



# 2分でわかる活用自慢チャンピオン大会

株式会社セールスフォース・ドットコム  
カスタマーサクセス統括本部 サクセスマネジメント部  
サクセスマネージャー  
長尾 大輔



# 活用自慢チャンピオン大会とは？



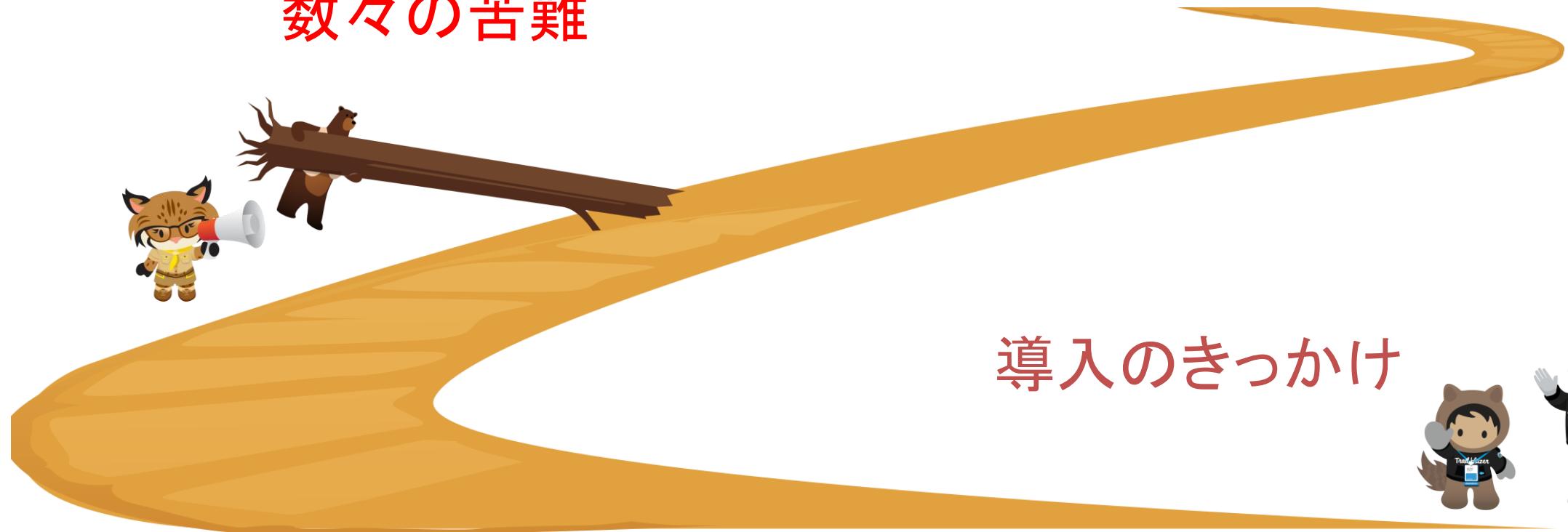
Salesforce導入から定着までの全てをさらけ出す場所！



定着・活用



数々の苦難



導入のきっかけ



毎年**40**社以上がエントリー！

全国**8**力所で予選！

その年の活用自慢**No.1**を参加者が投票

# 事例を発表すると何がいいの？



その年のDreamforceにご招待！！

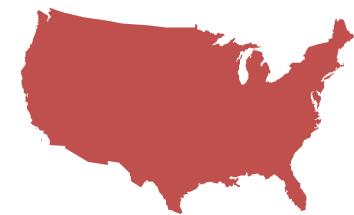


優勝：2名様ご招待

準優勝：1名様ご招待



U.S.



# 活用自慢チャンピオン大会の歴史



# 歴代チャンピオン



開催年	優勝	準優勝
第5回(2017年)	スパークジャパン株式会社	株式会社ブレインパッド
第4回(2016年)	株式会社サンゲツ	コネクシオ株式会社 
第3回(2015年)	極東産機株式会社	株式会社ギャプライズ
第2回(2014年)	ヤフー株式会社	特定非営利活動法人エイズ孤児支援 NGO・PLAS
第1回(2013年)	アイ・ティー・シーネットワーク株式会社 (現:コネクシオ株式会社)	

