

ピンチをチャンス変えた 非対面営業への挑戦

株式会社日本エイジェント
樋口 孝幸

樋口 孝幸 (Higuchi Takayuki)

1974.09.12 長崎県佐世保市生まれ
株式会社日本エイジェント 常務取締役



COMPANY PROFILE

会社概要・実績



社名	株式会社 日本エイジェント
所在地	〒790-0012 愛媛県松山市湊町1丁目2番地（本社） 〒100-0006 東京都千代田区有楽町1丁目12番地1 新有楽町ビル11F（東京本部）
TEL	089-921-1567（代表）
URL	https://www.nihon-agent.co.jp
設立	1981年1月
資本金	10,000,000円
代表取締役社長	乃万 春樹
免許番号	国土交通大臣（2）第8531
従業員数	156名

管理戸数

愛媛エリアでの管理戸数

AREA **No.1**

中四国エリアではNo.3

15,045 戸

inEHIME



年間契約件数

中四国エリアでの年間契約数

AREA **No.1**

5,600 戸

1YEAR



紹介可能物件数

愛媛県内シェア

SHARE **No.1** 82,838 戸





企業理念

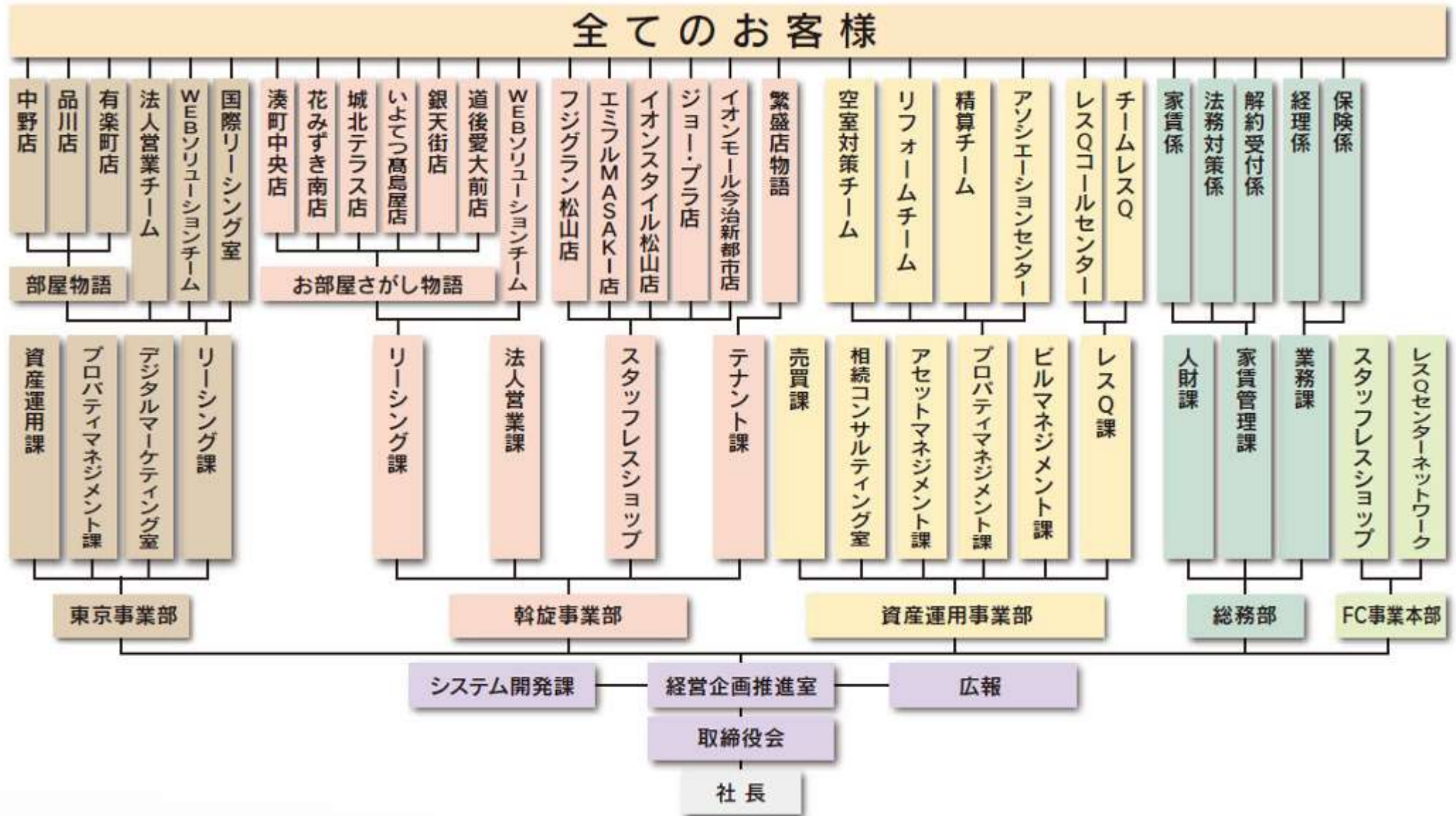
我社の商品は決して
不動産ではありません

「お客様感動満足」

という
住まいサービスです



逆ピラミッド型の組織表



五物語さがし部屋

さがし部屋

日本エイジェント
お部屋がりの自慢家
スタッフレスGO

WASUREGO

3

3

排煙口

注意
この設備は
火災発生時に
自動的に消火
