

お客様それぞれの サクセスを目指して

RICOHスクラムパッケージ

お客様活用事例 VOI.1

Case. 不動産

株式会社ふじみ野リゾート様



物件案内中の帯がえも、複合機のパネル操作で完了！
接客対応の向上を実現。

課題

- 1 帯がえ作業に**時間**がかかっていた。
- 2 お客様との**会話**が**中断**されていた。
- 3 特に繁忙期は、**急なお客様対応**が大変。

解決

- 1 ボタンひとつで**簡単に帯がえ**できる。
- 2 **スムーズ**にお客様との会話に戻れる。
- 3 突然のご来店や**ご案内にも対応**できる。

ワンタッチで帯がえをして、 物件図面をすばやくご紹介できる。 お客様との商談も弾みます。

Company Profile



株式会社 ふじみ野リゾート 営業 渋谷 結輝 様



株式会社ふじみ野リゾート 様

- 本社所在地:埼玉県富士見市ふじみ野西3-12-1
ふじみ野リゾートビル1F
- 設立:2000年9月
- 業種:不動産業(従業員:4人/2018年6月現在)
- 業務内容:不動産コンサルティング業務、
分譲住宅の販売及び売買仲介業務、賃貸物件の仲介及び
管理業務、不動産の企画・開発及び設計・建築・施工業務
- URL:<http://www.fujiminoresort.com>
- ご利用ソリューション:不動産スクラムパッケージ
「物件情報ワンタッチ帯がえ・ファイリングバック」

お客様プロフィール

ふじみ野リゾート様は、賃貸・売買物件の仕入・企画・開発・設計・施工・アフターメンテナンスに至るまでトータルプロデュースする地域に根づいた不動産会社です。集客業務において手間と時間がかかる物件図面の帯がえ作業の効率化を目指し、リコーの「物件情報ワンタッチ帯がえ・ファイリングバック」を活用して改善を図られました。

活用の背景と課題

手作業での帯がえは時間がかかり、お客様との大切な会話が途切れがちで困っていました。

不動産会社の店頭や、物件の紹介を受ける時に目にする物件図面。物件情報の下帯には紹介する自社情報が記載されており、この帯がえ作業が多忙な営業スタッフにとって大変な負担となっています。ふじみ野リゾートの渋谷様にお話を伺いました。

「お客様がご来店されると、最初にアンケート用紙に記入していただき、それを元にヒアリングを始めます。話が進んでいくと、賃貸であればご希望の部屋の広さだったり、賃料の話になったりしますので、そこで賃貸図面が必要になります。賃貸図面には賃料や間取り、部屋の写真も載っており、お客様は早く見たいと思っていますし、私も早くお見せしてさらにご要望をお聞きしたいわけです。しかし、その前に賃貸図面の下帯を自社のものに差し替えなければなりません。そこで一度席を離れ、ご希望に沿った賃貸物件

の図面を取り出して帯がえを行います。

従来はこれを手作業で行っていました。クリアファイルを切って、自社帯を挟んで帯だけを残し、サイズが合うように図面を折り返して重ねてコピーを取っていました。このやり方だとズレが生じたり、帯の部分がはみ出してしまったりして、やり直して時間がかかり、見栄えも良くありません。5件10件の図面をお見せする場合もあり、こうしてコピー機の前で時間を費やすことが非常にもったいないと感じていました。

会話が途切れてしまうことがいちばん良くないと私は思っています。お客様からすると、もっと話したい、聞いてほしいことがあるはず。売る側は図面をお見せしたいが故に立席するわけですが、席を離れる1分2分が会話の流れを止めて壁をつくってしまっていたのです。何かいい方法はないかとずっと探していました。」

リコージャパンでは、営業担当者が日頃から渋谷様のお困りごとに耳を傾け、改善策を探る中で、今回のご提案に至りました。

選定のポイント

誰もが簡単に使える帯がえツールに、実際に触って試して納得しました。

早速、帯がえアプリをインストールした複合機をデモパスでふじみ野リゾート様へお持ちし、実際に試していただきました。その時の操作感や印象をお話しいたします。

「日々使っている賃貸図面で試してみましたが、欲しかったのはコレだと確信しました。事前に自社帯データを登録しておけば、タッチパネルのボタン操作で帯がえが簡単かつきれいにできてしまうのには驚きました。これを使えば、席を立ててもすぐ図面を持ってお客様の席へ戻ってこられますし、操作が簡単だから席を外せない時など事務スタッフにも気軽に頼めます。時間をかけずに帯がえできることと、きれいで質の高い図面をご用意できること。ボタンひとつでお客様の気持ちをつかめるツールであることが決め手になりました。」

