

2020年3月23日

報道関係各位

三菱地所株式会社
三菱地所レジデンス株式会社

都心エリアのマンション販売に「オンライン接客」を全面導入

三菱地所レジデンス株式会社はこのほど、都心エリアで供給するすべての新築分譲マンション販売において、実際に対面せずに商談を進めることができる「オンライン接客」を全面導入いたします。

三菱地所は、グループ全体の取り組みとして顧客目線に立った新販売手法の構築を模索しておりますが、2019年8月より三菱地所レジデンスの一部のマンションにおいて同システムを先行して導入し、遠方の顧客をはじめ、販売拠点へ来場する時間がないなどさまざまなご事情を抱える顧客を対象にオンライン接客を提案・実施しておりました。今後は、海外や遠方の顧客の比率が高い都心エリアの全マンション販売拠点で同システムを導入、オンラインで接客できるようにすることで、顧客の利便性や満足度の向上を目指します。

これまで、顧客の利便性、満足度向上に向けた取り組みとして、バーチャルでマンションのモデルルームを内覧できる「VRモデルルーム」などを導入・展開しておりますが（2020年3月16日現在、全国22物件にて公開）、ご自宅など販売センター以外の場所でVRを内覧している顧客に対し、販売担当者が直接ご説明することはできませんでした。今回、「オンライン接客」を導入したことにより、顧客にVRでモデルルームをご体感いただきながら、これまで販売拠点で行っていたような様々な資料を使ったご説明も可能になりました。

今後は、都心エリアで実績を積み重ねながら、他エリアでの導入も視野に入れてまいります。

■ オンライン接客の手順

- ① 顧客・販売担当者とも、インターネットにつながるPCと電話を用意する
- ② 販売担当者が顧客に電話、顧客は検索エンジン経由で「ベルフェイス」※の接続ナンバー発行ページにアクセス。販売担当者は電話口で確認した「接続ナンバー」を入力

※オンライン商談システム「ベルフェイス」を利用しております

- ③ 画面で資料やVRモデルルームを共有しながら商談を進める

※販売担当者側はカメラで顔を映しますが、顧客側のカメラは許可をいただかない限り、販売担当者側に映りません



■オンライン接客を実施した販売担当者の感想

ザ・パークワズ丸の内サロン

「対面という従来の接客手法だけでは難しい対応がオンライン接客により可能になりました。遠方にお住まいの方やご家庭の事情により来場できない方へのご案内、お電話でお問合せいただいた方へ資料をもとにしたご説明、既にご来場いただいた方へのフォローアップ等新たな接客機会の創出に役立っています。」

ザ・パークハウス 市ヶ谷

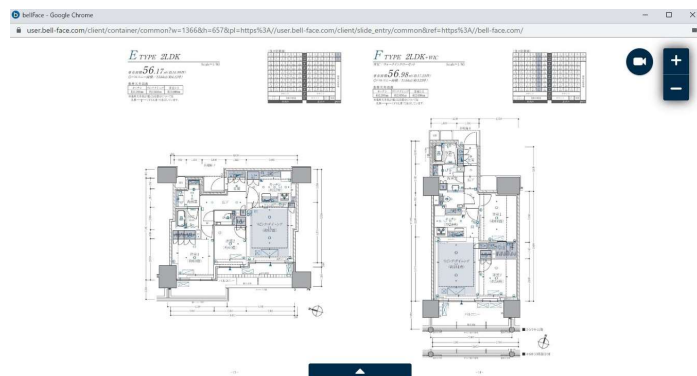
「奥様が妊娠されていて、ご夫婦揃ってのご来場が難しいお客様を接客することができました。お客様もわかりやすいと喜んでくださり、お客様にとっても弊社にとっても良いご案内方法だと感じました。」

<画面イメージ>

▼顧客が入力する接続ナンバーの表示



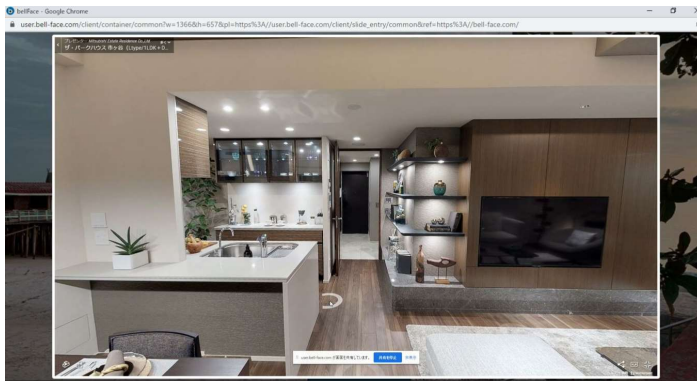
▼図面集



▼MAP



▼VR モデルルーム



■VR モデルルーム

三菱地所レジデンスは、バーチャルでマンションのモデルルームを内覧できる「VR モデルルーム」を全国 22 物件の物件サイトで公開中。 <https://www.mecsumai.com/sumai/vr/>