

仲介件数昨対比500件増

スタッフの課題を数値化

一誠商事



一誠商事
(茨城県つくば市)
五十嵐徹社長(44)

仲介件数5981件
の一誠商事(茨城県つくば市)では、昨年対比で約500件の仲介件数の増加となった。2019年7月に顧客管理システムを改修し、機能追加を行った。これにより営業プロセスを見える化。件数増加に奏功した。

具体的には、ポータルサイトからの反響への対応数、対応に対する顧客からのメール返信率、問い合わせ来店率、来店成約率と、接客プロセスに沿って各スタッフの指標を数値化した。さらに、ポータルサイトごとの成約率も数値化できるようになった。

同システムを導入したのは約3年前。業務支援、顧客管理ができるシステムで、改修前の機能はメールの送受信と、物件情報の検索、

閲覧機能だった。パソコン画面を見せながら物件の案内ができるためペーパーレス化にも奏功したもののスタッフ個人の問題点が分かりづらかった。そこで、さらなるシステムの活用を考え今回の改修に至ったという。「改修を行うまでは経験則や雰囲気でスタッフの指導を行ってきた。だが、

しメールを送るものもなかなか来店につなげることができないことが多い。現在は、数値を確認し来店率の低いスタッフのメールはマネジャーや先輩社員がチェックし直接指導を行っているという。同社の加藤信行常務取締役は、「数値化すること、個人の課題を明確にできた」と語る。

なお、同社は19年11月末に管理戸数が2万戸に到達。6月までに2万1000戸を目指すとしている。