装置を作動
させます。

CONCILIATION DIVISION

幹旋事業部

お部屋さがし物語

お部屋さがし物語
湊町中央店



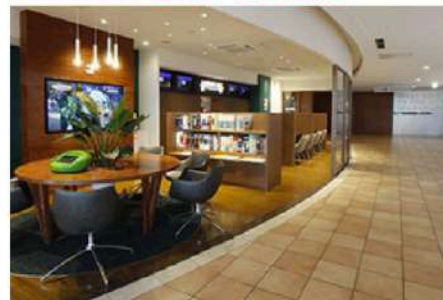
お部屋さがし物語
花みずき南店



お部屋さがし物語
城北テラス店



お部屋さがし物語
いよてつ高島屋店



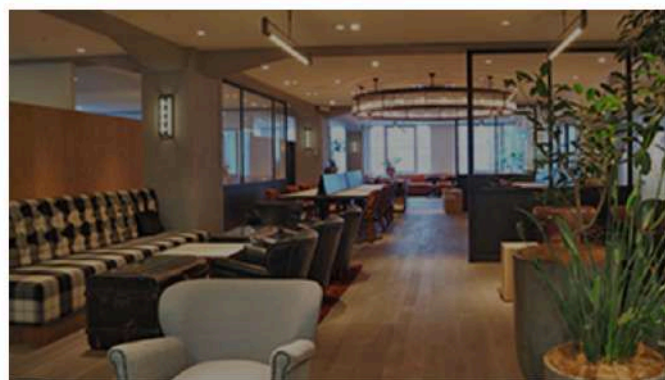
お部屋さがし物語
道後 愛大前店



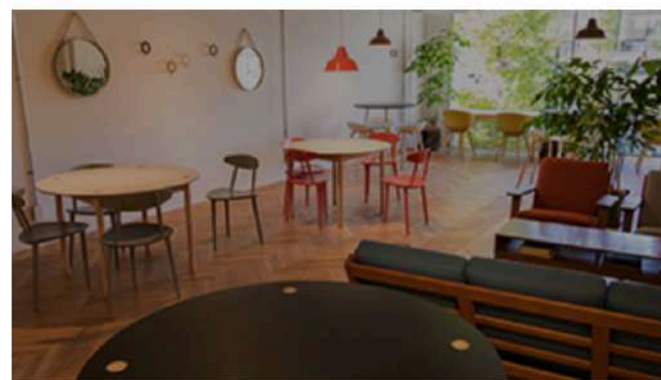
期間限定店

TOKYO DIVISION

東京事業部



有楽町店



品川店

えひめ レスQセンター



レスQ隊が入居中のお困りごとを24時間365日対応

アフターコロナの世界

	before コロナ	Now コロナ	after/with コロナ
賃貸仲介	来店誘導・対面営業	苦しまぐれに非対面営業徹底	WEB・サテライト営業
不動産管理	アナログ	何もできず過ぎ去るのを待つ	不動産テックを活用
入居者対応	直接対応	恐る恐る対応	入居者アプリ
オーナー対応	訪問対応	ちょっと今は行けません	オーナーアプリ
デバイス	デスクトップ	社内のノートPCかき集め	1人1台ノートPC
基幹システム	オンプレ	リモートソフト	クラウド化
社内連絡	内線	携帯電話	チャットツール
社外電話	固定電話	携帯へ転送	携帯電話
社内会議	密室に密集して密接	WEB会議の為なぜか出社	WEB会議
業者間連絡	FAX・郵送	FAX・郵送物を確認のため出社	ペーパーレス化
テレワーク	やったことない	やってみた	社内ルールで実施

