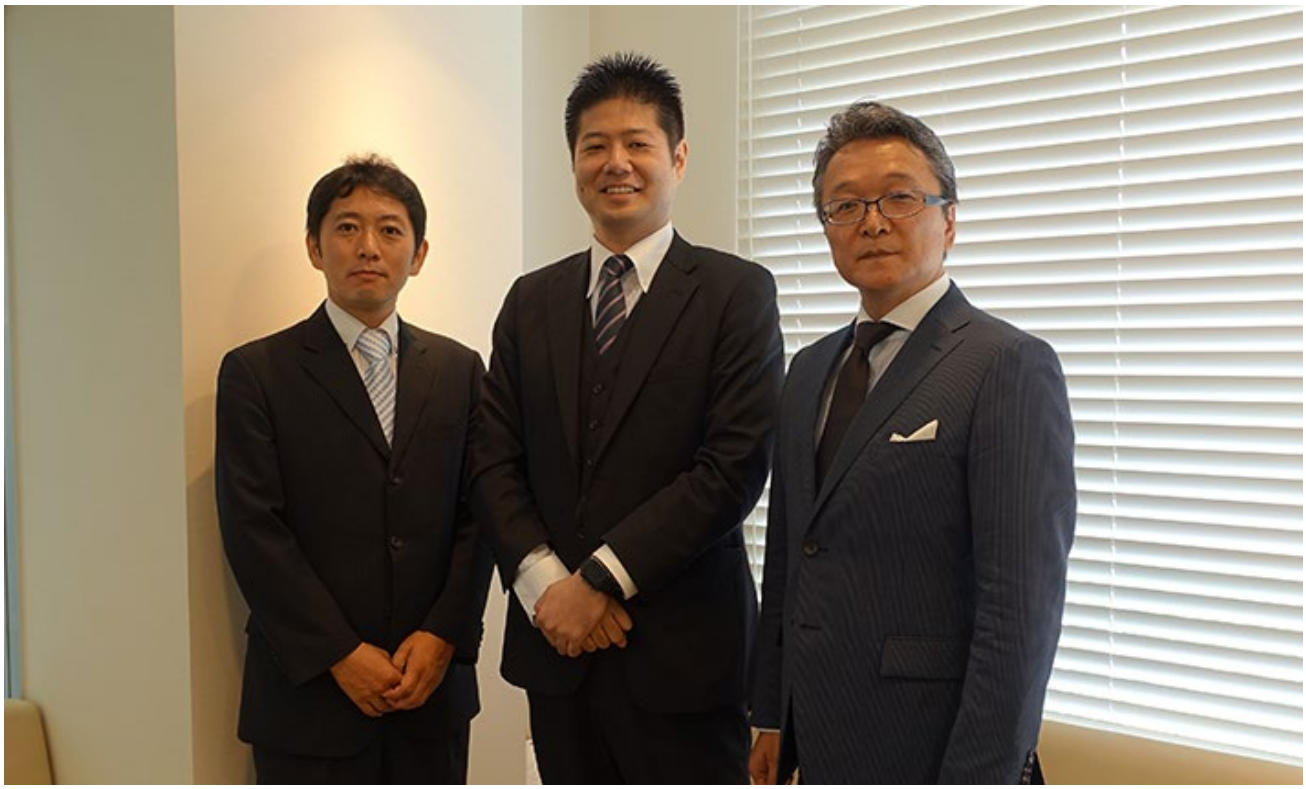
【ビジネス】

任意売却エージェント.com を運営する RER Agency 株式会社様



お客様の状況を的確に把握するためにサイボウズ Live を活用

グループウェアの良さはチームメンバー以外には閉ざされていること

❑ 任意売却エージェント.com を運営する RER Agency 株式会社

任意売却エージェント.com を運営する RER Agency は、任意売却※に特化した宅建業者です。
任意売却という、住宅ローンの返済などに不安をもつクライアントに対して、サイボウズ Live を活用した寄り添う取り組みで注目を集めています。

※ 注釈※
「任意売却」とは、住宅ローンが返済困難になった際、担保となっている不動産を所有者自身の意思で

copyright © Cybozu

（任意）売却すること。 普通の物件売買は売主と買主をつなげるものであるのに対し、任意売却は間に債権者が入るという性質上、専門的知識が必要になる

任意売却の相談をされるお客様の課題はどんな所にあるのでしょうか

任意売却は手段の一つであって、お客様はローンの問題を解決したいのです。
したがって、物件の売却だけで終わりではなく、その後にどのような道があるのか未来をお見せし、お客様の生活再建のお手伝いをするのが私達の役割だと思っています。そういう想いが無い会社は任意売却を扱う資格がないと感じております。

