

**NRIネットコム
の
ウェブサイトプロデュース**

住友不動産販売の
ウェブサイトの可能性

NRI

本ソリューションに関するお問い合わせ先

NRIネットワークコミュニケーションズ株式会社

事業開発部

〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-6-5 丸の内北口ビル

TEL: 03-5533-3554

E-mail: info@nri-net.com

第1話

住友不動産販売のサイトリニューアル

お客様からのアクセス数や問い合わせ数がアップ
NRIネットコムの総合力を頼りにしています

お客様：住友不動産販売株式会社

住友不動産販売株式会社が「物件紹介サイト「Stepon」」のリニューアルに着手したのは2002年。2年後にはお客様から「不動産業界の中で一番検索しやすい」と言っていただけのサイトへと変貌します。このお手伝いをしたのがNRIネットワークコミュニケーションズ(NRIネットコム)です。住友不動産販売の企画本部IT戦略部長の神野金之助氏に、リニューアル時のいきさつについて語っていただきました。

以前は企業サイトとしての機能を十分に発揮できていなかった

以前の当社サイトは、サイトのデザインを担当するデザイン会社、仕組みを構築するシステム会社、それらをお客様と結びつけて運用していく社内各部門とが、バラバラに動きながら成り立っていました。それぞれが独立してサイトを運用していたので、サイト全体をトータルに管理する視点に欠けていたんですね。

そのため、例えば、データのアップロード時はサイトの動きが遅くなるなど、システム面の安定性では問題を抱えていました。また、当社には中古物件を扱う仲介部門、新築物件の販売を受託する部門、賃貸物件の仲介部門がありますが、部門ごとにサイトが分かれていたので、物件探しをするお客様は、中古、新築、賃貸ごとに、いちいちサイトを開く必要がありました。サイトのアクセス数や問い合わせ数から見ても、企業サイトとして効果を最大限発揮している状態とはいえなかった。そこで、NRIネットコムの力を借りて、リニューアルに踏み切りました。今ではこうした問題は、すべて改善されています。



住友不動産販売株式会社
企画本部 IT戦略部長
神野 金之助 氏

マンションや戸建て物件の市場調査・商品企画を行う営業企画部にて、長くキャリアを積む。2000年にIT戦略部が新設されたときに名乗りを上げて異動。「当時、ITビジネスの経験はなかったのですが、新しいことに挑戦するのは面白そうだったので」

不動産サイトは営業ツールとして機能しなければ意味はない

NRIネットコムによるサイトのリニューアルが始まったとき、私が強調してお願ひしたことがあります。それは「数字の上がるサイトにしてほしい」ということでした。不動産サイトは、お客様から数多くのアクセスや問い合わせをいただく広告媒体として機能しなければ意味がない、と思っているからです。そのため、NRIネットコムの人たちとは、いかにアクセスと問い合わせの数を増やすかを議論しました。その結果、物件を検索しやすく、多くの物件を表示

できて、見やすいという、ごくシンプルなことが、不動産サイトにとっては一番大切だという結論に達しました。

新しいサイトでは、新築物件だろうが中古物件だろうが、区別せずにまとめて検索できるようになりました。一度に多くの物件を表示して、そこからお客様が好みの条件を設定することで、さらに最適な物件を絞り込めるようにしてあります。

お客様とのファーストコンタクトの手段としてサイトが重要になりました

サイトリニューアルの効果はてき面に現れました。つい先日もお客様からメールで「たくさんある不動産サイトの中では、物件の検索が一番しやすく、自分の好き勝手に条件も絞れるので使いやすい」と当社サイトに対するお褒めの言葉をいただいたところです。このようなメールが、リニューアル以降、頻りに届くようになりうれしく思っています。お客様からのアクセス数も、リニューアル前に設定した目標数値を大幅に上回り、お客様とのファーストコンタクトの手段として、サイトの位置づけも重要になりました。検索しやすくなったため、ログを見る限り、検索を途中であきらめてサイトから離れていくお客様の数も格段に減りました。こうしたことが、物件の歩留まり(注)向上に大きく寄与していると思います。

「歩留まり」(注)
不動産業界では、販売センターに来院したお客様のうち、成約に結びつく割合を指す。
今回の場合、WEBサイトにアクセスしたお客様のうち、問い合わせに結びつく割合を指す。

既存のインターネットサイトを越えたドラスチックな試みをしていきます

NRI ネットコムが持つ総合力を、とても頼りにしています。サイトの表面的なデザインだけ、あるいはシステム開発や運用だけを行うのではなく、効果的な営業ツールとしてのサイトを作るための企画から、トータルに考えサポートしてくれています。世の中にウェブ制作関連会社は数多くありますが、企画から運用までのすべてに対応してくれるところはそう多くありません。おかげで、サイトリニューアルの目標はすべて達成できました。

広告媒体としてのサイトの完成度としては、富士山の登頂にたとえると、そろそろ9合目あたりに到達したかなと感じています。さらなる一步を踏み出すべく、今後は既存のインターネットサイトの枠を超えたドラスチックな試みをしていきたいと思っています。



リニューアルされた同社サイト「Stepon」。多くの物件を一度にまとめて検索できる。身近な話題の読み物コラムなど、コンテンツも充実している。

第2話

NRIネットCOMのウェブビジネス

お客様のウェブサイトの可能性を無限大に

お客様：住友不動産販売株式会社

ウェブサイトをコミュニケーション・ツールとしてデザインする。ウェブサイトに訪れたユーザーが使いやすいように、システムをデザインしていく。お客様のビジネスを成功させるために、常にユーザーを意識し、お客様の商品やサービスをわかりやすく伝えるウェブサイトを構築しているのが、NRIネットワークコミュニケーションズ(NRIネットCOM)です。お客様とエンドユーザーの橋渡し役として、効果を上げるウェブサイトをトータル・プロデュースできることが、同社の強みであり、特徴です。