実施前の問題点



■リーダーシップ誰が取る？問題

やってみたいと言うスタッフは存在するものの、最初にやるのは嫌。人の目が気になる。サボっていると思われるかもしれない。



■デバイスが人数分無い！問題

デスクトップPCばかりで揃えており、ノートPCが社員分ない！
またシステムもクラウド化されていないものも多く、環境整備が大変・・・



■業務的に出来るわけがないと思ってる！問題

実施前に部署長に「テレワーク実施可能か？」のアンケートを取ったところ、「出来るわけがありません」の回答が返ってくる場所も。

自らが実施し仮ルールの設定

■事前申請・事後報告

希望日時・作業場所・業務予定などを事前にサイボウズのワークフローにて事前申請を行う

業務終了後は業務報告書に業務内容を具体的に明記する

■環境 (案)

- ・会社から提供されたPCを利用
- ・業務時間中はチャットワークは基本的に即時返答できる状態
- ・必要に応じて、すぐにTV会議ができる状態・環境
- ・部署によっては、必要に応じて現場に動ける状態

■業務の流れ

業務開始時にPC起動、タイムカードを出勤状態へ

社内の連絡のやり取りは、基本的にはチャットワークにて必要に応じて、電話・TV会議などを行う

業務終了後は業務報告書に具体的業務内容を記載しタイムカードを退勤へ

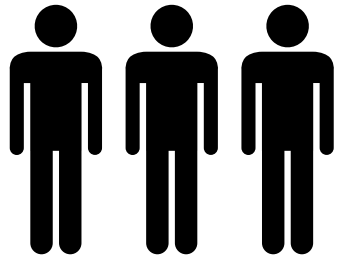
業務分析後グループ分けして段階的に推進

グループ	開始 予定日	部署名	備考	準備物
1	4/1	経営企画推進室 FC事業本部 人財課	ノートPCがあり、社内システムに依存しない業務	
2	4/13	WEBデータソリューション 繁盛店物語 サテライト	ノートPCがあり、社内システム利用が必須な部署	VPN環境
3	4/20	AM課 PM課 売買課	ノートPCがなく、社内システム利用が必須な部署	VPN環境、ノートPC
4	4/27	WEBファーストカスタマー レスQ課	実行のために業務改革が必要な部署	VPN環境、ノートPC、業務改善
5	5/1	総務部 BM課 ほか	実行のために意識改革が必要な部署	VPN環境、ノートPC、業務改善、意識改革