そのために、お客様の状況を把握することが物凄く大切です。



RER Agency 株式会社 代表取締役 三瓶 晃幹 氏

❑ 飲み会調整用だったサイボウズ Live がお客様とのツールに昇格したわけ

サイボウズ Live との出会いを教えてください

copyright © Cybozu

サイボウズ Live は、前職で大手不動産会社に勤務していた時に、司法書士の先生とお客様の進捗状況を連絡するツールとして利用していました。
複数案件が同時進行する中で、司法書士の先生に見積りをアップしてもらったり、謄本をアップしていただくような使い方でした。

その後独立し、司法書士先生とのやりとりの他、社内メンバーとの飲み会調整のような簡単なやりとりで継続的に利用していました。



四谷司法事務所　司法書士　加藤　雄一　氏

飲み会調整用のツールを、お客様との情報共有に利用しようと考えたきっかけを教えてください

主に携帯電話（フィーチャーフォン）をご利用のお客様との案件がありました。
任意売却という特性上、同居しているご両親には時がくるまで知られたくない（余計な心配をかけたくない）といった事情がある方でした。
電話や郵送でのやりとりは、誰の目や耳に入るか分からないため、携帯電話のメールアドレスをつかってのやりとりを希望されていました。

ところが、RER Agency の法人のメールアドレスからメールを送信すると、メールが届かないのです。
おそらく、PC からのメールは受け取らない設定になっていたと思いますが、そのあたりの設定はお客様

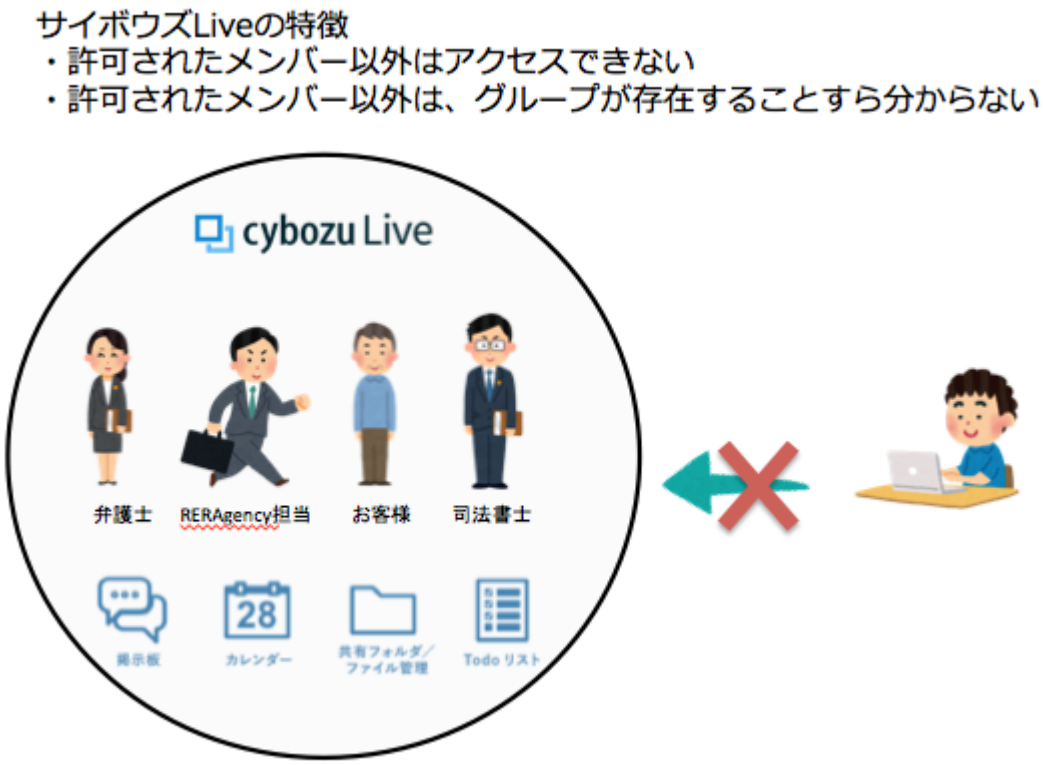
copyright © Cybozu

には分からない様子でした。
最初のうちは、通信業者のメールアドレスに転送して、そこからお客様に送信するような運用をしていましたが、この運用が続くのは厳しいと感じていました。