〈 従来の帯がえ作業 〉



自社帯を
貼り付けた
クリアファイル

作業時間
1~2分



お客様との
会話が途切れて
しまう

従来は自社帯を貼り付けたクリアファイルを事前に用意し、図面を手作業で折り返して重ねてコピーを取っていました。

〈 物件情報ワンタッチ帯がえ・ファイリングパックによる簡単帯がえ 〉



帯がえしたい図面を複合機にセット

作業時間
15~30秒



「カンタン帯がえプリント」ボタンを押すだけ

会話を
途切れさせず
すぐに準備可能



作業時間15-30秒で、
コピー跡のないきれいな図面を出力

活用による効果

**1分1秒が貴重な繁忙期に、
ワンタッチ帯がえは本当に助かる！
丁寧に効率良い接客を実現。**

ふじみ野リゾート様が抱えていたお困りごとを解決し、帯がえ作業を効率化する「物件情報ワンタッチ帯がえ・ファイリングパック」。ご活用を通して、どのような効果を実感されているのでしょうか。

「まず、ボタン操作ひとつで帯がえできることが大きな喜びです。作業のために席を立ってもすぐに戻ってこられますから、お客様との会話の流れが途切れることがなくなりました。特に、繁忙期になりますと複数組のお客様に対応しなくてはなりません。30分後には次のお客様が来店されるという状況で接客していますので、1分1秒がとても大切です。さらに、お客様が重なってしまった場合などは、似たような物件が出てくることもあり、以前はどのお客様にどの図面をお渡しすれば良いのか混乱して焦ってしまう

こともありました。ワンタッチで帯がえできればそうした迷いもなくなりますので、とても助かっています。

きれいに出力された図面を見ながら、会話を途切れさせることなくじっくりとお話を伺いながら物件のご紹介ができることは、非常に大切なことです。図面と言葉での説明を通してお客様はイメージをふくらませて、『じゃあ実際の物件を見に行ってみようか』という次のアクションを起こすことにつながっています。」



今後の展望

**帯がえツールの活用を通して、
接客をはじめ万全のサービスに
さらに専心していきたい。**

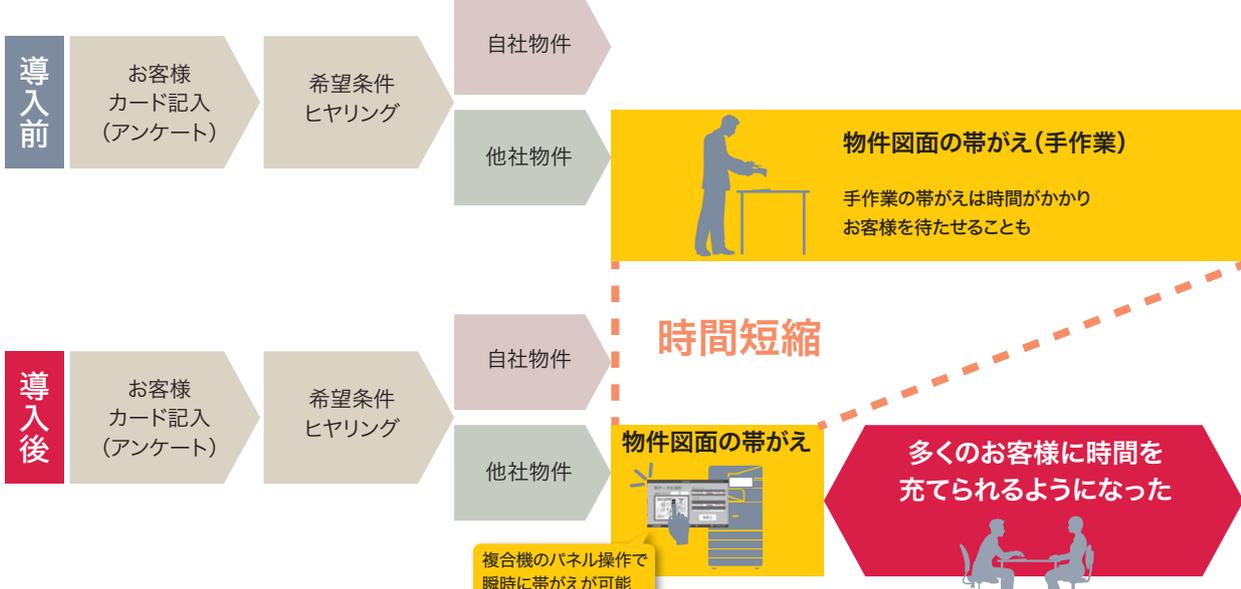
都内からのアクセス面や、住みやすい街としてファミリー層を中心に注目を集めるふじみ野市。地域密着型の不動産会社としての今後の展望をお聞きました。

「信用は日々の細かな作業の積み重ねだと思います。お客様は私どもの一挙手一投足を見ていらっしゃるし、どこを見られても安心していただけるように常に心がけています。最後には『任せて良かったよ』と言われるような万全なサービスを提供するためのひとつのツールだと感じています。」