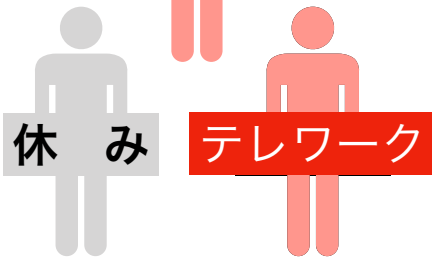
グループごとにデバイスを支給

部署A

テレワークグループ

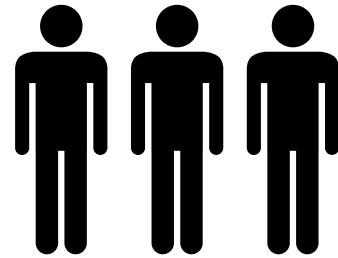


テレワーク

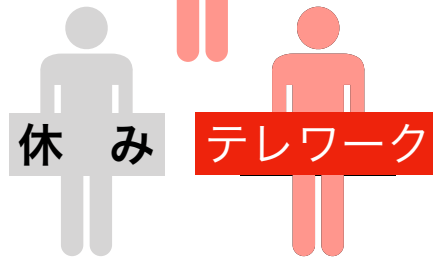


部署B

テレワークグループ

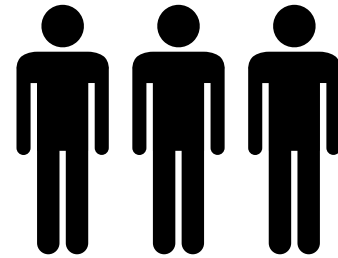


テレワーク

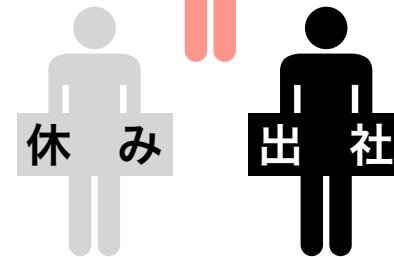


部署C

テレワークグループ

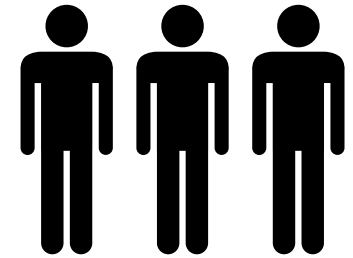


テレワーク

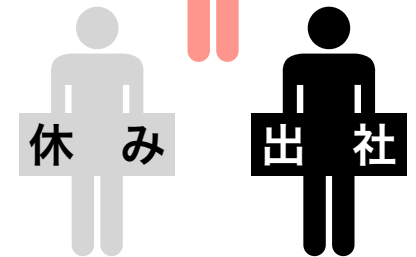


部署D

テレワークグループ



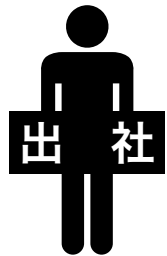
テレワーク



それぞれの役割は？



テレワークに挑戦して、問題点と課題をピックアップ
次のスタッフにアドバイス



出社してテレワークのスタッフのサポートを行い、
出社業務の改善、外線・内線の削減、ペーパーレス化



ちゃんと休んで、
不要不急の外出自粛

具体的取り組み

事前申請・事後申請の徹底

実施前の事前申請、実施後の事後申請を徹底し、予定していた業務と実施後の成果を比較し、生産性がしているかどうかを日々確認を行いました。申請を徹底することで、実施するスタッフも生産性向上への意識が高くなりました。

テレワーク申請書 (4/26 (水) テレワーク申請)			
申請内容	業務 課		
申請日	2020/4/24 (水) 18:46		
有効期限(開始日)	2020/4/23		
開始時間	08:00		
終了時間	18:00		
業務内容(予定)	・業務作成 ・月次定額金集金集計(連絡) ・3月決算準備 ・事務作成 ・書類作成 ・ゴミ出し(100g)		
持ち出し機器	ノートPC (4台)		
進行状況			
申請状況	結果	コメント	日時
承認	承認	承認してください	2020/4/25 (木) 18:55
承認	承認	【テレワーク申請】 3:00-3:30 個別チャット 3:30-10:10 エキスパートスタッフによるアカウント作成、5月の業務計画(2021) 10:20-11:00 知識共有、知識整理 11:00-11:30 委員会参加(社務部、新入社員等) 11:30-12:00 会議 12:00-12:30 業務作成等 13:00-14:00 5月決算書フォローアップ会議 14:00-14:30 資料作成 14:30-15:10 電子帳簿連携 15:30-17:00 決算書作成(2020) 17:44-18:05 エンディング等と、18:00-18:15 18:20-18:40 業務報告	2020/4/29 (水) 11:15

■手法 (3/30-4/6 検証)

- ・業務ペア (同業務スタッフ) が1名以上出勤している場合のみ実施
- ・サイボウズのスケジュールで実施予定の内容を事前に申請 (時間帯別)
- ・業務スタート時はチャットワークで連絡「業務スタートしました」
- ・社内の連絡はチャットワーク、ZOOM会議、社外連絡は携帯電話
- ・業務終了時は業務実績内容を別途報告、業務報告書を書いて終了

■結果

□メリット

- ・移動時間なし、集中力UPで、生産性は間違いなく上がります (1.2~1.5倍)
- ・成果主義が強調されます (事前申請-事後報告)
- ・業務改革、業務改善が一気に進みます (ペーパーレス、内線減少、TV会議 etc..)
- ・社内外会議、面談、システム開発、資料作成、重説、などほとんど問題なし
- ・社外打ち合わせの際に、進んでいる会社だと思われやす

□デメリット

- ・想像以上に疲労します
- ・家族構成によっては、家族に負担をかけるため理解を得る必要があります
- ・メリハリが付けにくく、いつまでも仕事をしてしまいます
- ・5人目でルールを守らないスタッフが出てきました (事前申請なし)

週単位での検証

部署ごとに週単位の検証を行い、問題点を明確にしていきました。問題をクリアすれば、テレワーク可能な日数を週単位で1日→2日→3日と増やしていきました。デメリットになった部分について改善案を検討することで、大幅な業務改善につなげることができました。

