

## 導入事例

※レントーズネットの既存機能である顧客管理機能の導入事例

株式会社東都  
営業推進部長  
石塚 純教様



レントーズ社より、メール反響からの来店率向上の提案を受けました。

レントーズネットでメール営業を強化したことにより  
メール反響からの来店率が**1.8倍**にアップ!



### 実感! レントーズネットのCRM機能

不動産サイトからのメール反響が、なかなか来店につながらないという悩みを持っていた当社でしたが、昨年、レントーズさんから提案を受け、レントーズネットを効果的に利用したメール営業の手法を実践して参りました。その結果、お客様からの返信率は40%から60%へと1.5倍にアップし、反響からの来店率も、20%から37%へと1.8倍にアップしました。メール営業は、やり方次第で成果を出せることを実感しています。現在、レントーズネットのCRM機能は、当社にとって不可欠な存在です!

## 基本サービス料金プラン

初期費用 **20,000円**  
※1店舗あたり

サービスプラン名	ID数	月額料金	機能
CRM プレミアム	5 ID	20 万円 / 月・店	コンサルティング・コンサルティングレポート・HTMLメール機能・スタッフプロフィール機能 (6か月継続契約)
CRM 5	5 ID	4 万円 / 月・店	簡易レポート・スタッフプロフィール機能
CRM 3	3 ID	3.5 万円 / 月・店	
CRM 1	1 ID	3 万円 / 月・店	

機能名	初期費用	月額料金
HTMLメール機能	2 万円 / 店	5,000 円 / 月・店
営業スタッフプロフィール機能	2 万円 / 店	月額無料

※レントーズネットの物件管理などと連携する場合の料金については、お問い合わせ下さい。

レントーズネットに関するお問い合わせはこちらまでお気軽にどうぞ



株式会社レントーズ  
〒108-0075 東京都港区港南2-3-13 品川フロントビル  
TEL 03-5783-3682 FAX 03-5783-3702 E-mail rcrm@rentersnet.jp  
営業時間 月曜日～金曜日(祝日除く) 10:00～18:00  
詳しい情報は下記URLからご覧いただけます。  
<http://rcrm.jp/>



※株式会社レントーズは、HOME'Sを運営しているネクストの100%子会社です。グループの力でお役に立ちます。

お客様の望む  
物件が  
見つからない

レントーズネット

CRM

メールの作成に  
時間がかかる

メールの返信が  
来ない

メールの反響が  
来店に  
つながらない

効果的な  
追客ができない

こんなお悩みを今すぐ解決してくれる  
新システムが登場!

75%の導入社でメール返信率が上がった!  
60%の導入社でメール反響来店率が上がった!

※2011年6月自社調べ



※株式会社レントーズは、HOME'Sを運営しているネクストの100%子会社です。グループの力でお役に立ちます。

# メール営業でお悩みの方へ。

7つの機能でメール営業を強力にサポート!

賃貸営業のエキスパート「レントーズネット」が、実務経験により蓄積したノウハウを生かし、新システムを構築。メール営業の効果を上げる便利な機能が満載です。来店率アップを目指す貴社の営業力を底上げします!

今やるべき仕事がひと目で分かる

## タスク管理機能

対応が必要なお客様のリストを、緊急度の高いものから順に20段階で表示。優先度の高いお客様から対応できるので、効率よく密度の高い営業活動ができます。

対応が必要なお客様リスト					
遠 太郎	未対応	05/26(水) 16:45	反響受信(要担当者決定)	未決定	担当者を決める
レントーズ 次郎	追客中	05/26(水) 12:30	メール受信(要返信)	営業 一郎	対応を入力する
レントーズ 三郎	追客中	05/26(水) 12:30	メール受信(要返信)	営業 太郎	メール(電話)する
遠 太郎	追客中	05/25(火) 13:45	アンケート受信(希望案件)	事務 花子	メール(電話)する
レントーズ 次郎	追客中	05/25(火) 12:30	メール受信(2日経過)	営業 太郎	メール(電話)する
遠 太郎	アポイント	05/26(水) 15:30	遠 太郎さんの対応入力あり	営業 一郎	確認する

POINT 自動でToDoが入れ替わります。

※イメージ図です。

お客様の動向・ニーズが分かる

## 閲覧機能



このお客様は「品川フロントビル」に興味があるのかな?