そんな中、本日登壇いただくのは…



第6回（2018年度）活用自慢チャンピオン



株式会社atsumel

伊勢 隼人 様



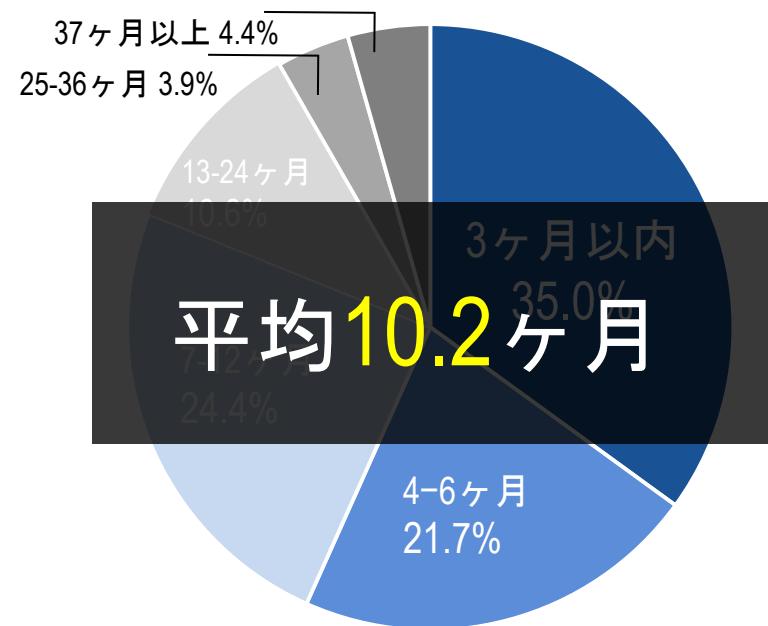
# 不動産業界における Salesforce 活用

~ Salesforce導入に奔走したとある男の軌跡 ~

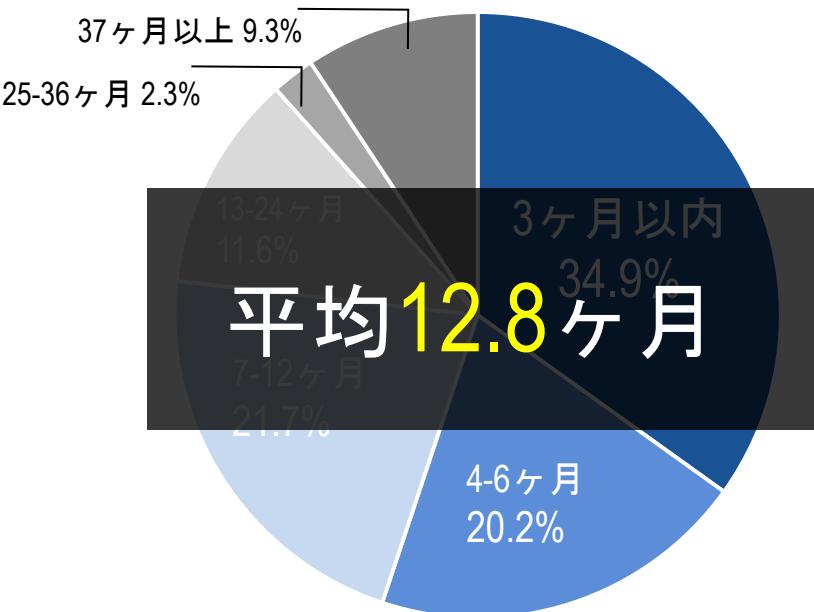
株式会社atsumel  
伊勢隼人

顧客が不動産を探し始めて契約までの期間

## 新築戸建



## 中古戸建

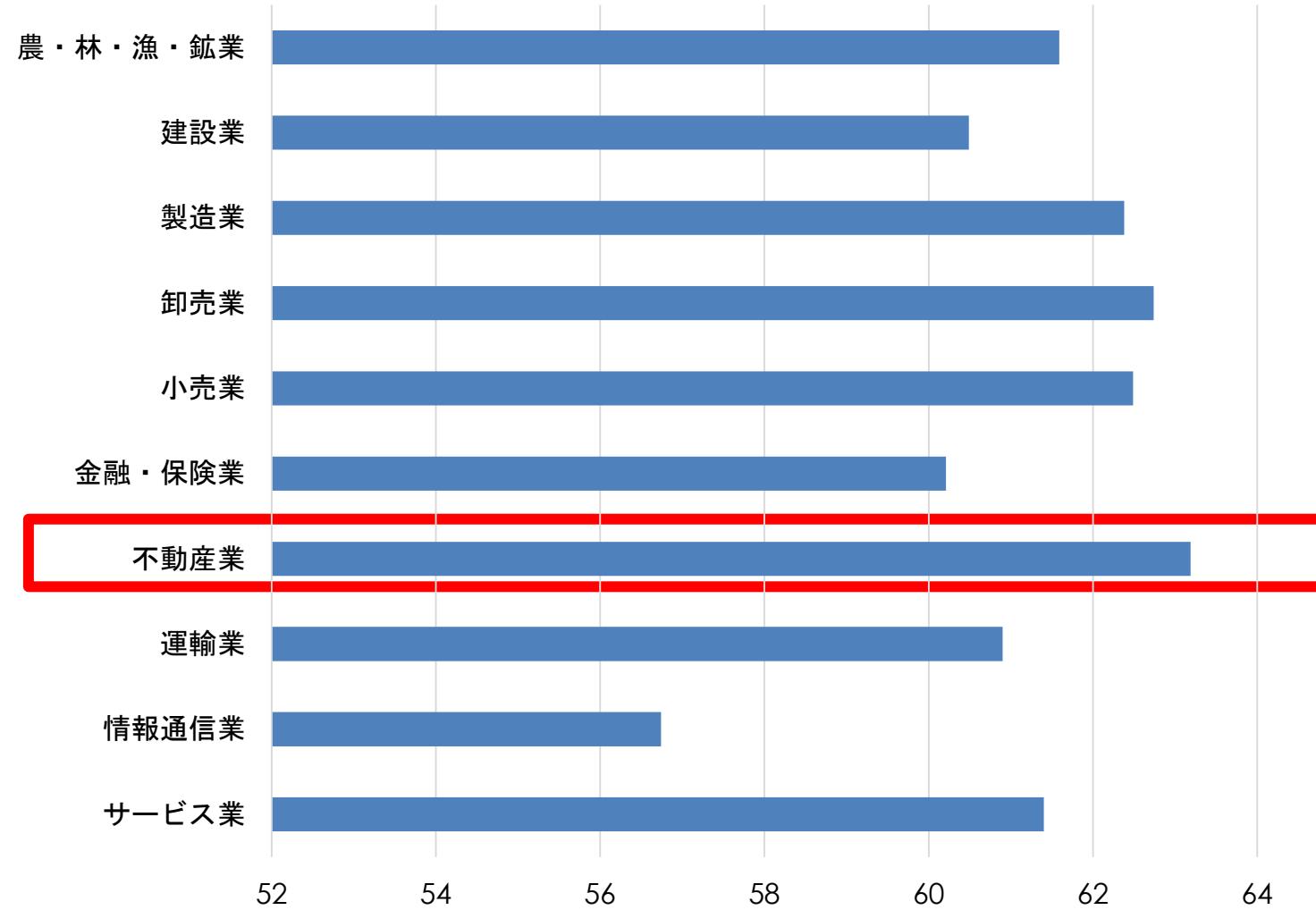


生涯で最も高い買い物

検討期間が長く  
ナーチャリングは必須

(アットホーム株式会社調べ)

## 2017年 産業別社長の平均年齢



全産業中不動産業が最高齢

**63.19歳**

弊社も  
数年前までは...

- ・社員の8割以上は営業
- ・SE,マーケティング担当0名
- ・情報管理は紙とExcel



## 活用自慢チャンピオン大会2018でatsumelが優勝！

日本のSalesforceユーザー企業約5,000社の中から最も活用している企業を決定するコンテスト【活用自慢チャンピオン大会2018】にて株式会社atsumelが優勝しました。