WEB会議・テレワークの積極的推進

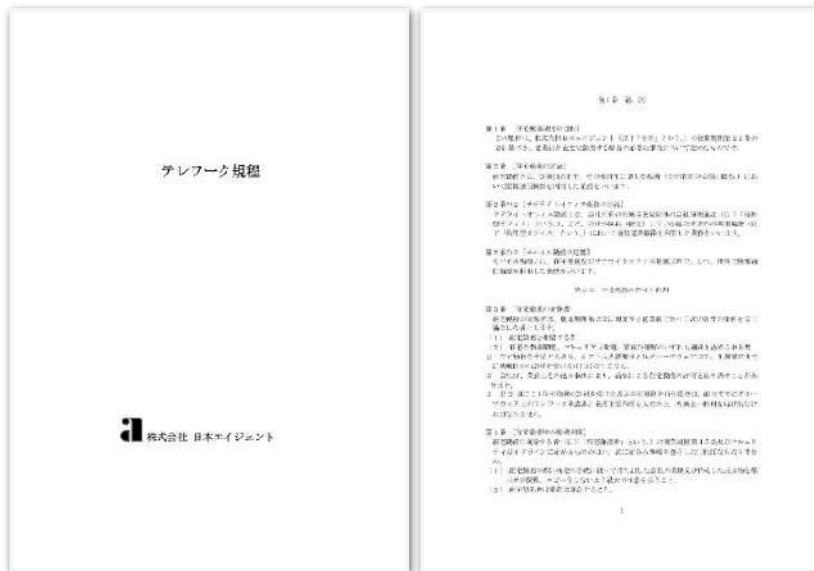


WEB会議の積極的推進

社内の重要会議は全てWEB会議に変更し、今もその体制を継続させています。段階的にグループを少人数化して個人で参加できる状態にしました。WEB会議に対する社内の抵抗感はなくなり、外部とも積極的に実施ができるようになっていきます。

テレワークを社内制度化

検証の結果を元に、社内のテレワーク規定を作成し7月1日より週に3日のテレワークを実施可能な状態にしました。自宅での水道光熱費の一部負担など、テレワークを実施しやすい環境も構築しています。働き方のひとつとしてテレワーク「も」できる社内環境になりました。



実施後の感想・課題

■リーダーが率先して実施すべき

上司がテレワークに否定的であれば社内導入は不可能。まずは自らが率先垂範実施して生産性を向上させるところまで模範を示す必要がある。

■ITリテラシーに差がありすぎる

自分が30秒で出来ることを、20分かけてやっているスタッフがいることがわかったり、社内間のFAXが存在することがわかったりとリテラシーの差が明確になった。

■5人に1人は何らかのエラーを起こす

事前申請を徹底するも、事前申請を事後にやっていたり、勝手に会社の備品を持ち帰ったり、ルールを作っても何らかのエラーを起こすスタッフが出てくる。

■生産性・残業時間などに注視すべき

業務改善を並行して行わないと、無理やりテレワークを実施していることになり、生産性の向上につながらない。残業時間の推移にも注意し、軌道修正が必要。

■本気で取り組めば業務改善につながる

最初は効率が悪くても、「ちゃんとテレワークをやれるようにしたい」をモチベーションに変え、業務改善の取り組みを継続させていくことが可能。

サテライトリーシングチーム構想

お客様からの問い合わせに対して、有人店舗へ来店誘導することなく、WEB上での接客やツールの活用のみで仲介業を完結させます。将来的には、お客様のご自宅や指定の場所（サテライト）へ伺い、その場でPCを活用して接客対応を行う今までになかった仲介モデルを追求します。



