

SNSを活用した「新築分譲マンション販売」の情報提供 自宅で、自由に、事前に、マンション購入検討

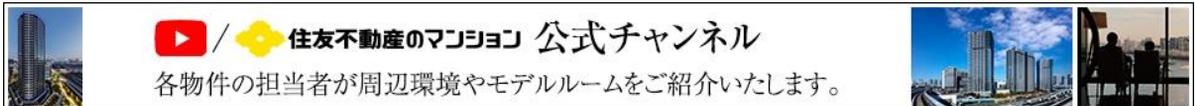
「情報収集」→「物件検討」→「モデルルーム体験」が自宅で可能に

住友不動産株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:仁島 浩順)は、今年4月下旬からYouTube上に「**住友不動産のマンション 公式チャンネル**」を開設し、全国で販売する新築分譲マンション全80物件の紹介動画をYouTube上にて配信しております※。また、「Instagram」「Twitter」などSNSツールを活用したりアルタイムな物件情報の発信を7月より開始するなど、お客様の利便性を最優先とした「**新築マンション販売**」の新たな取組みを強化しております。※2021年9月末時点での販売

これまででは、お客様がマンション購入検討に必要な「物件詳細情報」を取得するには、モデルルーム来場が一般的でしたが、新型コロナウイルス感染症拡大により、来場案内による情報取得が難しくなりました。

この不便を解消するため、当社では物件HPの掲載情報を充実させ、PCを介して自宅でのモデルルーム見学と営業担当に相談ができる「**オンライン見学会**」サービスを昨年6月より導入し、「**家に居ながら、マンション購入のための物件詳細情報**」を早期に得ることができる環境をご用意いたしました。

上記サービスの展開により、外出が難しいお客様、住宅購入検討の初期段階のお客様、遠方により現地見学ができないお客様などからも気軽にご相談いただけるようになり、ご利用者からもご好評をいただいております。



YouTube動画画面



YouTube動画画面

■住友不動産の画期的取組み

当社は、お客様の物件購入の利便性を高める取組みを不動産業界では先駆けて導入しています。

ワンストップで当社販売物件の情報取得・比較検討ができる「**総合マンションギャラリー**」(2011年10月)、「**オンライン見学会**」や「IT重説」など、IT機器を活用し**非対面での物件購入を可能とした「リモート・マンション販売**」(2020年6月)など、お客様の利便を第一に考えたサービスをいち早く展開してまいりました。

今後も、新しい生活様式に対応した「**オンライン接客**」の拡充も図りながら、お客様視点に立ったサービスの提供により、利便性・安心感・満足度の向上に努めてまいります。

<本件に関するお問い合わせ>

住友不動産株式会社 広報室 担当 服部

TEL:03-3346-1042 メール:koho@sumitomo-rd.co.jp

■「お客様ご案内」接客スタイルの流れ 従前／現在

＜従前(コロナ前)／お客様が物件情報を取得するまで＞



＜現在/ お客様が物件情報を取得するまで＞ ※赤枠が新しい取り組み



ご自宅にて最大限の物件情報を、
営業担当と打ち合わせする前に取得できる

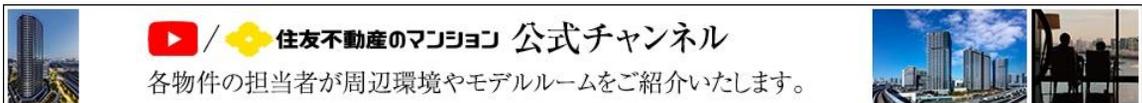
ご自宅に居ながら「情報収集」→「物件検討」→「モデルルーム体験」が可能になったことで、お客様の利便が高まるだけでなく、お客様自身で、物件に関する情報理解を事前[※]に深めていただくことにより、当社営業担当との打ち合わせ時には、よりご案内の満足度が高まるサービスとなっています。

■住友不動産公式YouTubeチャンネルの特長

- ◇ 現在販売中の全80物件[※]の動画を公開、随時新規物件動画を追加
- ◇ 1動画、5～7分前後
- ◇ 1物件につき「現地 & 周辺環境紹介」と「モデルルーム」の2部構成が基本
- ◇ 営業担当チーム自らが企画し、撮影・制作
 - ① 営業担当者が出演
 - ② 担当者の体験談やご契約者様の評価点など情報が満載
 - ③ エリアの特長・魅力・担当者の個性が溢れる、各物件オンリーワン動画

2021年4月から動画配信を開始しているだけでなく、各物件毎に「Instagram」「Twitter」を用いて情報発信をしています。

間口が広いツールを活用し、各ツールの特長を活かした分かりやすい内容で物件をご案内することで「潜在的マンション購入希望者」に関心を持っていただくことにも繋がっていると考えております。 ※2021年9月末時点