# グループ企業紹介

## アップウィッシュ株式会社

設立：1987年4月

事業内容：開発事業／住宅事業／リノベーション事業

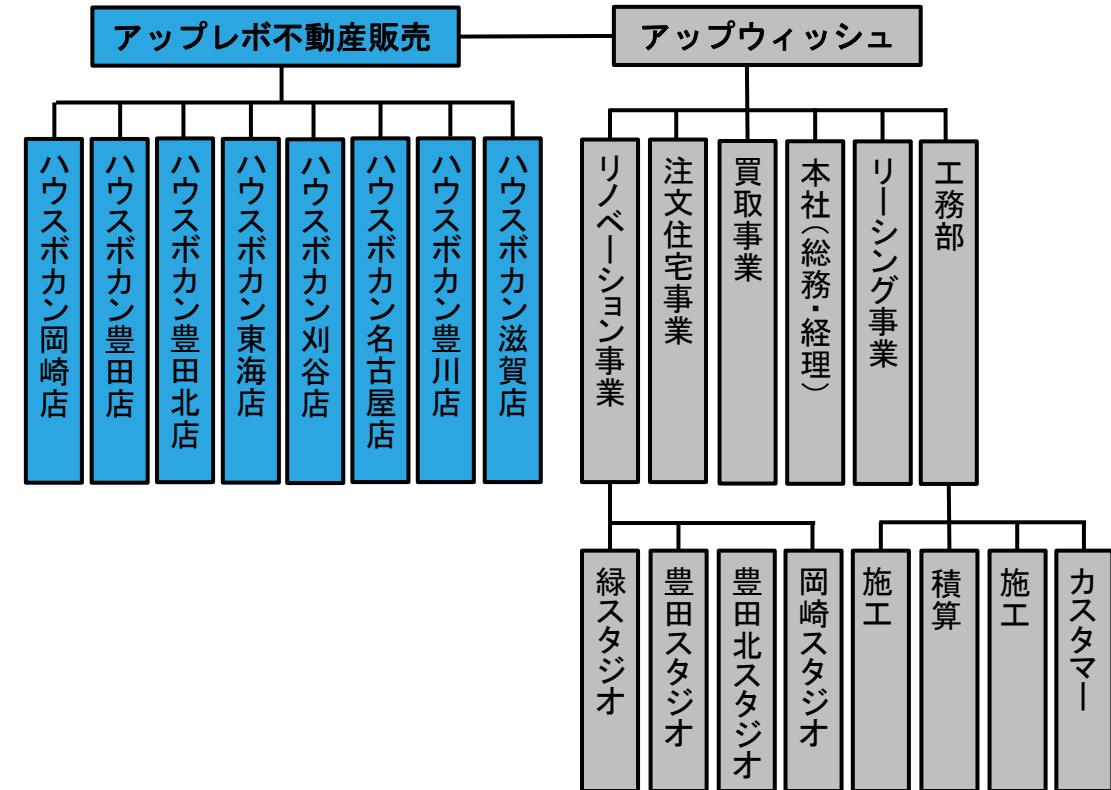
従業員数：58名

## アップレボ不動産販売株式会社

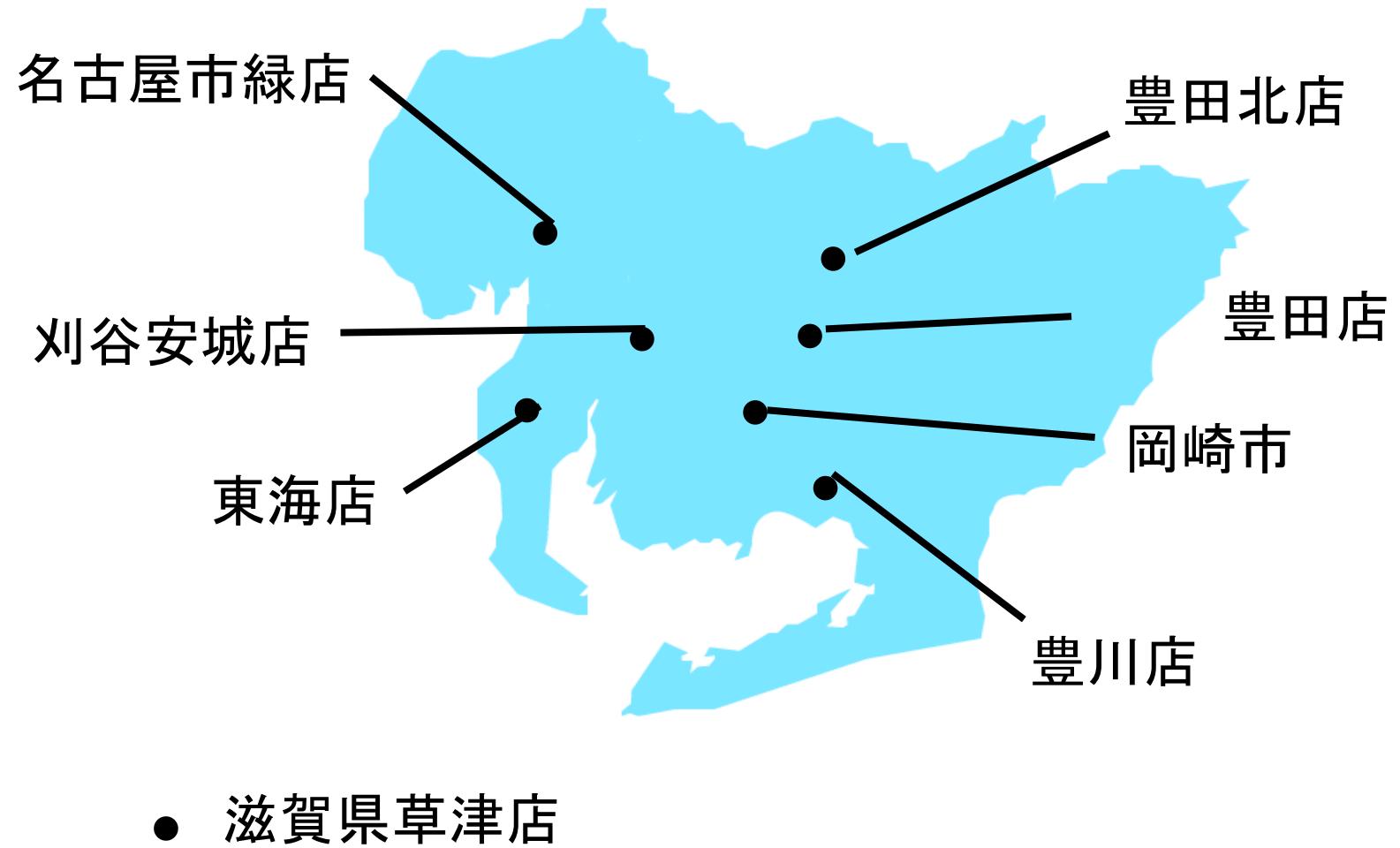
設立：2010年1月

事業内容：不動産売買仲介事業

従業員数：65名



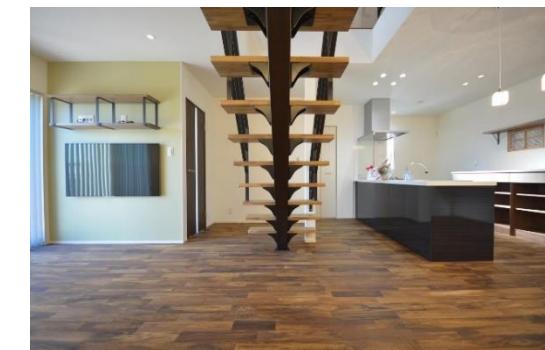
売買仲介ブランド  
