



法人賃貸事業の顧客満足度向上へ 業界初の電子契約サービスを実現

実績豊富なNSSOLの「CONTRACTHUB@absonne」を採用

背景

社内業務ペーパーレス化の一環として、契約業務のスピードアップによる顧客満足度向上とコスト削減に着手。法令上適合する法人向け賃貸契約を対象に、ファイル交換で契約が行える電子契約サービスを実現したいと考えた。



株式会社レオパレス21
賃貸事業部
東日本第2法人営業部
営業部長
平井 康一氏



株式会社レオパレス21
賃貸事業部
営業企画推進部
法人企画課
課長代理
岩崎 恭氏

ソリューション

契約の有効性を確実に担保できる、セキュリティ的に堅牢で安心できる、基幹システムとの連携が容易であるなどを評価。新日鉄住金ソリューションズの電子契約サービス「CONTRACTHUB@absonne」を採用した。

社内業務ペーパーレス化の一環として、電子契約サービスを検討

アパート・マンションなどの建築請負事業と賃貸事業を軸に「土地の有効活用」と「良質な住宅供給」を目指すレオパレス21。増大する書類の削減に向けて、数年前から社内業務のペーパーレス化を推進している。同社がその一環として顧客満足度向上のため、電子契約サービスの導入を検討したのは2013年のことである。

電子契約では、契約業務が電子的なファイルのやり取りで完結し、契約書原本もファイルとして保管するため、取引先およびレオパレス21の双方において契約業務の大幅なスピードアップとコスト削減が期待できる。レオパレス21は、法人向け賃貸事業では、ほとんどの契約が法令面の条件をクリアできることを確認。実績豊富なクラウド型電子契約サービスを活用して、堅牢な電子契約サービスを実現したいと考えた。

実績豊富で堅牢な「CONTRACTHUB@absonne」を採用

レオパレス21は、複数のクラウド型電子契約サービスを検討。契約の法的な有効性を確実に担保できる、セキュリティ的に堅牢で取引先に安心して提供できる、基幹システムと連携可能な拡張性を備える、などの条件を満たす新日鉄住金ソリューションズ（以下、NSSOL）の電子契約サービス「CONTRACTHUB@absonne」（コントラクトハブ・アット・アブソンス）を採用する。これは1社がNSSOLと利用契約を締結し、取引先に利用IDを配布し、インターネット経由で電子契約を締結できるSaaS型サービスで、NSSOL自身がパートナーとの契約に利用するのははじめ、多数の業界で豊富な導入実績がある。NSSOLが組織した「Team e-Con」（チームイーコン）という弁護士や税理士を含む専門家グループが、業界や契約文書の種類ごとに正確な法令解釈を支援する。

契約業務のスピードアップなどで顧客満足度向上と契約拡大を支援

レオパレス21は2014年4月に導入プロジェクトを開始した。NSSOLの協力のもと、全国7カ所・法人取引先約300社を対象にした電子契約に関する説明会開催などを経て、見積もり内容の確認から契約書の作成・押印までをペーパーレス化する「Leo-sign」（レオサイン）を業界他社に先駆けて計画通り2015年1月に実現。顧客満足度向上と契約拡大を支援している。Leo-signには、法人取引先の社内稟議や決裁を効率化するワークフロー機能が組み込まれ、1週間かかっていた契約業務を最短1日にするなど、大幅なスピードアップとコスト削減を達成した。サービスの管理画面で契約業務の進捗が可視化されるため、契約の滞留を防止する効果も大きい。レオパレス21は今後、電子契約の適用範囲を広げ、さらなる顧客満足度向上と業務効率化を進めていく計画だ。

Leopalace 21

株式会社レオパレス21
本社：東京都中野区本町2-54-11
設立：1973年
資本金：752億円（2015年3月31日現在）
売上高：単独4843億円/連結4831億円（2015年3月期）
従業員数：単独6149名/連結7339名（2015年3月31日現在）
グループ会社：連結子会社18社、持分法適用関連会社1社（2015年3月31日現在）

Key to Success

レオパレス21がLeo-signを開始した背景は、契約業務のスピードを高め顧客満足度向上とコスト削減を実現することである。

賃貸事業部 東日本第2法人営業部 営業部長の平井康一氏は「大都市圏を中心に賃貸事業の競争は厳しさを増していますが、賃貸事業ではお客様が多数の契約書に署名・押印するなど、契約に時間がかかります。社内業務のペーパーレス化を進めるなか、電子契約によるスピードアップが顧客満足度向上やコスト削減、さらには契約拡大に不可欠だと考えました」と語る。