そこでサイボウズ Live を使おうと考えたのですね

そうです。ひらめいたというか、ダメ元の軽い気持ちでやってみようと思ったのがはじまりでした。

お会いする機会にサイボウズ Live の事をご説明し、その場でグループを作り、アカウント作成のお手伝いをして、すぐに利用を開始しました。



お客様の反応はいかがでしたか

最初は、私どものコメントを見ているだけの状態でしたが、「いいね」を押してくださるようになり、質問を投げてくださるようになりました。

お客様にとっては、はじめての経験で質問すらできない状況からはじまります。私達が進捗を発信することで、お客様の理解も深まります。また、電話ではなく文字で知ることで、お客様はゆっくりと整理して質問できるのだと感じています。

copyright © Cybozu

例えば、お客様から以下のコメントが寄せられています

> "RER Agency さんと始めるまで、サイボウズ Live を知らなかったけれど、使ってみて、自分にとってはホントにいい仕組みです。
> 「生真面目にならなくていいんですよ、つらいのはつらいでいいんですよ」
> と声をかけていただき、なんでも書きこんでいいから、一人で考え込まなくてよくなりました。
> どうしようかと考えても先が見えないとふさいじゃいますが、大げさかもしれませんが、サイボウズ Live の向こう側にみんながいるのが見えるから救われてるんです。
> 次にどうしたらいいか、これはどうなんだろう？こうしても大丈夫なんだろうか？自分のことも家族のことも今まではずいぶん悩みましたが、今は、悩む前に聞く！にしてます。
> 関係ないことも聞いて困らせてると思いますが（笑）
> 私のような人に気づいてほしい、こんな使い方してくれるとこがあって、助かる人も多くいるんじゃないかな。"

今までにサイボウズ Live の利用に難色を示されるお客様はおられましたか

利用を断られたケースはゼロです。
逆に、会社でサイボウズを利用したことがあるというお客様がいて、活用がとにかく上手かった。
レスポンスも早いし、ファイルや写真もばんばんアップしてくださる。適宜相談もくる。
このお客様から利用方法を沢山学びましたし、サイボウズ Live を使った任意売却サポートについて「これはイケる！」と自信が生まれました。