ハウスボカン



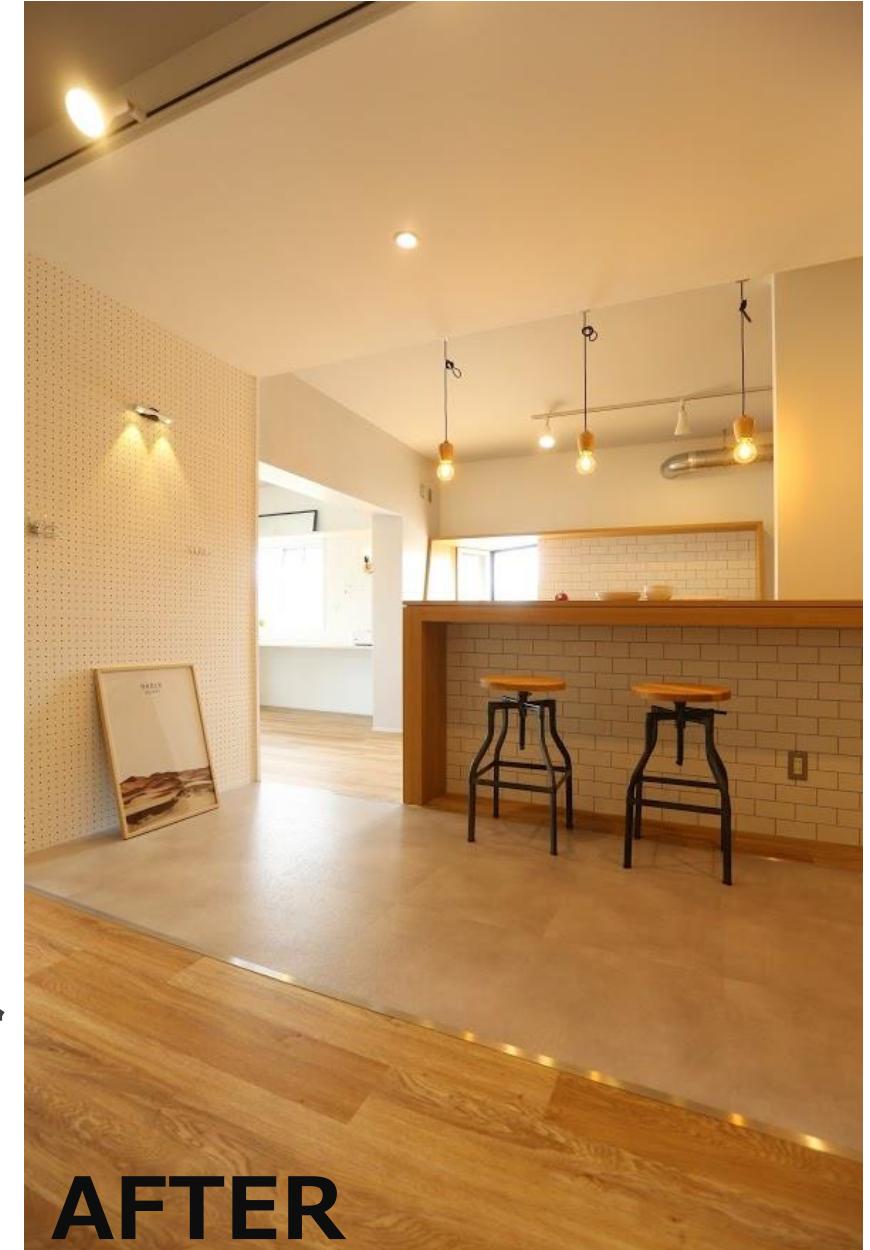
# 注文住宅ブランド HOLIDAYS



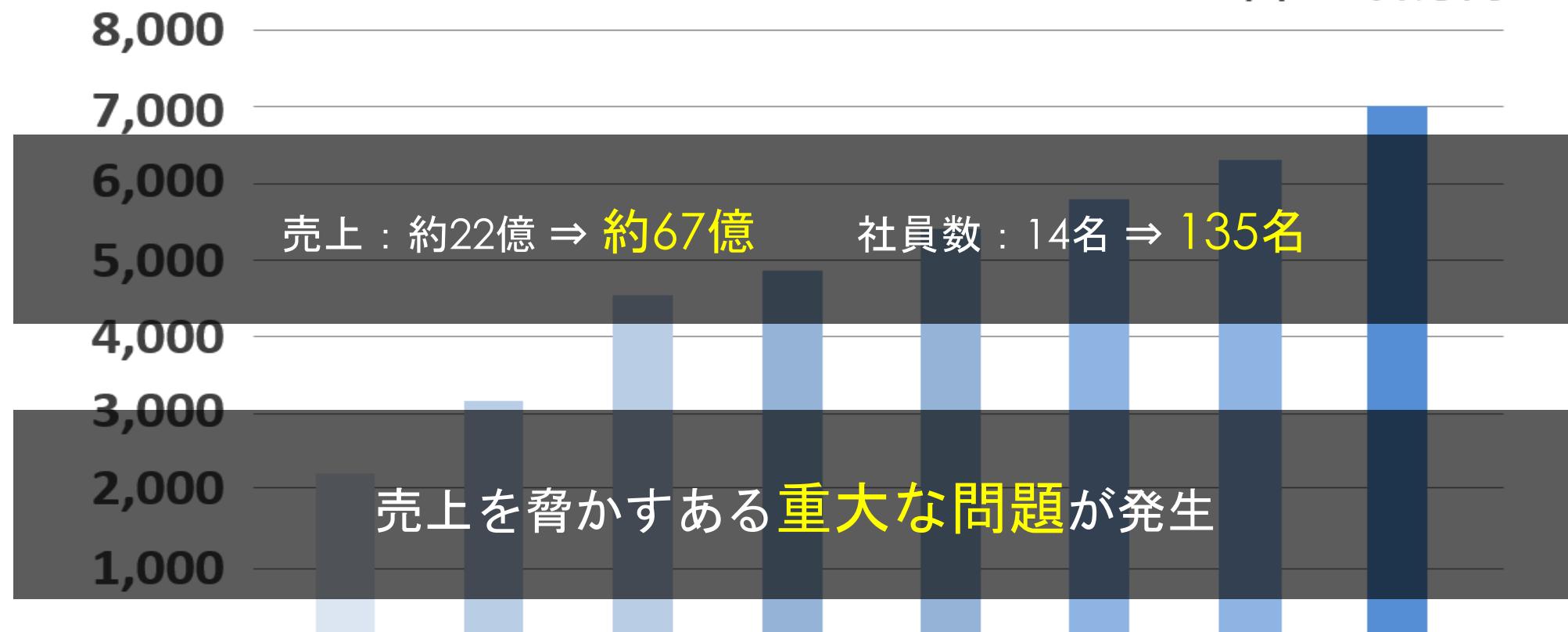
毎日を愉しむための、デザイン住宅。



リノベーションブランド  
KULABO



単位：百万円



2010年  
23期 2011年  
24期 2012年  
25期 2013年  
26期 2014年  
27期 2015年  
28期 2016年  
29期 2017年  
30期