賃貸事業部 営業企画推進部 法人企画課 課長代理の岩崎恭氏は「電子契約は多数の業界で行われていますが、不動産業界では他に例がないこともあり、法令に沿って適用対象を見極めていきます」と話す。

電子契約の実現へ、レオパレス21が選定したのが、NSSOLの電子契約サービス「CONTRACTHUB@absonne」である。

岩崎氏は「実績が豊富であるほか、当社に合わせたカスタマイズができること、基幹システムと連携できる拡張性を備えることなどが決め手になりました」と話す。

レオパレス21への導入に際して、NSSOLはCONTRACTHUB@absonneにLeo-sign専用画面を用意し、さらなる機能強化を図った。

岩崎氏は「お客様が社内稟議をスピードアップできるようにワークフロー機能が拡張されました。社内稟議のフローはお客様ごとに異なりますが、汎用性を持っています」と話す。

機能強化と並行してレオパレス21は電子契約の対象となる法人取引先へ

の説明会を開催。NSSOLはその説明会を強力に支援した。

平井氏は「NSSOLの担当者は、電子契約とはどのようなものか、法令的にどう裏付けされるのか、どれくらいセキュリティ的に堅牢な仕組みであるのかについて全国7カ所ですべて約300社へ解説し、お客様から寄せられた質問にきめ細かく対応しました」と評価する。

契約書類の郵送や保管が不要に 進捗状況も系統的に可視化

Leo-signの成果は大きい。岩崎氏は「従来は、書類の郵送などのため、見積もりの提出から契約まで1週間はかかっていましたが、Leo-signでは、お客様の社内稟議を含めて早ければ1日で契約業務が完了します。また、契約書がすべて電子的に保管さ

れることから、保管スペースが不要になりますし、過去の契約書も迅速に参照できるようになります」と語る。

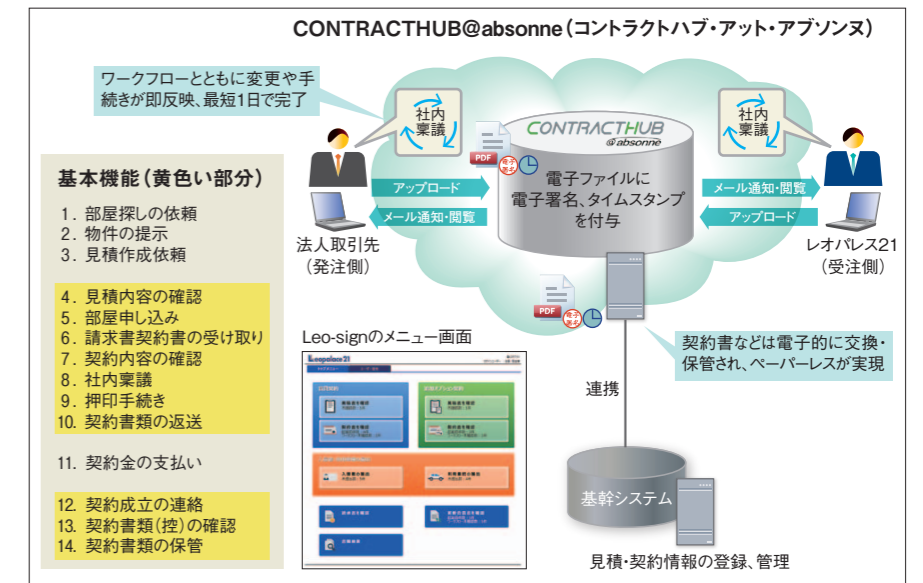
平井氏は「契約業務の進捗状況がシステムで可視化されるため、どの契約がどの段階で留まっているのかといった情報を共有し、必要な対策を迅速に実施することができます。また、書類による契約では、書類の誤配送や紛失といったリスクがありますが、電子契約には全くありません」と述べる。

レオパレス21は今後、電子契約の適用範囲をさらに広げていく。

岩崎氏は「NSSOLには既に数々の支援をいただきましたが、今後もさらなる利便性向上などに向けて、協力をお願いします」と話す。

平井氏は「これからは、より幅広いお客様へLeo-signの導入を目指していきます。そのために必要な対策については、NSSOLに支援をお願いしたいと思います」と述べる。

■レオパレス21が提供する法人向け賃貸電子契約サービス「Leo-sign」の概要



■コアテクノロジー

電子契約、電子署名、署名検証、電子証明書、タイムスタンプ、absonne Enterprise Cloud Service (アブソンス・エンタープライズ・クラウドサービス)

■システム概要

- サービス：CONTRACTHUB@absonne (コントラクトハブ・アット・アブソンス)
- ネットワーク：インターネット