テレワークの応用で新サービスの立ち上げ



**無店舗型賃貸仲介チーム
「サテライトリーシングチーム」**

店舗営業の全て工程のオンライン化に成功

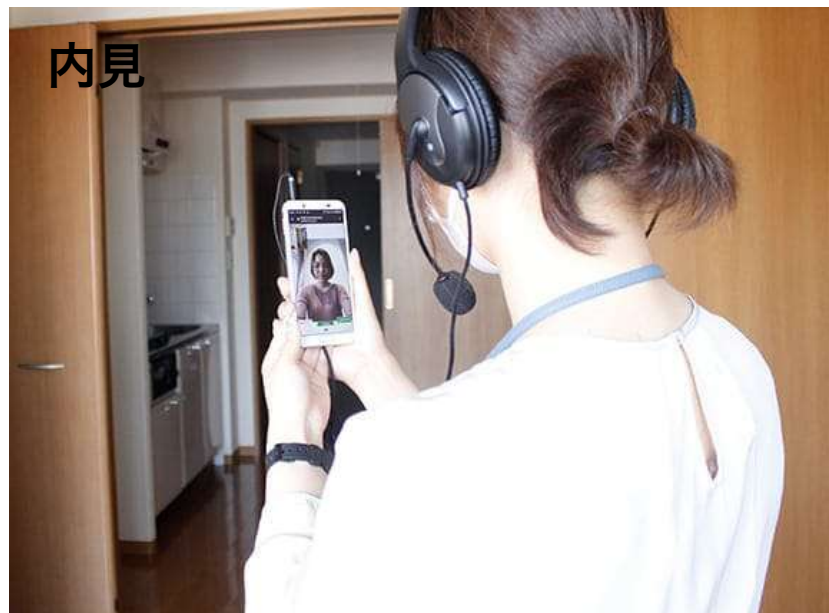
ヒアリング



接客



内見



契約



移動時間を0にするオンライン活用

フィンランドのお客様対応



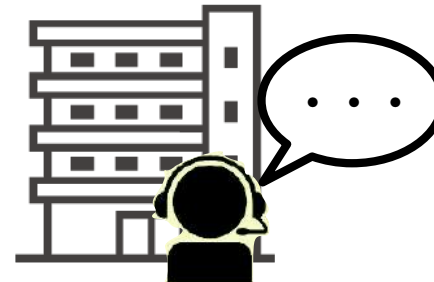
テレワーク



フィンランド

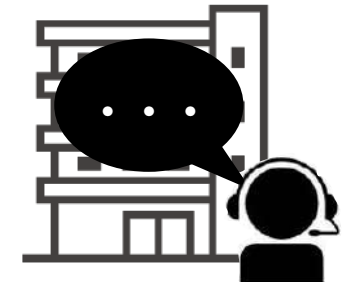


A物件



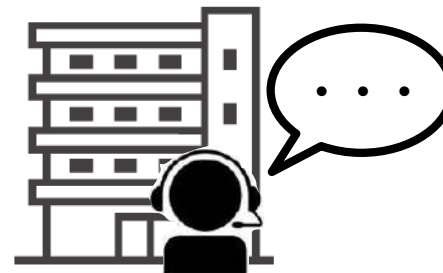
スタッフA

B物件



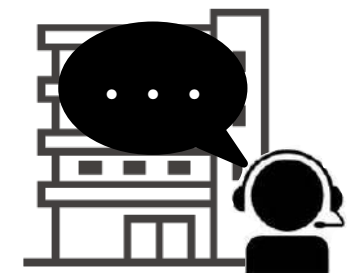
スタッフB

C物件



スタッフA

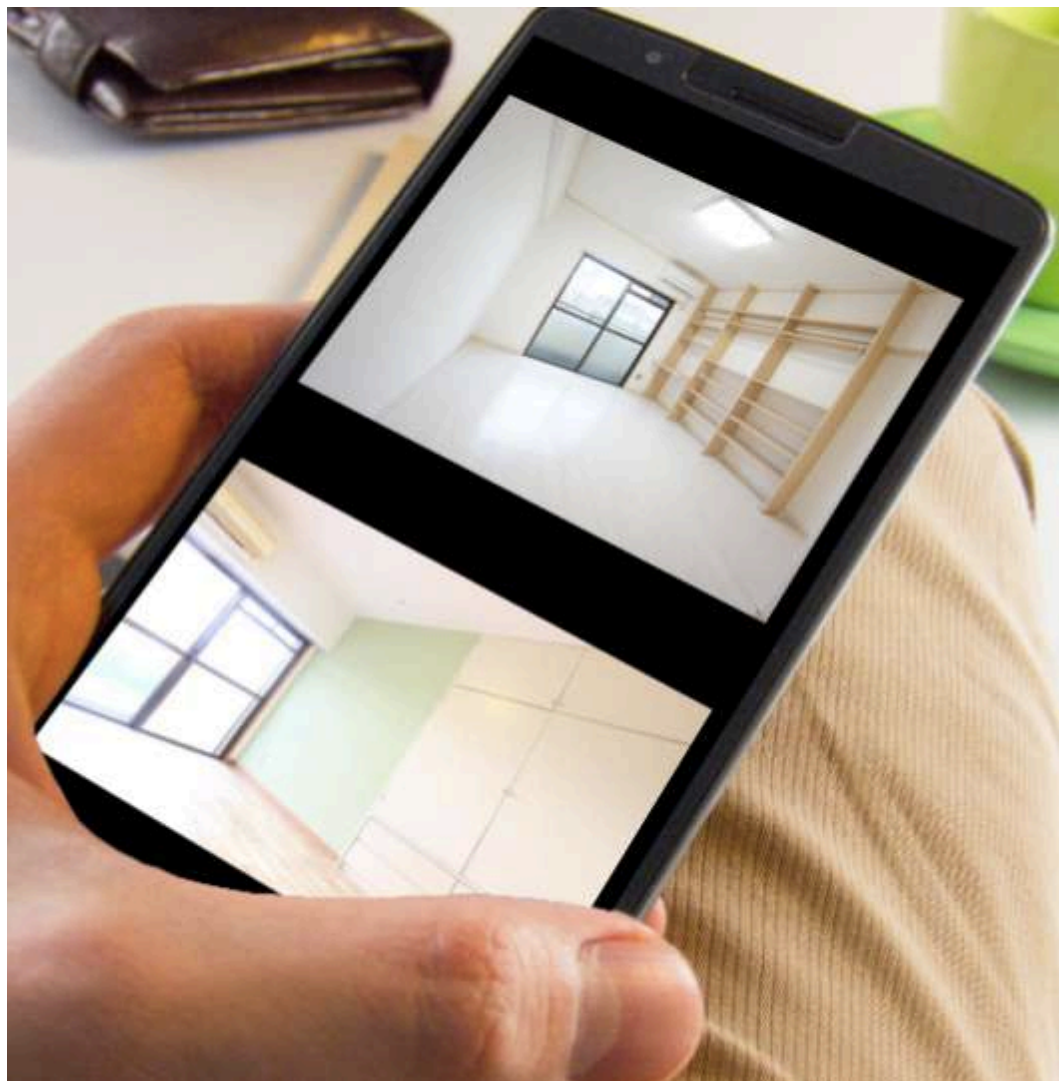
D物件



スタッフB

リアルを超える 2 物件同時中継

気になる場所の比較も同時中継で可能に



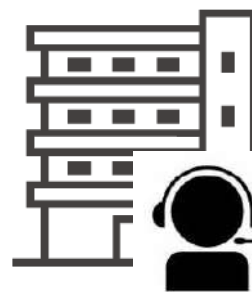
テレワーク



自宅

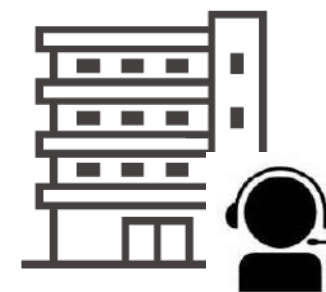


A物件