☐ 司法書士や弁護士も参加し、全員で同じものを共有している安心感が生まれた

具体的な運用方法を教えてください

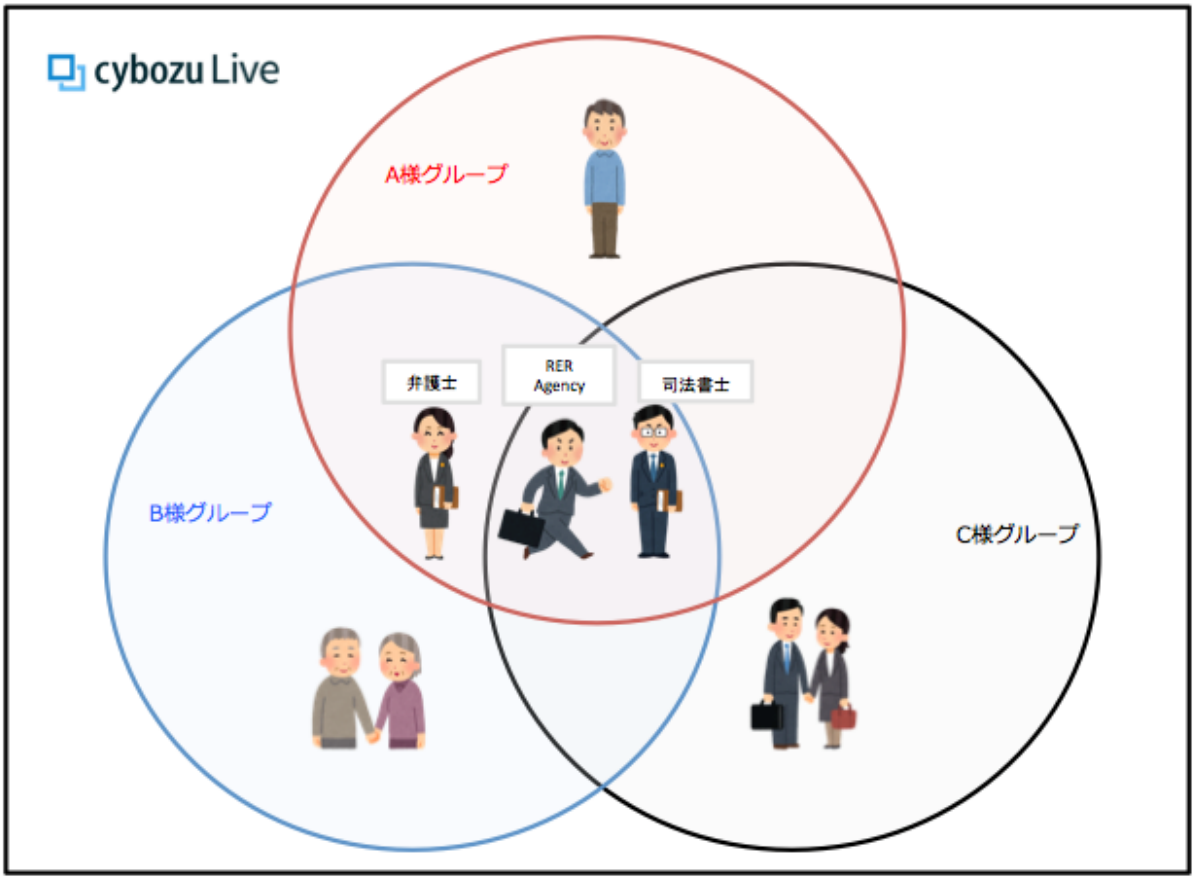
媒介契約書をかわすと同時に、お客様の名前をつけたグループを立ち上げます。

メンバーは、以下のメンバーです。
- お客様
- RER Agency の担当者
- RER Agency 担当者の上席
- 司法書士（司法書士事務所の事務員も含む）
- 弁護士（自己破産など弁護士が絡む場合）

copyright © Cybozu

物件の任意売却が成立すると、契約が終了になるため、お客様をメンバーから外します。
その後は、会社として履歴を確認するためにグループを残すフェーズになります。

RER Agencyでのグループ運用方法
・お客様名でグループを作成
・RER Agency担当者、司法書士、お客様がグループに参加
・弁護士が必要なケースは弁護士をグループに招待



お客様とのグループで全てのタスクを管理しているのでしょうか

お客様とのやりとりと、社内での案件管理は別で行っています。

お客様とのグループでは、掲示板と共有フォルダがメインの利用です。お客様は「誰あてに相談したらいい？」という事を考えることなく、一つの掲示板に書いていただくだけで、最適な担当者が回答することができます。