複数おすすめた物件の中から、「どの物件を」、「いつ」、「何回」、「誰が」、見たかがリアルタイムで表示されます。お客様のニーズが把握しやすくなります。

POINT パソコンの向こう側が見える!!

※イメージ図です

## メール文章作成をお助け

### 定型文、文例集



お客様からの反応がよいメール定型文や文例を多数用意。物件の特徴をアピールする文例集や、女性・ファミリーなど、お客様の属性に合わせた文例集もあります。また、自社オリジナル文例も登録・活用できます。

POINT 豊富な文例集なのでスタッフの物件知識の向上にも役立ちます。

連動

スマートな管理で、営業力アップ

## スケジュール管理機能

使いやすく、見やすいスケジュール管理機能付き。しかも会社内でスケジュールの共有が可能。タスク管理機能とも連動し、他のスタッフの対応履歴まで共有できるので、誰でも迅速かつ丁寧なフォローが可能です。

スケジュール						
日	18日(日)	19日(月)	20日(火)	21日(水)	22日(木)	23日(金)
15:30	申込予定	11:00 -12:00 来店・案内予定	10:00 -11:00 契約予定			
16:30	社内予定		16:00 -20:00 社内予定			

※イメージ図です。

よりスピーディな対応が可能

## 自動返信、自動マッチング

お客様からの問い合わせに自動で返信できる機能です。また、お客様の希望条件に合った新しい物件がHOME'Sや物件管理機能に登録されれば、その物件情報も自動で送信。スピーディにお客様に対応できます。



急増するケータイメールに対応

## ケータイ、HTMLメールもOK

PDFが送れないケータイメールにも、物件情報を判り易く送信できます。また、他社との差別化が可能なHTMLメール\*やプロフィール\*を送ることもできます。(※オプションです。)

POINT 携帯でも見やすい!

40万件から簡単に物件送信

## 物件選びお助け機能

HOME'Sに登録されている「客付け可」物件から、自動でお客様へのおすすめ物件情報を即座に抽出。物件探しの手間と時間が大幅に省け、ビジネスチャンスが広がります。



※HOME'S物件抽出機能は別途費用がかかります。ただし、HOME'S会員は無料で利用できます。  
※物件数は2011年4月期の件数です。

本機能のお問い合わせは株式会社レントーズまで

TEL:03-5783-3682

※株式会社レントーズは、HOME'Sを運営しているネクストの100%子会社です。グループの力でお役に立ちます。

# さらにCRMは 日々の営業管理も サポートします!

売上の進捗管理・目標達成  
シュミレート・お店の業務日報作成  
ポータルサイトの反響比較・・・を  
簡単、早く正確に!

数多くの管理業務に忙殺される責任者の皆様も  
営業メンバーがCRMを活用すればその業務を  
より効率的に、且つ効果的にこなせます!



## 追客結果分析

営業メンバーが追客した成果を把握する機能。  
それぞれのメンバーが追客営業した成果を5つの指標で分析できます。  
各営業メンバーの分析指標を月別で過去13ヶ月表示し、営業スキルが  
向上しているのかどうかを比較・把握するとともに、どの営業ステップに  
課題があるかも把握できます。

