮に保っておけるメリットがある。

たとえば、住宅設備機器の導入時期が分かれば取り替え時期にリフォーム提案したり、各種保険の契約時期から更新に当たり営業をかけることができる。

マンションデベロッパーで中古売買仲介も手掛ける企業の場合、自社分譲の顧客や物件情報を管理することは中古物件の仕入れにもつながる。

こうした一連のシステムをゼロからフル導入するには一般的には2～5年、5億～10億円かかる。

企業ごとの予算やニーズに個別対応

それぞれのシステムは100以上の機能を持ち大手企業から中小企業までに対応するが、企業規模によっては豊富な機能のいくつかしか必要ないこともある。そのため導入時に機能を選択することができる。

個別企業に対する受託開発の場合でも予算やニーズに対応する。50人の開発部隊で個別ニーズやカスタマイズにスピーディーに応じる。

現在、リフォームや注文住宅、賃貸管理のシステムを開発している。

不動産顧客データベース

＝ここに注目＝

- パッケージ商品でも導入企業の予算やニーズに合ったカスタマイズが可能
- システム小口化で価格メリットだけでなく操作性向上
- ＯＢ顧客の情報を管理し、ストックの基礎データに