Salesforce  
導入



Pardot  
導入

# 顧客の購買行動の変化

# 2010年の購買行動

折り込みチラシ

The image shows a collage of various real estate brochures and a hand holding a newspaper. The brochures are for different neighborhoods in Toyota City, including:

- 現地販売会 (Local Sale Event) - 3/24(土), 25(日) 10:00~16:00
- 豊田市大林町 4,133
- 豊田市若林西町 4,788
- 豊田市中根町 4,388
- 豊田市大林町 3,920
- 豊田市樹塚西町 2,890
- ハウスボカン 豊田店 0120-490-999

Each brochure includes a map, house images, and detailed information about the properties. A large black arrow points from the text 'TEL問合せ' (Tel Inquiry) to the brochures. Another black arrow points from the text 'ポスティング' (Postage) to the hand holding a newspaper.

TEL問合せ

ポスティング

反響—アポイント

# 現在の購買行動



SUUMO↑

スー毛

PRODUCED BY RECRUIT

【 mail問合せ 】  
HOME'S

電話に出ない  
アポイントがとれない



リフォーム会社紹介サイト

ホームプロ

at home

YAHOO! 不動産  
JAPAN

イエイ

いちばん高いがみつかる査定サイト

見込度の低い顧客は...



# Salesforceの導入による データの整理と活用



2014年

インサイドセールス設立



- ✓全事業部の反響を初回から担当
- ✓アポが取れるまでアプローチを継続

Salesforce定着化への道

テーマ

「社内インフラ化」

プロセス

担当部門

宣伝  
広告

見込案件  
発掘

見込案件  
育成

商談

顧客  
維持

マーケティング

集客

インサイド  
セールス

商談設定

フィールド  
セールス

マネージャー

顧客

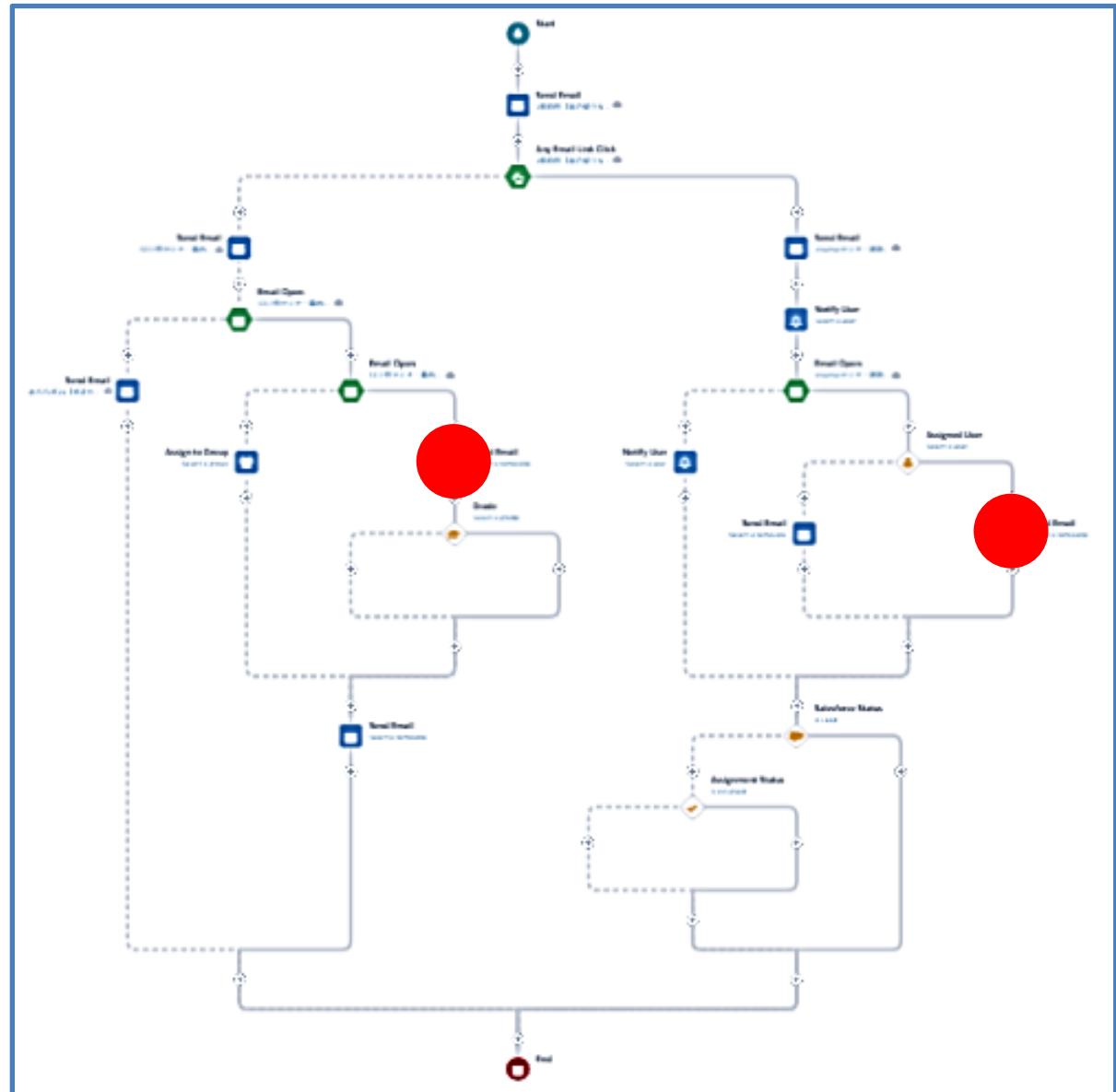


pardot

購入・売却・住宅・リノベーション

顧客の興味に合わせて  
シナリオを作成・コンテンツ配信

電話すべきタイミングで  
インサイドセールスに通知



# コンテンツ例

【皆が知りたい、懐事情】お金を貯めてから購入or今すぐ購入

【不動産の本当の買い時に迫る！】低金利はいつまで続く？増税はいつから？

室内で上手にペットを飼う方法

【いくら借りられる？】住宅ローン借入可能額と予算の決め方HOW TO

【誰もが悩むポイント】購入するまでに見る物件の数

夫婦100組に聞いた、一緒にお風呂に入る派?入らない派?