ネットビジネスにおける可能性の探求

野村総合研究所(NRI)グループは、システムやネットワークの面から、お客様企業の業務課題を解決し、ビジネスを支援していくことを強みとしています。同グループの一社であるNRIネットCOMもこの点では同様ですが、ウェブサイトやインターネットを活用して、お客様企業と一般消費者とをつなぐ仕組み作りで力を発揮しているのが特徴です。

これまで、不動産大手の住友不動産販売株式会社の物件紹介サイト「Stepon」を始め、証券会社のネットトレーディングシステム、流通グループ各社のオフィシャルサイト、銀行のオンラインバンキングシステム、ホテルの宿泊予約サイト、出版会社のユーザーコミュニティサイトなど、集客を最重要とする企業のサイト構築を数多く手がけてきました。

「NRIネットCOMはデザイン制作やシステム構築に加え、ネットビジネスの総合サポートを目指しています」

同社の事業開発部事業推進課長の三上純市は、世の中に多くあるウェブ制作関連会社との違いを強調します。

「当社のサービスの目的はあくまで、ネットを中心にしたお客様のビジネスをサポートすることです。

その手段として、必要ならサイトの見せ方を変えるし、システムも構築する。あるいは、お客様の基幹システムと連携したり、もっと別の手段を活用することもあつてしょう。



NRIネットCOM
事業開発部
BI事業推進課長
三上 純市

「NRIネットCOMに頼めば何かしら解決案を提示してくれる。一貫してすべて任せることができる。そして、ウェブサイトの可能性を限りなく追求してくれる」。そんな存在であることを目指しています」

3つのデザインを生かしてウェブサイトをトータルにプロデュース

三上の言葉にもあるように、NRIネットCOMではウェブサイトの可能性を追求するために、大きく3つの視点からお客様のウェブサイトをプロデュースしています。大別すれば、お客様のビジネスをシステムやネットワークで支えるシステム・デザインの部分、効果的な集客をはかたり効率的な仕組み

を作るアート・デザインの部分、新たな発想でビジネスアイデアを提案していくビジネス・デザインの部分、の3つで成り立っているといえるでしょう(図)。これらを融合させていることが同社の強みであります。Webデザイン事業部システムデザイン課長の堀口彰弘は説明します。



NRIネットCOM
Webデザイン事業部
システムデザイン課長
堀口 彰弘

「一般的にウェブサイトを作るときは、システムとデザインを別々の会社に依頼するケースが多いですね。その場合、システムエンジニアは機能面での使いやすさを重視し、デザイナーは見た目こだわります。どちらも大切ですが、両者を折り合わせるのとはとても煩雑で難しい。NRIネットCOMの場合は、両サイドの立場を理解する者がトータルにプロデュースしていくので、お客様に最適なサイトを提供できるのです」

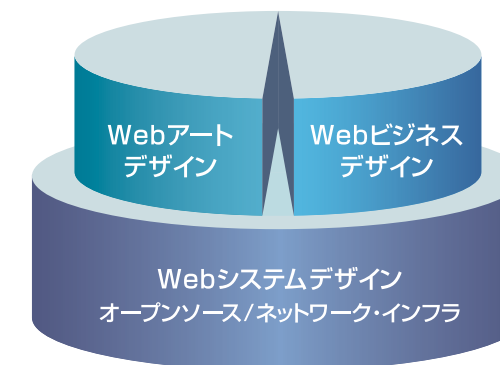
また、NRIネットCOMではウェブサイト運用といった観点でも万全の体制を整えています。インターネットデータセンターの営業窓口である小林浩子は、次のように語ります。

「NRIネットCOMはそれぞれのお客様のご要望に合わせて、いろいろな運用サービスを提供しています。そのため、お客様の現在のトラフィック状況はどうなのか、機器の増強ペースからのラック増設時期の見極め、最適なインターネットサービスをご提案しています」



NRIネットCOM
事業開発部
BI事業推進課
小林 浩子

図 NRIネットCOMの総合力



ウェブの世界で日本一の企業を目指す

NRIネットCOMは、インターネット取引専門証券会社(ネット証券)やネットバンクのためのウェブシステム開発・サイト制作の分野でも高いシェアを占めています。基幹システムとの複雑な連携が欠かれない金融機関のサイトには、ウェブの世界だけで完結している会社ではとても対応しきれません。その点、金融機関に大規模システムを提供しているNRIグループの一員である点はNRIネットCOMの強みともなっています。

1991年にNRIのシステム子会社として誕生したNRIネットCOMは、大学生協にプロバイダーシステムを提供した96年を契機に、ウェブやインターネットを主軸として事業を広げてきました。

現在のNRIネットCOMは、お客様企業の要望に対して、ほぼ100パーセント応えることができる状態になったといえるでしょう。今後は、お客様が気づいていない課題や問題までも解決すること、お客様のウェブサイトの集客数を増やすこと、そのために、新しい言語への挑戦、新しいツールの導入、さらに、ネット広告事業への参入などを目標にしています。

「そして最終的に、お客様に喜んでいただける仕事を続けていき、ご提供するサービスの付加価値を高めていきたい。ウェブの世界で日本一の会社になることを目指しています」(三上)