スタッフA

B物件



スタッフB

店舗営業の全て工程のオンライン化に成功

<通常のお部屋探し>

物件を探す
問い合わせ



不動産会社訪問



物件内見



物件申込

1～2週間

1日～1ヶ月

<最短のリードタイム>

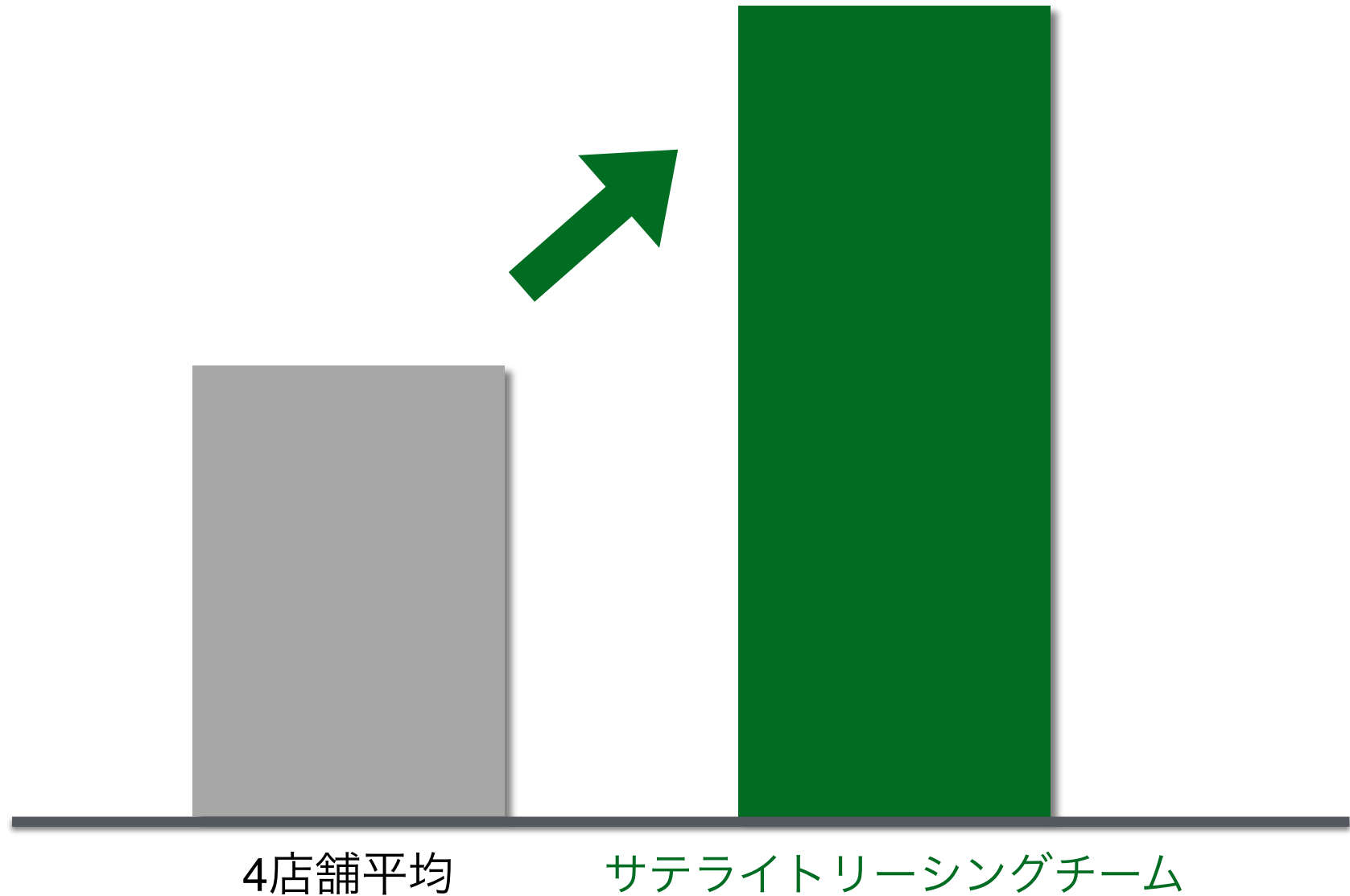


反響対応

30分

WEB申込

店舗営業の全て工程のオンライン化に成功



一人あたりの対応件数 **170%**

対応方法のマニュアル化



画像・動画で
解決ステップを確認



サインイン



メイン(メニュー)



解決マニュアル



チャット



ご入居者様の評価

・対応の良かった点、ご不満な点など何でも結構です。
「お客様の声」をお聞かせください。

コロナ対策でしっかり消毒して帰って
くれました。

時間通りに来てくれたのも良かったです。

ありがとうございました。

・対応の良かった点、ご不満な点など何でも結構です。
「お客様の声」をお聞かせください。

修理して下さい、あとに
アルコールスプレーで
除菌して帰られたので
その配慮がうれしかったです。
ありがとうございました。

ありがとうございました。

○対応の良かった点、ご不満な点など「お客様の声」をお聞かせください。

迅速に対応していただいたのが
良かったです。