【最新！裏話満載！】住宅業界の市場動向に迫る

【想定外の出費にご用心！】不動産に関わる諸費用の話

家事がラクになる間取りの秘密

## コンテンツ例

夫婦100組に聞いた、一緒にお風呂に入る派?入らない派?

# Chatter活用



高木 智絵  
2018/05/21(19:45)

@中嶋 嶽哉 店長  
@鳥居 儀彰 取締役

お疲れ様です。高木です。  
担当者選定及びご対応お願ひ

来店予約 : <https://ap.salesforce.com>

いいね! コメント

青木一晃さん、中山友愛さん

コメントをさらに表示

小野 拓也  
@高木智絵さん  
送客ありがとうございます  
@中嶋 嶽哉店長  
対応させて頂きます。

プロセス

担当部門

宣伝  
広告

見込案件  
発掘

見込案件  
育成

商談

顧客  
維持

マーケティング

集客

インサイド  
セールス

商談設定

フィールド  
セールス

営業活動

マネージャー

顧客

# 営業が活用するレポート



## 【営業毎の商談リスト】

商談状況、課題、  
成約までのプロセス  
Pardotによるトラッキング情報

営業とマネージャーで更新

UPWARD

# 営業一揆

Salesforceに登録した位置情報をマッピング。

隔週休二日



週休二日



プロセス

担当部門

宣伝  
広告

見込案件  
発掘

見込案件  
育成

商談

顧客  
維持

マーケティング

集客

インサイド  
セールス

商談設定

フィールド  
セールス

営業活動

マネージャー

各マネジメント

顧客

# ダッシュボード活用



11事業部全ての  
ダッシュボード作成と活用

- ①売上状況、売上予測の把握
- ②ボトルネックの発見
- ③解決指示

属人マネジメント  
(寿司職人スタイル)  
からの脱却

プロセス

担当部門

宣伝  
広告

見込案件  
発掘

見込案件  
育成

商談

顧客  
維持

マーケティング

集客

インサイド  
セールス

フィールド  
セールス

マネージャー

顧客

商談設定

営業活動

各マネジメント

コミュニケーション

# 顧客によるChatter活用

The screenshot shows a Chatter feed with the following details:

- Group Header:** ☆ [REDACTED]様邸☆  
+ グループに参加  
非公開、お客様を含む
- Post by 牧野 剛之 (Makino Takeshi):**  
2018/03/24(14:23)  
☆2018年3月24日（土）お引き渡し式☆  
[REDACTED] 改めましてお引き渡しありでどうございます。  
本日、外壁の色にマッチした雲一つない青空の下、無事お引渡しをする事ができました。  
いたるところに木部の仕上げがあるLDK、アクセントクロスにこだわったWIC等、山下様のコダワリがつまつたお家が完成致しました  
家造りに携われた事、大変うれしく思います。  
さらに表示
- Interactions:** いいね! 10, コメント 1, 3 件のコメント
- Comments:** 藤村 沙矢加さん, 山本 道夫さん, 他 6 人がいいね! と言っています。
- File Attachment:** 牧野 剛之 さんがこのファイルを投稿しました。

