

▶ ビデオトーク

離れていてもお客さまとの距離が縮まる

リモート時代に勝ち残る お客さま対応術

Case Study

活用事例集



そのお悩み、
ビデオトークが
強みに変えます。

会いづらい。話しづらい。見えづらい。

お客さまと対面でのやりとりがやりづらくなって、
何かとつらいことばかり、となっていませんか？

電話番号へのSMS送信ですぐビデオ通話できる
オンライン接客ツール「ビデオトーク」なら、
お悩み解決だけでなく新たな強みも創出できます。





不動産



用途 オンライン営業

P03



不動産



用途 オンライン入居者審査

P04



修理・
リフォーム



用途 オンライン見積もり

P05



中古・買取・
リユース



用途 オンライン査定

P06



医療・
クリニック



用途 オンライン診療

P07



薬局



用途 服薬指導

P08



生損保・証券・
銀行



用途 オンライン営業

P09



損害保険



用途 オンライン損害調査

P10



アパレル



用途 オンライン接客

P11



自治体



用途 オンライン相談

P12



司法書士・
税理士・弁護士



用途 オンライン相談

P13



人材派遣・
人事採用



用途 オンライン面接

P14



オンライン営業

モデルルーム来場者数の
減少対策にビデオ通話を
導入したら**成約率が1.5倍に**



Before

- ✔ 年々モデルルームの来場者数が減少傾向にあった
- ✔ お客様は営業されることに警戒心があり、来場にハードルを感じていた
- ✔ モデルルーム見学よりも一歩前で、もっと気軽なアプローチが必要だった



事例はこちら→

After

- ✔ 直接会うことにハードルを感じるお客様に、顔を見て話す接点生まれた
- ✔ 積極的に質問されるお客さまが増え、実地での内見よりも商談の時間が有意義なものに
- ✔ お客様の好みや要望を事前につかみ、一人ひとりに合わせたモデルルーム案内が可能に



オンライン入居者審査



相手の素顔が見える
コミュニケーションで
オーナー様と入居希望者様の
ミスマッチを約80%削減

Before

- ☑ 音声通話だけではどんな人柄の方が入居を希望されているのかわからなかった
- ☑ お部屋の現況や入居時の確認事項など必要な情報を伝えきれないケースが生じていた
- ☑ オーナー様、入居希望者様の間でミスマッチが起こっていた



事例はこちら→

After

- ☑ 音声通話と同じフローで、より情報量の多い入居前説明ができるようになった
- ☑ 入居希望者様とお部屋のミスマッチが減り、早期退去などオーナー様の心配も減った
- ☑ 入居後のトラブルが約80%削減された



オンライン見積もり

遠隔見積もりによって 新たな商圈開拓に成功 受注率も約2割改善



Before

- ❑ さまざまなチェックが必要だったため、お客様のご自宅に訪問しなければ、プランや見積もりを作成できなかった
- ❑ 全国を対象にした訪問見積もりは物理的に難しく、断らざるをえなかった
- ❑ 写真見積もりでは、不足箇所もあり撮り直しが発生し、クレームにつながっていた



事例はこちら→

After

- ❑ お客様のご自宅を訪問する時間・コストを削減でき、対応できる件数が増えた
- ❑ 遠方のお客様にも対応でき、新たな商圈を開拓することができた
- ❑ お客様とのやり取りも円滑になり、受注率が約20%も向上した



オンライン査定

双方向のコミュニケーションで
査定の信頼度アップ
買取成約率が100%に近い月も



Before

- ☑ 感染症の影響で来店や出張による査定が難しい状況になった
- ☑ LINE査定では手軽さのためか、途中離脱も多い
- ☑ Web査定、電話査定で正確な買取価格をお伝えするためには現物確認の必要があった



事例はこちら→

After

- ☑ 対面での査定を敬遠された場合でも機会損失することなく商談が可能に
- ☑ 商品を見ながら査定ポイントの説明やその場での交渉ができ、お客様の離脱を防ぐことができた
- ☑ 問い合わせから来店・配送にいたるコンバージョンが向上した



オンライン診療

オンライン診療という 選択肢を拡げたことで患者様の 通院・来院への負担を軽減



Before

- ☑ 感染症の流行により通院が困難な患者様や病院に行くことをためらう患者様が増えた
- ☑ 遠方からの患者様は月1回の来院でも負担が大きかった
- ☑ センシティブな悩みの患者が人目を気にしてカウンセリングに通りづらい状況があった