公式チャンネルURL <https://www.youtube.com/channel/UC7XFZlaELGj9LDUMEsmmhkg>

<参考:住友不動産「オンライン接客」サービス>

① リモート・マンション販売

対面による接客や購入手続きの回数を減らしていく新しい生活様式を意識した利便性の高いサービスです。お客様のご要望があれば、購入検討の初期段階である「情報収集」から「モデルルーム見学」、「お申込み・ご契約」、「重要事項説明※」、「お引渡し」に至るまで、非対面による対応が可能となりました。

実際にモデルルームへ足を運ぶことなく、Web上にて希望するマンションの各種ご案内や販売スタッフとの住宅ローン相談などを行うことができる「オンライン見学会」には、2020年6月の開始1か月で約200組にご参加いただくなど、現在まで多数のお客様にご参加いただいております。

リモート・マンション販売の流れ



■ オンライン見学会 / ご案内項目の一例
物件紹介、周辺環境情報
モデルルーム撮影動画
最寄り駅から物件までの経路（動画）
詳細資金計画・住宅ローン相談
質疑応答 など



※ ITを活用した重要事項説明の社会実験（実施期間：2019年10月1日～2020年9月30日）、2021年4月よりIT重説が本格運用開始（国土交通省 報道資料発表／令和3年3月30日付）

② オンライン見学会 ～新築分譲マンションをWeb上で見学～

実際にモデルルームへ足を運ぶことなく、Web上にて、希望するマンションの各種ご案内や販売担当との住宅ローンの相談など、ご来場時と同じようにご案内することが可能です。

各物件のHPからお申込みいただき、ご指定日にZOOMを用いてご案内させていただきます。

■ 動画でご紹介

共用施設や、最寄り駅から物件までのアプローチ、周辺環境のご案内等を映像でご紹介。



■ 各種ご案内ツールにてご説明

物件の特徴、現状の不動産状況など、プレゼンテーションツールを使いながら、ご説明。



地形の説明



間取りの説明

■ お部屋の広さ等もわかる

モデルルーム（コンセプトルーム）を撮影した動画で、お部屋の広さや設備・仕様等をご案内。



■ 住宅ローン等のご相談にもお答え

住宅ローンや金融機関別の金利比較など、住宅ローンシミュレーションを使いながら様々なご相談にお答え。

■ ご来場時と同じようにご説明

その他、不動産に関する様々なご相談についても、ご来場された場合と同じように、分かりやすくご説明。



■ 眺望写真を見てお部屋の選定

お部屋から見える予定の眺望に近い画像を見ながら、ご検討可能なお部屋を選定。



※本サービスのご利用による通信料・データ通信量はお客様ご負担となります。

※本サービスはオンラインサービス[Zoom]を使用してのご案内となります。

※インターネットに接続されたパソコン、もしくはタブレット端末などで、Zoomを使用できる環境があれば、どなたでも簡単にご利用頂けます。

※スマートフォンでのご案内の場合、画面が小さくなるため、文字が見えない等のご不便をおかけする場合があります。

※写真はイメージです。実際の「オンライン見学会」の画面とは異なります。

③出前deオンライン見学会

オンラインでのマンション見学会に興味はあるが、通信機器をお持ちでない、やり方が分からないというお客様に向けて、煩雑な手続きなどご負担を掛けることなく、ご参加いただけるサービスを導入しております。

出前deオンライン見学会の流れ

1 **ご予約**



電話もしくはインターネットにて、
出前de見学会のご希望日時*をご指定下さい。

*お住まいの地域によってはご希望の日時にご予約できない場合があります。



2 **機器を宅配**



ご予約後、当社営業マンと画面上で会話が可能となる機器を
ご自宅に宅配させていただきます*。

*機器は当日もしくは前日にお届けいたします。
※お住まいの地域によっては、機器の宅配に多少時間を要する場合があります。



3 **使い方サポート**



電源の入れ方から接続の仕方まで、誰でも簡単に
安心してお使い頂けるように、担当者がサポート致します。



4 **スタート**



出前deオンライン見学会開始。



5 **機器の回収**



終了後、当日に当社担当者が機器の回収にお伺い致します*。

*お住まいの地域、日時によっては、当日の回収が難しい場合があります。



Point!

1 お客様のご用意はなし <small>お客様がご用意しなければならぬことは何thingもございません。接続機器は当社がご用意致します。</small>	2 面倒な諸手続きはなし <small>アプリダウンロード、初期設定、ID登録などの面倒な諸手続きはございません。</small>	3 返送作業もなし <small>貸出させて頂きました接続機器の返送作業もございません。</small>
--	---	--

【ご参考】

■リモート・マンション販売導入 ニュースリリース

http://www.sumitomo-rd.co.jp/uploads/20200601_release_remote-mansion.pdf

■出前deオンライン見学会 ニュースリリース

http://www.sumitomo-rd.co.jp/uploads/20210126_release_demaedeon-line.pdf

■総合マンションギャラリー誕生 ニュースリリース

<http://www.sumitomo-rd.co.jp/uploads/mansion-gallery.pdf>

<本件に関するお問い合わせ>

住友不動産株式会社 広報室 担当 服部

TEL:03-3346-1042 メール:koho@sumitomo-rd.co.jp