## 【Chatter External】 成約した顧客をグループ招待

### ① グループ招待

### ② 家が建築される過程から すべてChatterで共有

### ③ 【顧客と会社】型 コミュニケーションへ

## スケジュール・日報

### 集客情報



データ分析



### 顧客情報



### 媒介物件管理



### 広告費分析

携帯アプリ

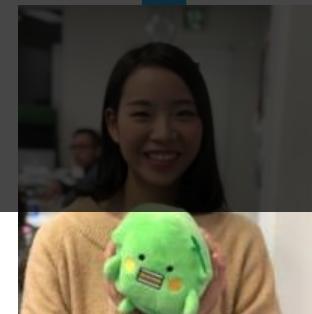


# 社内インフラ化による定着

代表取締役  
近藤



新卒IS  
河津さん



メンテナンスG  
岩永さん



Salesforceを活用した成果



① 月間宣伝広告費

1,560万円 → **800**万円

2014年度,2017年度 1-3月期比較

4.4倍

② WEBからの反響数

348件 → 1,178件

2014年度,2017年度 1-3月期比較

3.3倍

③ 商談の設定数

129件 → **573**件

2014年度,2017年度 1-3月期比較

サイドストーリー



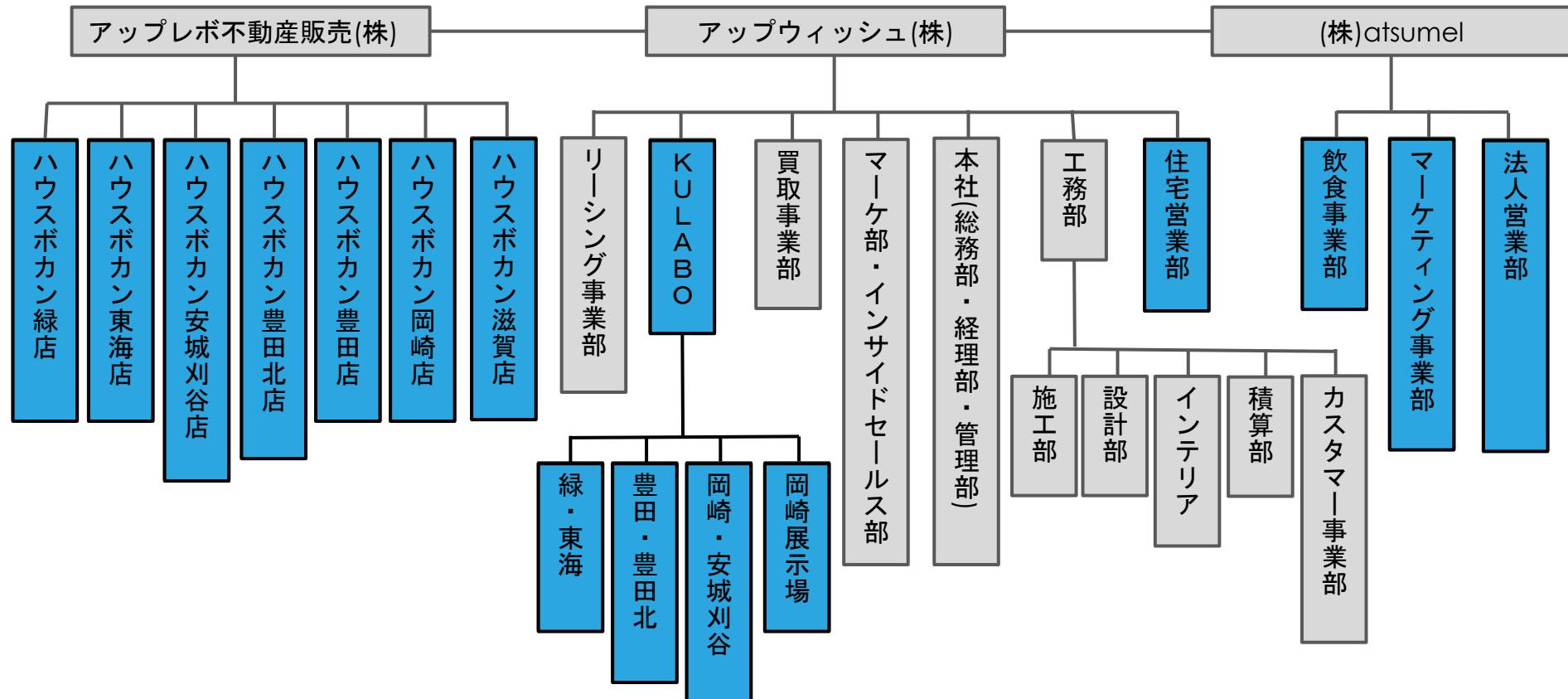
株式会社atsumel  
執行役員 伊勢 隼人

1987年6月9日生まれ 31歳

- 2010年 アップウィッシュ株式会社 新卒入社  
売買部門の営業スタート
- 2012年 トップセールス記録樹立  
不動産仲介部門：店長
- 2014年 マーケティング部立上げ  
インサイドセールス立上げ
- 2015年 株式会社atsumelの立ち上げ

## 大きな転機 ①

【2014年2月】店長を辞任、  
インサイドセールスを一人で立上げ



全事業部のインサイドセールスを担当

# インサイドセールス 地獄の立ち上げ

- ・マーケティングの知識ゼロ
- ・インサイドセールスという言葉を知らない

お客様から  
新規の顧客月次200件 + 過去の顧客8,000件  
**罵声を浴びる毎日**

事務所に閉じこもり、毎日数百件TEL！！

稼働はAM8:00~PM22:00 休憩はお昼の30分



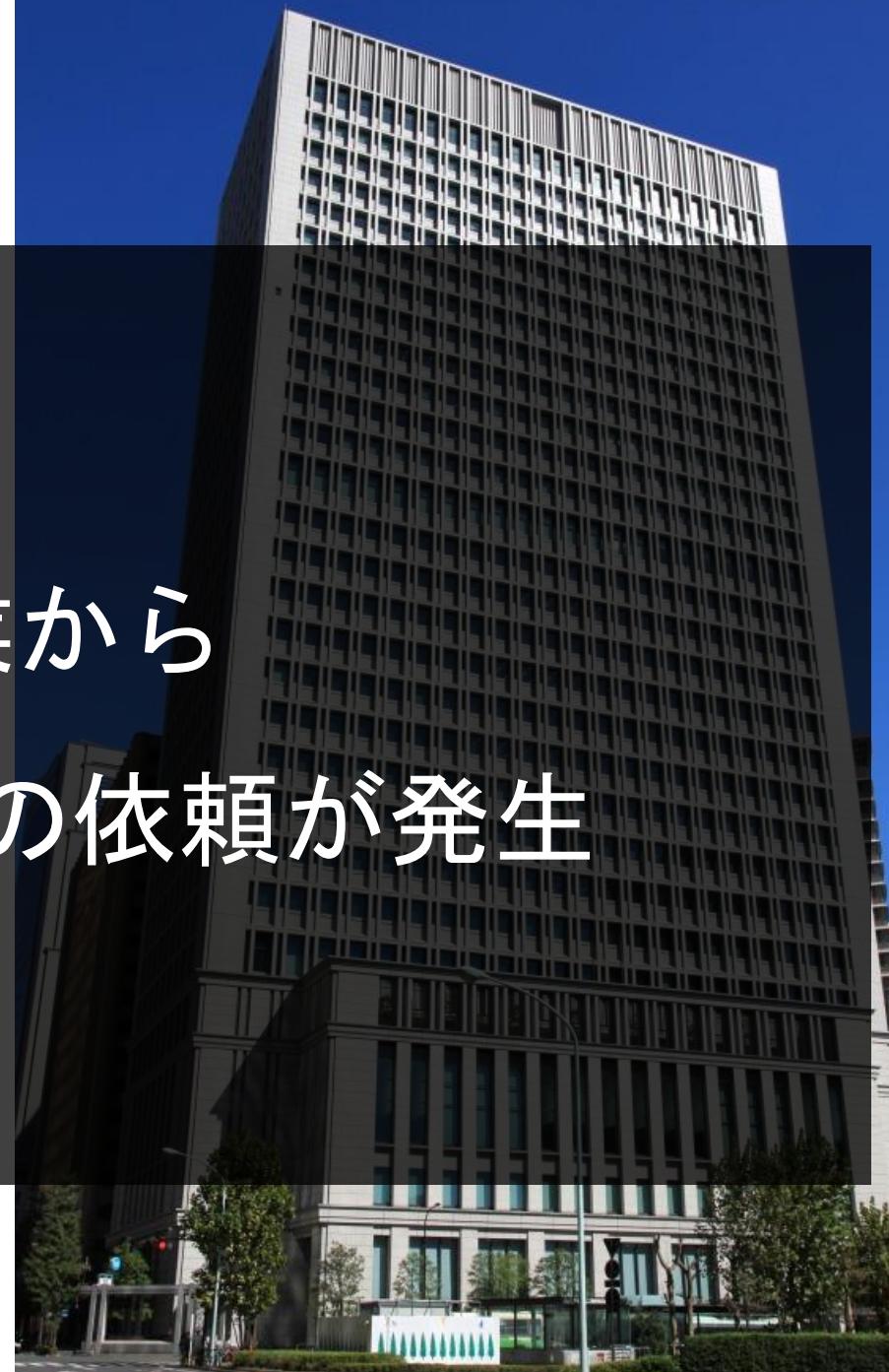
Salesforceは定着した。

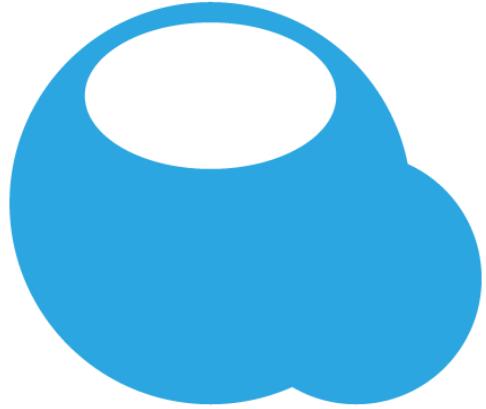
インサイドセールスも構築した。

この先、私はどうなっていくのだろう…

## 大きな転機②

大手コンサルティング企業から  
セミナー登壇のオファー参加企業から  
**インサイドセールス支援**の依頼が発生  
Salesforceを活用した  
インサイドセールスを紹介