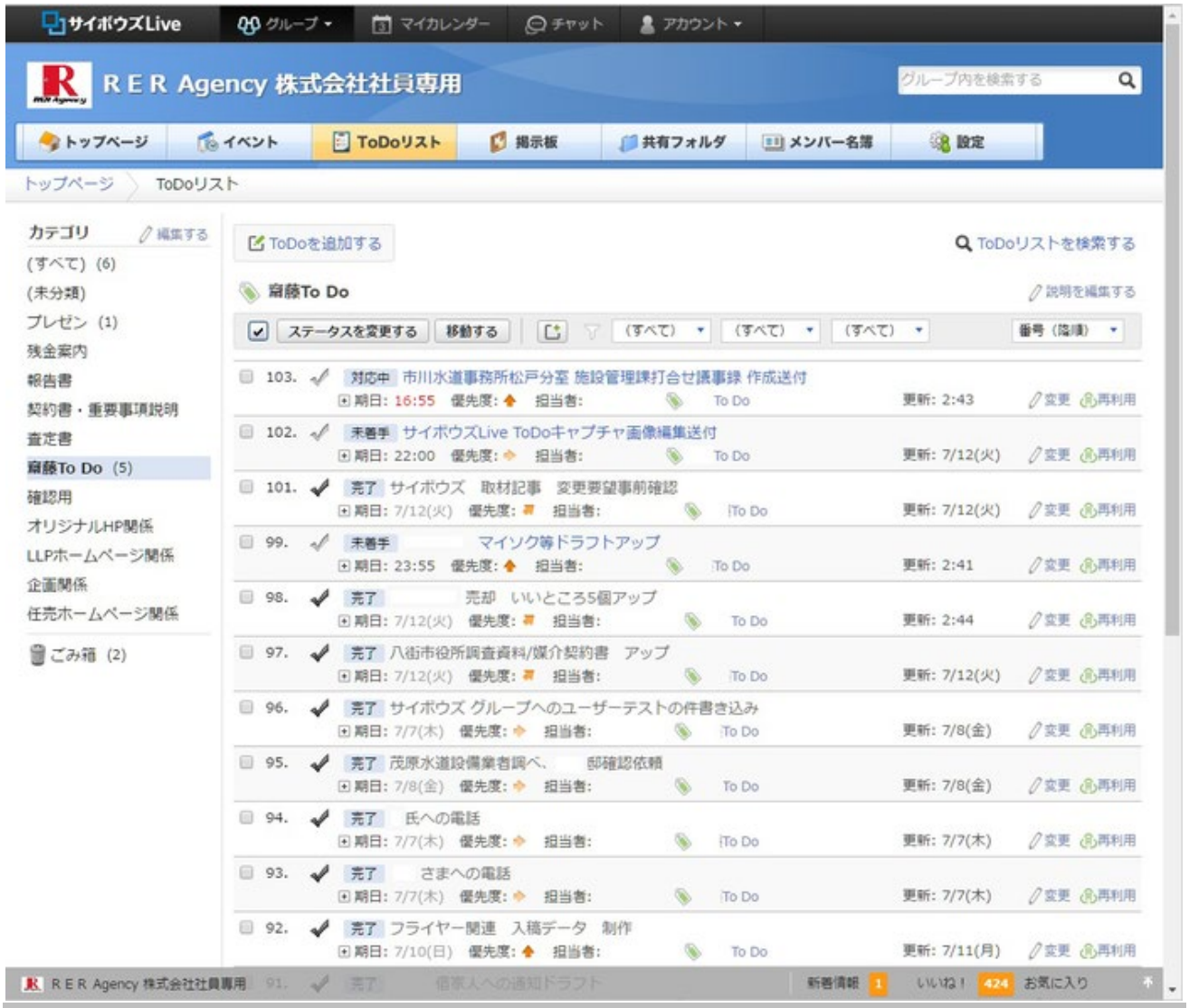
copyright © Cybozu



RER Agency メンバーと加藤司法書士でお客様にアドバイス

社内用のグループでは、ToDo リストを活用して細かいタスク管理を行っています。
また、電話で関係者とやりとりを行った場合は、詳細を掲示板に書き込むような運用をし、担当者全員が同じ情報を持てるようにしています。

copyright © Cybozu



社内用グループにある、齋藤氏の ToDo リスト

司法書士からみたサイボウズ Live について教えてください

サイボウズ Live を利用していない他の不動産会社と比較すると、仕事のスピートがとにかく違います。

サイボウズ Live に慣れてくると、メールを送るということ自体がとても手間に感じるようになりました。宛先は誰なのか、件名は何が良いのか、どんな挨拶からはじめるのか、ちゃんと相手に届いたのか、添付ファイルは届いたのかなどなど、メールには気にしないといけないポイントがたくさんあります。
サイボウズ Live では、宛先はグループメンバーですし、自分に見えているものが相手にも見えていると分かるので、安心できます。

お客様からの電話がほぼゼロに

copyright © Cybozu

サイボウズ Live を利用することで起こった変化を教えてください

現在、任意売却に関する案件のみでサイボウズ Live を使っているのですが、任意売却案件での電話での問い合わせがほとんど無くなりました。ほとんどゼロです。

例えば車を運転中に電話でお問合せがあると、ハンズフリーマイク等で対応は可能ですが、メモができない。従って、どこかで車を停めて急いで会話をサイボウズ Live にメモするようなことをしていました。それが今は確かに無いですね。

買主への情報共有として使いたい

今後の展望について教えてください



任意売却という、売却期限がある物件だからこそ、買主への情報共有として使いたいと考えています。

買いたいと感じていただいた人には、できるだけ早く決断していただく必要があります。決断するに必要な情報をいかに提供できるかがポイントになります。

copyright © Cybozu

マンションなら、かなりの割合で購入と同時にリフォームが入ります。
現在社内でリノベーションの事業部を準備していて、マンションとリノベーションをあわせた見積もりを出せるようにしたいと考えています。

壁のクロスはどれ？など決めることがたくさんありますが、分厚いカタログをただ郵送するのではなく、張り替えたイメージ画像をアップすることで事前にイメージしていただいたり、周辺の防災レポート、小学校情報、生徒数、地域の年齢層など、買うお客様への購買促進ができる使い方をしていきたいと考えています。

「知識には限界があるけど、想像力には限界はない」と言う三瓶社長が率いる RER Agency 様の活躍を今後も応援していきたいと思います。

2016 年 7 月 14 日

copyright © Cybozu