1: 反響対応率

2: 対応返信率

3: 返信来店率

4: 来店申込率

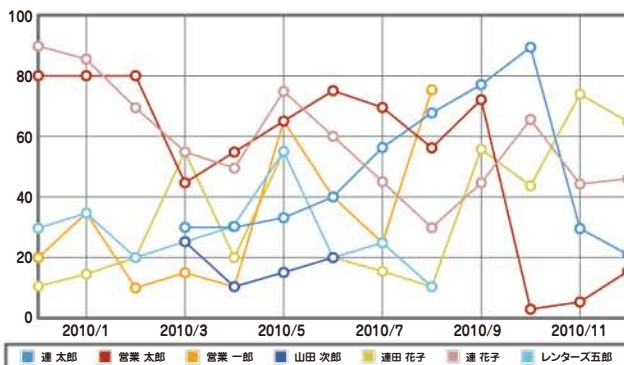
5: 申込契約率

## 反響追客結果集計

■ 営業担当者別追客結果集計

店舗名: 赤坂店

POINT CSVでDLすることもできる  
ので独自の集計も可能。



分析指標	担当者	2009 12	2010 1	2010 2	2010 3	2010 4	2010 5	2010 6	2010 7	2010 8	2010 9	2010 10	2010 11	2010 12
反響対応率	蓮太郎				100%	100%	100%	80%	80%	75%	99%	70%	75%	90%
	営業太郎	98%	100%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	100%	98%	100%	100%	98%
対応返信率	蓮太郎				65%	65%	90%	65%	65%	65%	85%	65%	65%	75%
	営業太郎	72%	72%	72%	72%	72%	90%	72%	82%	72%	72%	72%	82%	72%
返信来店率	蓮太郎				35%	35%	35%	55%	35%	55%	35%	35%	35%	35%
	営業太郎	30%	50%	30%	30%	30%	50%	30%	30%	30%	40%	30%	30%	60%
来店申込率	蓮太郎	42%	42%	42%	42%	42%	42%	42%	42%	42%	42%	42%	42%	42%
	営業太郎	55%	55%	75%	55%	75%	75%	55%	55%	80%	55%	55%	55%	55%
申込契約率	蓮太郎	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	50%	50%	50%	50%
	営業太郎	50%	50%	70%	50%	68%	70%	70%	50%	50%	50%	60%	60%	60%

※イメージ図です。

営業メンバーの得意・苦手を瞬時に把握!

## 反響分析

媒体別、手段(=メール・TEL・来店など)別の反響推移を  
グラフ化。

また、各媒体からの反響がどのくらい申込・契約に至って  
いるかを比較することもできるので、効果的な媒体戦略が  
立てられます。

反響数と反響からの  
申込率を可視化することで  
媒体別の効果を瞬時に把握!

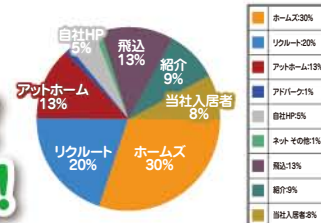
### 反響分析

POINT さらに申込・契約者における媒体比率も抽出可能。

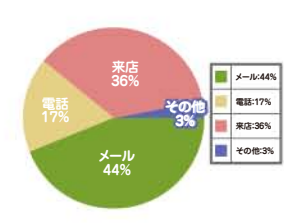
■ 反響の媒体比率及び手段比率

反響受信日: 2010/9/15 ~ 2010/10/14

全反響における媒体比率



全反響における手段比率



※イメージ図です。

# 改善ポイントが一目瞭然!日ごと月ごとで成果を集計!

## 目標達成状況の把握

CRMを活用し、目標の達成進捗を把握できる「営業状況管理機能」。  
現状の実績と見込み客の売上予測を把握することで今月の目標達成までの戦略を立てる材料として活用できます。

**POINT** 金額と件数で表示(把握)できる

**POINT** 達成状況によりアイコンなどで分かりやすく表示

**POINT** 非表示もできる

また、営業メンバーごとに現在追客中のお客様を一覧で表示しますので、管理者の方も簡単に進捗を把握できます。

**POINT** お客様への営業状況でソートもできる。

担当者	売上金額(円)				仲介件数		
	目標金額	仲介売上 その他売上	売上合計 目標まで	達成率	目標件数	件数合計 目標まで	達成率
連太郎	1,000,000	700,000 250,000	950,000 -50,000	95.0% あと少し	10	9 -1	90.0% あと少し!
事務 花子	800,000	650,000 50,000	700,000 -100,000	87.5%	8	7 -1	87.5%
営業 太郎	1,000,000	1,200,000 35,000	1,500,000 555,000	155.5% Great!!!	10	10 0	100.0% お見事!
営業 一郎	2,800,000	2,205,000 650,000	3,205,000 405,000	114.5% お見事!	28	26 -2	92.9%