**atsumel**

ヒトもシゴトも全部アツメル。

2015年2月

株式会社atsumelを設立

## 立ち上げ当初の依頼

インサイドセールス  
立ち上げコンサル

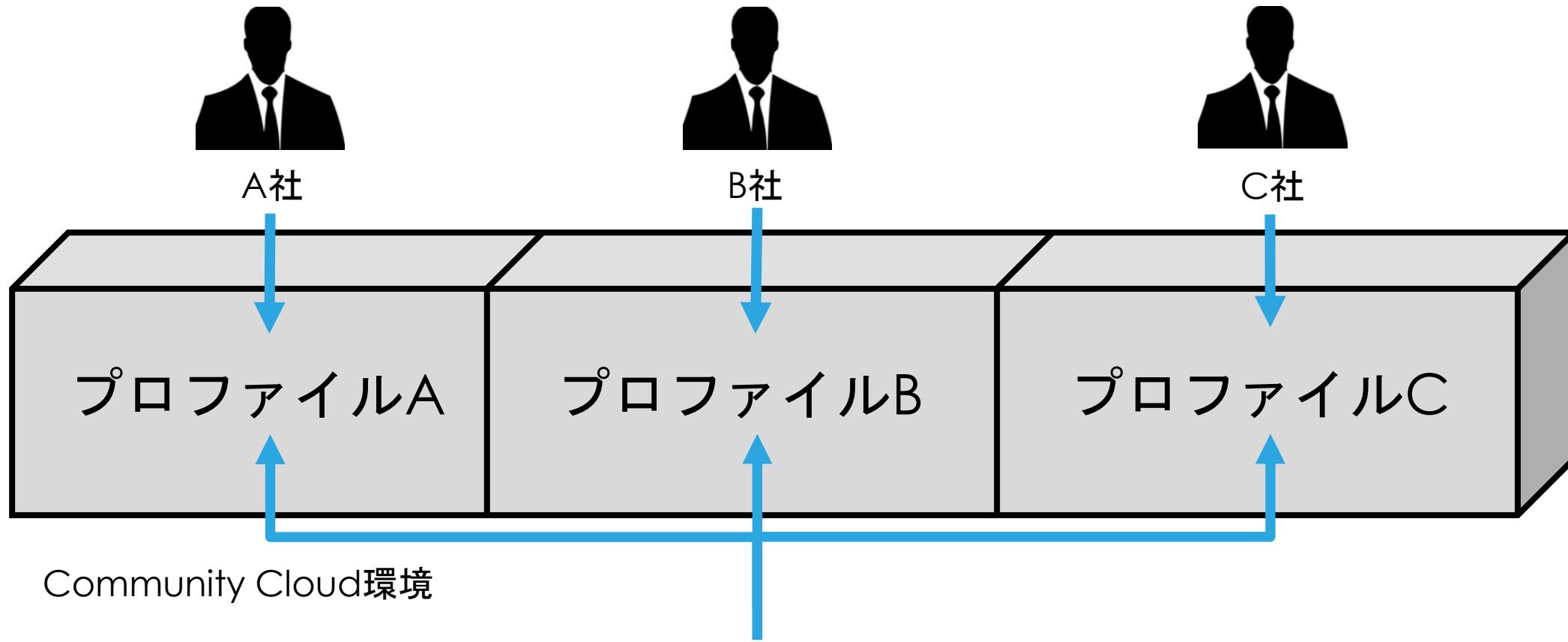
インサイドセールス  
代行依頼

## 課題 ①

全ての企業と顧客情報を共有する方法

# 企業毎に顧客の情報をシェア

Salesforce Community Cloudのライセンスを各社に付与  
プロファイルでアクセス権限



atsumel

課題 ②

コールセンターシステム



加盟社数ごとに電話回線工事、  
コールセンターシステムを導入する場合

当時の見積りは数百万円

Salesforce Chatter ホーム Chatter 人 グループ ファイル BtoB媒介案件 リフォーム情報 BtoB買主情報 \* BI-00000224

買主情報  
BI-0000022491

BIZTEL

2018/05/23 水 12:44

BIZTEL

通話 切断

保留 転送 ピック

音量 音量

グエンチトゥック

software engine by ageet

電話帳 履歴 ダイヤル

1 2 3  
4 5 6  
7 8 9  
＊ 0 ＃

クリア

活動

新規ToDo

定...

ライン

プ

心依頼：現地案  
中佑樹 さんには

過去の活動

受話時に  
**リードが立ち上がり各社の情報を確認**

# atsumelの取り組み

## 不動産業界向けサービスの展開

□ インサイドセールス構築支援

□ インサイドセールス代行

□ WEB集客強化（サイト制作・広告出稿）

□ Salesforce導入支援・活用コンサルティング

# 直近の支援実績



江別市内・南幌町のお部屋探し、物件購入のことなら  
**株式会社 外山不動産**



and more...

システムエンジニア **在籍0人**

IT知識**ゼロ**，マーケティング知識**ゼロ**

元不動産営業マンが**たった一人**で始めた  
atsumelのサービスも...





Salesforce社  
×  
atsumel  
  
共同セミナー



◆不動産・住宅業界限定 ◆  
全国8拠点同時開催  
「反響率/成約率をあげる為のノウハウ実践セミナー」

<プログラム>

14:00-14:10 ご挨拶・セールスフォースご紹介（株式会社セールスフォース・ドットコム 谷本）

14:10-14:50 成約率UPするための実践セミナー（株式会社atsumel 伊勢様）



株式会社atsumel  
執行役員/マーケティング統括責任者  
伊勢 隼人様  
2010年にアップウィッシュ株式会社に入社。  
売買仲介のトップセールス、マネージャーの経験を経て、現在はatsumel  
の執行役員と関連会社のマーケティング統括責任者を兼務。  
8年間で従業員14名から138名、売上22億から67億へ導く。

最後に

今後の展望

12.8

63.19

不動産、住宅の  
サービス水準向上へ

123,782

# THANK YOU

ご清聴有り難うございました