

# 株式会社アヴァンインターナショナル

・業 種：不動産業  
・所在地：東京都港区  
・従業員：20名



**「お客さまからの問合せは、平日・土日もおかまいなし。  
スマートフォン導入で、きめ細かな対応ができるようになり、レスポンスも向上」**

株式会社アヴァンインターナショナル 取締役 不動産事業部 本部長 小林 洋介さま(写真上段左)

株式会社アヴァンインターナショナル 取締役 不動産事業部 本部長 小林洋介さまに、ソフトバンクモバイル(以下、ソフトバンク)の携帯電話を選んだ理由や活用方法などを詳しく聞きました。

**株式会社アヴァンインターナショナルについて**  
不動産の売買・賃貸・管理・仲介、不動産コンサルティング業、不動産に関する企画・設計などを手がける総合不動産企業。少数精鋭ながら、東京を中心に関東全域にも営業展開している。社名「avan」は、Abirity(可能性)、Variety(多様性)、Advance(先進性)、Network(ネットワーク)の頭文字を取って命名した。  
URL: <http://www.avan-inter.co.jp/>

## アヴァンインターナショナルの武器とは？

— アヴァンインターナショナルの概要と特徴を教えてください。

当社は、不動産業全般を行っています。主力部門は、不動産の売買事業と賃貸事業の2つ。それに付随して、インテリアデザイン企画や管理、損保関連の保険業も提供しています。

少数精鋭ですので、大手不動産会社に比べて小回りの効く点が当社の武器になっています。大手のように広いエリアで顧客獲得を狙うことはしません。表参道の本社を起点として、渋谷から自由が丘、田園都市線でいえば表参道から二子玉川ぐらまでのエリアに特化し、営業活動を展開しています。

賃貸事業では、ていねいできめ細かな対応、そして中味の濃い、地元情報が盛りだくさんな提案を目指しています。分譲事業は、新築マンションの販売がメインで、関東全域をカバーしています。賃貸事業も分譲事業も、お客さま一人ひとりに喜んでもらうことが当社の使命です。従業員の20名は、ほぼ全員が営業として現場で活動しています。

## ソフトバンクのスマートフォン導入の経緯

— ソフトバンクのスマートフォン導入前はどうかでしたか。

携帯電話を最初に導入したのはボーダフォン時代です。当初は3~4台でした。個人所有の携帯電話を業務に使用していた社員もいたようですが、会社から手当ては出ませんから、通話料は個人負担となっていました。ソフトバンクのホワイトプランが登場したのを機に契約台数を増やし、現在はスマートフォン19台とタブレット型携帯端末3台を導入しています。ソフトバンクの携帯電話同士なら通話は無料。さらにパケット料金は、どんなに使っても定額制なので、安心して業務利用できますね。通話料の個人負担も解消されました。



取締役 不動産事業部 本部長  
小林さま

## 一 ソフトバンクのスマートフォンとタブレット型携帯端末を導入されたきっかけは何だったのでしょうか。

不動産業界は平日・土日を問わず、お客さまからの問合せがメールで入ってきます。以前は、営業担当が外出先からメールをチェックできず、レスポンスの良い対応ができていなかった。当社のポリシーである“小回りの効く”営業スタイルを徹底できないという大きな課題を抱えていたのです。

スマートフォンを導入した目的は、業務効率の向上です。最初は、昼夜を問わずメールが入る分譲事業の営業担当から導入しました。以前の「社内パソコンで内容を確認し返答」という運用を、外出先からも迅速にレスポンスができる体制へ移行させました。

導入当初は、新しいデバイスを活用し営業活動することに対して、「ほんとうに必要なのか？」などの消極的な反応もありましたが、使っていくうちに自然と解消されました。今では全員が違和感なく使いこなしていますね。

タブレット型携帯端末は、賃貸事業の営業担当から導入しました。賃貸事業は、モデルルームがある分譲マンションとは大きく異なり、物件1つ1つの状態は異なります。そのため紙ベースの資料だけでなく、実際の物件画像を見てもらい、建物や部屋のイメージを持ってもらうことは、非常に重要です。当初はスマートフォンで見せていたのですが、画面サイズの問題があり、お客さまの満足度はいまひとつ。そんな時にタブレット型携帯端末を知り、さっそく導入することにしました。

## ソフトバンクのスマートフォンとタブレット型携帯端末の活用と効果

### 一 スマートフォンをどのように活用していますか。

お客さまへの迅速なレスポンスを最優先に活用しています。お客さまから会社のパソコンにきたメールを外出先で受信し、Gmailの機能を用いてスマートフォンから会社パソコンのアドレスとして返信しています。

また、スマートフォンで撮影した画像は、クラウド環境に用意した共有フォルダにアップロードし、全営業担当が共有できるようにしています。最初は分譲事業の営業担当だけに配布していたのですが、現在は賃貸事業の営業担当と内勤者を含めた全社員がスマートフォンを利用しています。

### 一 タブレット型携帯端末をどのように活用していますか。

賃貸事業では、取り扱う物件数が非常に多いため、営業担当がすべての物件を覚えるのは現実的に難しい。そこでタブレット型携帯端末に、地域や間取りごとに分類した物件データを用意しておき、効率的にお客さまへ紹介しています。物件の外観や室内を画像でお見せすることは、口頭で説明する以上に安心感や信頼感を与えられます。お客さまは、少しでも実際の物件に近いイメージに触れたいと思っていますからね。

アプリ活用では、マップとナビゲーションアプリが有効ですね。物件の場所を確認したり道順などを調べる時など、スマートフォンのアプリはとても分かりやすいので、便利に使っています。

また分譲事業の営業担当にも、タブレット型携帯端末を配

布しています。実際の物件からの眺望や外観など、モデルルームでは伝えきれない情報を紹介することで、お客さまに具体的なイメージを持ってもらえます。東京都内の物件を地方在住のお客さまが購入する場合などでは、地方都市まで赴き物件の外観や眺望などの画像をお見せして説明することもありますね。

## 一 スマートフォンとタブレット型携帯端末の導入により、どんな効果が生まれましたか。

分譲事業と賃貸事業の営業担当は、日々の業務効率がアップしました。お客さまは、平日・土日も関係なくメールで問合せしてきますが、どこにいてもその対応が可能です。レスポンスも早くなり、その分だけいいできめ細かな対応が可能になりました。

## 課題と要望について

### 一 アヴァンインターナショナルにとって、今後の課題は何ですか？

画像更新作業とタブレット型携帯端末への物件情報入力を1人で担当しているのですが、物件によっては3日から1週間に入れ替わってしまうので、更新作業が非常に大変です。すべての物件について画像を準備できないほど更新が多い場合には、どうしても紙ベースになってしまいます。

簡単に画像を更新できるツールを模索しているのですが、なかなか進んでいません。いかに使い勝手の良いツールを用意して、社員に浸透させていくのが今後の課題です。

### 一 ソフトバンクへの要望などはありますか。

営業担当者は、常に最新のサービスや情報を提供してくれるので、その対応には満足しています。通話エリアについては、東京都内は問題ありません。千葉県と埼玉県の一部で電波状況の悪いエリアがありますので、さらにエリア改善を願っています。

※ 取材日時 2011年4月

※ 本文中の数値、情報はいずれも取材時のものです。