目標まであとどれくらいで達成するのか!? 瞬時に把握

お客様名	お客様状況	入居時期	売上(仲介手数料)		売上(その他料金)		最新対応日	最新対応内容	担当者名
			金額(円)	入金(予定)日	金額(円)	入金(予定)日			
顧客 一郎	申込済	3ヶ月以内	100,000	2010/9/30	50,000	2010/9/30	2010/12/31	接客 3/14来店案内済み。アクティブライトなど見学	連太郎
鈴木 花子	来店・案内	すでに 2010/9/25	50,000	2010/9/25	50,000	2010/10/5	2010/9/25	来店・案内予定登録	連太郎
山本 次郎	アポイント確定	1年以内	80,000				2010/8/30	メール受信 新井様、メール取りがとってまいりました。お送りいただいた物件は...	連太郎
佐藤 三郎	追客中【返信あり】	未定					2010/9/1	お客様用物件ページ閲覧	連太郎
山田 五郎	申込済	すでに							

目標達成に向けてどれだけ打ち手があるか!? 瞬時に把握

※イメージ図です。



## 業務集計機能(日報・月報機能)

各メンバーが日々の営業業務をどれだけこなしたかを業務内容ごとに数値化する機能です。

### 業務集計(日報)

■ 営業担当者別追客結果集計

2011年〇月〇日

店舗	反応数(名寄せ前)				合計	やったこと登録・メール受信数									
	メール	TEL	来店	その他		資料送付	メール受信	メール送付	受電	掛電	接客	申込受付	契約締結	終了	その他
赤坂店	8	0	0	1	9	0	10	11	2	6	4	1	1	2	0
連太郎	2	0	0	1	3	0	2	5	1	3	0	1	1	1	0
営業 太郎	1	0	0	0	1	0	1	3	0	2	2	0	0	1	0
営業 一郎	3	0	0	0	3	0	3	3	0	1	1	0	0	1	0
山田 次郎	2	0	0	0	2	0	4	1	1	0	1	0	0	0	0

※イメージ図です。

メンバーの日々の業務を一括管理!

## 事例 1

閲覧機能活用で見事成約へ! きめ細やかな提案を実現!

当社では、レントアズネットCRMのおすすめ物件検索を使い、お客様に、問合せが入った物件以外にもご紹介をしていました。すると、あるお客様が、問合せ物件よりも一緒にお勧めした物件をよくチェックしていることが判り、その物件をお勧めしたところすぐにご成約を頂きました。レントアズネットCRM機能のお陰でお客様が「どの物件を何回、いつ見てくれているかを確認できる」ので、直接のやり取りだけでは把握しきれなかったお客様の真のニーズを汲み取ることができました。また、当機能を活用したメール営業を実施したところ、これまで15%程度だったメール返信率が50%に上がりました!今ではお客様とのコミュニケーションをとる為の「武器」として必要不可欠な機能です。



えんハウジング株式会社 代表取締役 鶴澤 暢也 様

## 事例 2

おすすめ物件検索機能でメール返信率が1.4倍!

当社の課題は、携帯メールからの反応が特に多く、「メール営業をいかに効率化させて、確実に成約へつなげるか」でした。そんな中、当機能を試してみると、質の高い文例集と携帯用の「おすすめ物件検索機能」で携帯ユーザー向けに、物件詳細URLを添付してメールを送ることができるようになり、メールの返信率が1.4倍にアップしました!操作がシンプルで使いやすいことにも感動しております!レントアズさんは、WEB反響から成約につなげるための最先端のノウハウを、惜しみなくご紹介いただけるので非常に助かっております。これからもレントアズさんには、良きパートナーとして、メール営業のノウハウの提供と的確なコンサルティングを期待しています!



株式会社フルハウス 代表取締役 山崎 敏 様