

2020年5月29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

---

## #STAYHOMEしながらの、あたらしい住まい探し マンション販売の「オンライン接客」を本格稼働 全事業エリア（首都圏・名古屋・関西・広島・九州・札幌・仙台）に拡大

---

三菱地所レジデンス株式会社は、2020年3月23日より、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」を実施しておりますが、2020年5月29日より、導入範囲を、当社のすべての事業エリアである、首都圏全エリア、名古屋、関西、広島\*、九州、札幌、仙台に拡大し、本格稼働いたします。\*広島は6月6日より稼働

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。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が、顧客からの好評価を受け、まず都心エリアの13物件に導入しました。

「オンライン接客」は導入以来、145件の実績を積み重ねてまいりました。その間、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、需要は拡大しています。顧客向けのアンケートにおいても、緊急事態宣言解除後の案内手法について、対面での接客を希望する顧客より「オンライン接客」を希望する顧客の方が多いことから、今般実施エリアを拡大し、全事業エリア48物件（5月29日現在）にて実施することといたしました。

今後、緊急事態宣言が解除された後においても、新しい生活様式に対応するため「オンライン接客」を継続して活用してまいります。実際に対面で行う商談や手続きをスムーズに進めることができるよう、オンラインでのご説明を充実させ、購入検討の一助としてまいります。



また、「オンライン接客」への高い期待を受け、2020年5月15日より、三菱地所グループの住まいの総合窓口「三菱地所のレジデンスクラブラウンジ」においても、「オンライン無料相談」をスタートしました。「三菱地所のレジデンスクラブラウンジ」は、三菱地所グループ各社の力を結集し、住まいに関わる情報やサービスをワンストップでご提供しています。「オンライン無料相談」では、通常は、常駐しているコンシェルジュが対応する住まい相談を、ビデオ会話システムを利用し、オンラインで顧客とコンシェルジュをつなぎます。

三菱地所グループでは今後も、新販売手法の一つとして、「オンライン接客」のサービス内容の拡充を図り、顧客の利便性や満足度の向上につなげてまいります。

「無料オンライン相談のご案内」 <https://www.mecsumai.com/sumai/onlineconsult/>

「オンライン相談実施物件一覧」 [https://www.mecsumai.com/search/theme/lp/?theme\\_id=88](https://www.mecsumai.com/search/theme/lp/?theme_id=88)

## ■「オンライン接客」を体験した顧客の感想

### ▼ 遠方など、来場できない状態なので、オンラインで説明が聞けて良かった。

#### ザ・パークハウス 川口本町

- ・小さい子供がいるため、ギャラリーに行かずに手軽にご案内を受けることが出来る点が良かった。

#### ザ・パークハウス 三田ガーデンレジデンス&タワー

- ・小さい子供がいるため外出自粛をせざるを得ない中でこのような取り組みが普及すると今後もマンション検討がしやすい。
- ・オンライン商談をやっていたから予約を試してみた。遠方のためこれまでは検討しにくかったが、これからはこのようなシステムを積極的に利用したい。

#### ホワイトマークス溝の口

- ・妊娠中で移動が出来ないため、オンライン相談だと助かる。

#### ザ・パークハウス 青葉台二丁目

- ・関西から東京に転勤が決まったが、5歳の子供もいる中、コロナで関西から家探しに動けず困っていたところ、オンラインでくわしく一通りの話が聞け、とても良かった。

#### ザ・パークハウス 高輪フォート

- ・アメリカ（LA）に住んでおり、コロナ禍において日本政府の水際対策もあって帰国する事が叶わなかったが、共用部や室内、眺望写真を交えて説明が受けられた上に質問も投げかけられたのでより具体的な検討へ進む事ができた。

#### ザ・パークハウス 岐阜

- ・母親に説明する前に遠方からでも事前情報を得ることができて良かった。

### ▼資料や動画等が見やすいため、説明が分かりやすかった。

#### ザ・パークハウス 高輪タワー

- ・非常に資料や動画が見やすいため、説明が分かりやすい。

#### ザ・パークハウス 三田ガーデンレジデンス&タワー

- ・物件情報や間取り、日照・眺望なども非常に分かりやすい。オンラインでここまで知ることができるのは、コロナ禍においてとても助かる。
- ・資金計画の提案なども自宅で聞くことができるため、とても便利。

#### プライム港南台

- ・対面での接客に近い形で、画面上に図面や資金計画を掲載しながら案内を受けられて理解が深まった。

#### ザ・パークハウス 町田テラス

- ・VR モデルルームを見て間取りや広さのイメージができたのはよかった。

#### ザ・パークハウス 青葉台二丁目

- ・おりいって聞きたいような話が、自宅で聞け、さらに具体的な資料がその場ですぐに見せてもらえてとても良かった。

### ▼来場前に情報が得られて検討度合いが上がった。

#### ザ・パークハウス 三田タワー

- ・自身の質問等に一定の答えが得られたため、モデルルーム見学をしたい気持ちが強まった。

#### ザ・パークハウス 国分寺四季の森

- ・来場前に検討したい住戸の価格や眺望、日照状況が分かったので、検討度合いが上がった。

#### ザ・パークハウス 高輪フォート

- ・見学前に詳しく説明が受けられたので、家族間での相談も進めやすくなった。

## <参考>

### ■ 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



## <画面イメージ>

### ▼顧客が入力する接続ナンバーの表示



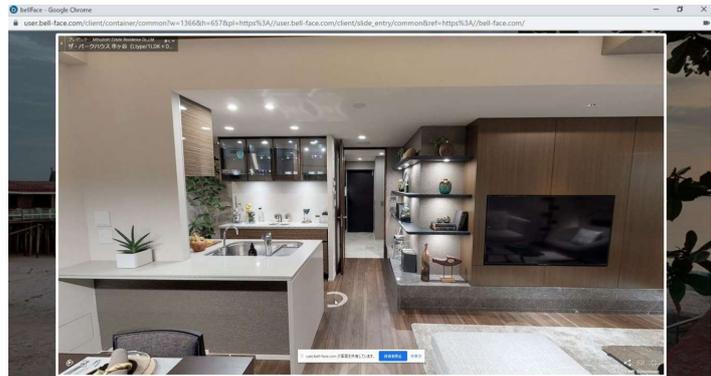
### ▼図面集



### ▼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26物件の物件サイトで公開中。<https://www.mecsumai.com/sumai/vr/>