

【ESOソリューション事例】

東京建物株式会社様「Brilliaオーナーズサイト」 契約者向け会員サイトのリニューアル事例

～既存システムを活かした運用自動化と利便性向上～

本書の要約

東京建物株式会社様におけるマンション契約者向け会員サイトの刷新事例です。従来は、アナログな引渡し手続きが運営とお客様双方の負担となり、豊富な有益コンテンツが情報過多によって会員様に届け切れていない課題がありました。

そこで既存システムと連動した「お引渡しまでのTODOリスト」や手続きのオンライン化を構築し、データの一元管理に成功。さらに会員様の状況に応じた「情報のパーソナライズ化」と情報設計の刷新を行いました。これにより、運営側の管理手間を劇的に軽減するとともに、会員様が迷わず快適に手続きできるWebサイトを実現しました。

➤ 課題①＜お引渡し手続きの課題＞

引渡し業務のアナログ運用と、運営・お客様双方の負担

～郵送・電話中心の煩雑な手続きがもたらす、現場の業務負担と利便性の低下～

マンション引渡し業務がアナログ中心で運用されており、双方に以下の課題を抱えていました。

① 運営: 運営担当の過大な負担

案内状の郵送、手作業での進捗管理や電話対応が現場の大きな重荷に。

② お客様: 手続きの煩わしさと不便さ

書類のやり取りや確認が多く、お客様の手間が大きく、また心理的負担も大きかった。

③ 情報管理: データの分断

契約者情報と引渡し関連情報が連携しておらず、一元管理ができていない状態だった。

➤ 課題②<コンテンツ・UIの課題>

豊富な有益コンテンツの乱立と、会員様への未達

特典やイベント、コラムなど豊富な情報があつた一方、お客様視点での不便が生じていました。

- ④ **使いづらさの蓄積**
コンテンツ量が多く、見たい情報がどこにあるのかがわかりにくい。



➤ 解決策＜お引渡し手続きのオンライン化・個々に合わせた情報提供＞

システム連動による一元管理と、 会員ステータスに応じた画面可変

運営・お客様双方の負担軽減と最適な情報設計に向け、2つの軸で解決策を構築しました。

お引渡しまでの情報のデジタル化とシステム連動

① 基幹システム連動

システムと連携し、契約者情報とお引渡し関連情報の一元管理に成功。

② TODOリスト機能の構築

お引渡しまでの手続きやイベントを可視化し、見逃しを防止。

③ 手続きのオンライン化

駐車場・駐輪場申し込みや入居手続き関連のイベント予約等をWEB完結させ、双方の管理・申請の手間を軽減。



Brilliaオーナーズサイト画面



提案資料の見本

➤ 成果①<管理業務の手間軽減と、一元管理の実現>

オンライン手続き化と既存システムの連動が
運営にもたらした、確かな実利

引渡し業務のデジタル一元管理により、運営側に以下の劇的な効率化が創出されました。

- ① **受付・確認業務の手間削減**
 駐車場・駐輪場申し込みや入居手続き関連のイベント予約等をオンラインで可能にし、運営担当の管理負荷を大幅に軽減。
- ② **データガバナンスの強化**
 既存システムとの連携により、契約者情報と引渡しデータが紐づき、リアルタイムでの一元管理を達成。



Brilliaオーナーズサイト画面

➤ 成果②＜手続きのスマート化と、迷わない顧客体験＞

TODOリスト可視化と情報設計改善がもたらした、 分かりやすいWebサイト

お客様の視点に立った機能追加と画面最適化により、以下の高い成果が創出されました。

- ① **手続きの見逃しを防ぎ、情報を整理**
TODOリストで「入居までに今、何をすべきか」がわかりやすく。
- ② **申請手続きのストレスからの解放**
郵送や電話を挟まず、スマホ・PCで一部の手続きがオンラインで完結。
- ③ **自分に最適な有益情報との快適な出会い**
会員様のお住まい情報や趣味趣向に応じて、おすすめの情報を表示する「あなたにおすすめ機能」を実装。
オンリーワンの情報をお届けします。



Brilliaオーナーズサイト画面

➤ 無料相談のご案内

今の施策、本当に最適化されていますか？

プロの視点から貴社のプロモーションのご相談を承っております。

- ✓ プロモーション施策・分析
- ✓ 広告運用
- ✓ Webサイト・バナー制作
- ✓ チラシ・パンフレット制作
- ✓ メールマガジン制作
- ✓ MA運用シナリオ設計
- ✓ 広告コンセプト設計

ご相談はこちらをクリック！

お問い合わせフォームへリンクいたします。

株式会社イー・ステート・オンライン

【本社】 東京都千代田区神田神保町2-4東京建物神保町ビル7階

【関西支店】 大阪府大阪市中央区安土町3-3-9 田村駒ビル6階