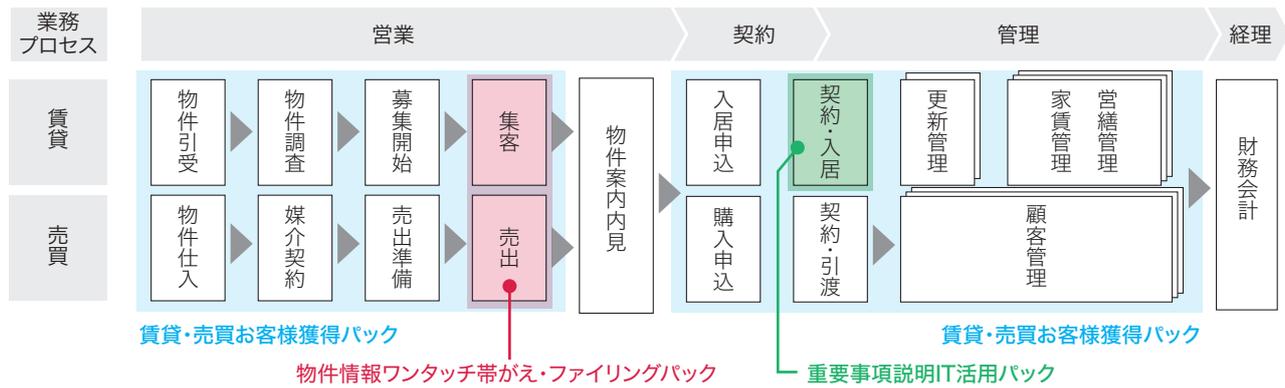
帯がえツールの活用を通して、時間の効率化と、お客様満足の向上を図られたふじみ野リゾート様。不動産業におけるお客様の課題解決を、リコージャパンはトータルでサポートしてまいります。

『物件情報ワンタッチ帯がえ・ファイリングパック』 帯がえの時間短縮でスムーズな接客が可能に！

お客様来店時の物件紹介接客フロー



不動産業における様々な課題に対し、トータルにワンストップでお応えします！



業務改善パック 1

物件情報ワンタッチ帯がえ・ファイリングパック

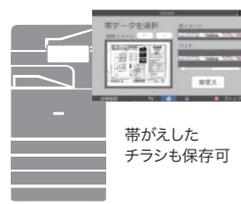
複合機のパネル操作だけで、物件情報の下帯がえや電子ファイリングが完了します。

チラシ帯替え機能

複合機アプリに登録済みの自社下帯をはめ込み印刷。印刷のみでなくFAXやメール送信も行えます。



パネルだけの簡単操作



文書保管機能*

帯がえしたファクトシートはあらかじめ指定した保管先に電子化保存できます。また、契約書や重説なども複合機の機能を併用することにより保管が可能です。

* 帯がえしたファクトシートのファイル保存は次のバージョンで対応します。(2018年未発売予定)

業務改善パック 2

賃貸・売買お客様獲得パック

仲介・管理業務に関わるさまざまなお悩みごとをトータルでバックアップします。

自社ホームページ情報掲載



空室情報をタイムリーにホームページに掲載できます。

不動産ポータルサイト各社への投稿



複数の不動産ポータルサイトへの投稿作業が一括で行えます。

ファクトシート作成



ファクトシートも物件情報から簡単に作成できます。

各種管理業務

物件管理	顧客管理
見込管理	家賃管理

- 入居、解約精算業務の時間を短縮できます。
- ファームバンキングデータを使って家賃入金マッチング作業が行えます。

書類の自動作成



賃貸借契約書・重要事項説明書などの各種書類が自動作成できます。

業務改善パック 3

重要事項説明IT活用パック

IT重説実施のための国土交通省のガイドラインに添った機器、ライセンスをパックでご提供します。

- 重説のための再来店不要
- スケジュール主導権はこちらから
- 機会損失によるキャンセルの防止にも
- 周りの環境に邪魔されず短時間で
- 確実な重説実施
- 地方、遠方への契約者にも柔軟に対応



ご担当者様



ご契約者様にメールで日程を送信

ご契約者様



クラウドサーバー
テレビ会議

「IT重説」
2017年10月
スタート!

※本事例カタログ内の説明画面と実際の画面の色とは、印刷の関係で多少異なる場合があります。 ※ 詳しい商品・サービス等の内容については、販売担当者にご確認ください
※本事例カタログに記載の会社名および製品名・ロゴマークはそれぞれ各社の商号、商標または登録商標です。

RICOH
imagine. change.

リコー・ジャパン株式会社
東京都港区芝3-8-2 芝公園ファーストビル
〒105-8503

<http://www.ricoh.co.jp>

●お問い合わせ・ご用命は・・・