AIチャットも便利に使えるものですね。

○対応の良かった点、ご不満な点など「お客様の声」をお聞かせください。

アプリチャットでのやりとりが簡単・便利
でした。

ガス屋さんと同じ時間で合わせてくれて
楽でした。

また利用します。



日本エイジェント

新型コロナウイルス 感染予防対策

スタッフは全員
マスク着用です



マスクの下は
笑顔です!

店内の消毒を
徹底しています



部屋探しの不安も
綺麗に消毒します

店内の換気を
徹底しています



風通しの良い
店舗(会社)です!

ソーシャルディスタンスを
確保します



お客様と心の距離は
親“密”です!

スタッフは毎日
検温しています



平熱ですが
情熱はあります!

パーティションで
飛沫防止しています



ただし、心に
壁はありません

オンラインで接客・内見が
できます



私たちの情熱、
電波に乗せて届けます

契約手続きも
来店不要です



離れていても、
思いは必ず届けます

マスクの下はとびきりの
笑顔です!



感染拡大防止のため、ご協力をお願いいたします

来店時には必ず
マスクをご着用ください



入店時には備え付けの
消毒液で消毒してください



37.5度以上の発熱・咳の症状の
ある方は入店をお控えください



お客様に安心してご来店いただけるよう努めて参ります

お部屋さがし物語