事例はこちら→

After

- ☑ 移動や待合などの、患者様の通院の負担を軽減
- ☑ オンラインで事前に症状を確認することで、来院時に効率的な処置が可能に
- ☑ 来院しづらい患者様の背中を押すきっかけにもつながった



服薬指導

患者様へのオンライン服薬指導で 通院負担の軽減と 重症化の防止を実現



Before

- ☑ 薬の受け取りには対面で薬剤師からの説明を受ける必要があり、訪問薬剤師にとって移動が負担になっていた
- ☑ 薬局に通うことが困難な患者様が重症化してしまうことも
- ☑ オンライン診療後の処方であっても薬の受け取りまで自宅で完結することができなかった



After

- ☑ 訪問薬剤師などの負担を軽減しながら、より多くの患者様の対応が可能に
- ☑ 患者様の治療中断を減少させ、重症化を防止できた
- ☑ 患者様の移動の負担や待ち時間を軽減し、自宅に居ながら診療から薬の受け取りまで可能になった



オンライン営業

対面と同等の対応ができる
ビデオ通話は金融業界の
新しい商談チャンネルに



Before

- ✓ 移動時間を考慮すると1日に**訪問営業**できる件数は限られていた
- ✓ 金融商材説明のための**カタログ**を大量に持ち歩くことが**負担**になっていた
- ✓ お客様のライフスタイルが変わり、そもそも**店舗**に来店いただくことが**少なくな**っていた
- ✓ お金を扱う商材ということもあり、**声のみ**の電話商談には**限界**があった



After

- ✓ 商談数が増えただけでなく、お客様の要望に合わせて資料を画面共有でき、**提案の幅**が広がった
- ✓ オンライン商談のチャンネルを設けたことで、**来店数の減少**をカバーできるほど**オンライン商談の申込**が増えた
- ✓ 電話と違い、顔が見える**ビデオ通話**でお客様にも安心して相談いただけた



オンライン損害調査

ビデオトークによる 調査効率は**2~3倍に向上** 業務効率化ツールとして今後欠かせない



Before

- ☑ 感染症の影響や自宅に鑑定人をあげたくないなどの理由で、損害保険の申請時に必要な鑑定人による訪問を拒否されるケースが増えている
- ☑ 台風や地震などの災害時には訪問の移動稼働が大きく、対応できる件数に限りがある



事例はこちら→

After

- ☑ 移動工数を削減でき、調整時間を含め調査開始が**2~3日早期化**
- ☑ 訪問が必要な案件では、訪問社員を専門知識を有する鑑定人が遠隔サポート必要な鑑定人の人数は**4分の1に減少し、貴重な人材の最適配置を実現**
- ☑ 鑑定人1名あたりの調査件数は従来から**2~3倍に拡大**



オンライン接客

ビデオ通話による接客導入で オンラインショップの 売上が昨対比でプラスに



Before

- ❑ 店舗への来客数が減っており、
売上げを店舗以外で向上させる
必要があった
- ❑ オンラインショップはあるものの、
店員によるコーディネート提案など
店舗と同様の接客はできていなかった



After

- ☑ 来店に代わるチャネルとして
ビデオ通話による接客予約数が増加
- ☑ 商品の細かい部分や気になる点も
リアルタイムで店員に聞くことができる
など、店舗と同様の接客が可能になった
- ☑ 一度来店いただいたが購入しなかった
お客様への再アプローチ手段としても活用



オンライン相談

顔を見ながら気軽に相談できる安心感 より市民に寄り添う相談室を ビデオ通話で実現



Before

- ☑ 市政の困りごとや日常生活の悩みなどの相談は対面が原則で、市民に来訪してもらう必要があった
- ☑ 市民のライフスタイルの変化や高齢者の増加で市民相談室への来訪が困難な方が増えた
- ☑ 電話による顔が見えない相談や家庭訪問は敬遠される傾向にあった



After

- ☑ 対面だけでなくビデオ通話による相談窓口を設けたことで市民の選択肢が拡がり気軽に相談しやすくなった
- ☑ カウンセリングなど顔が見える相談が可能になり、市民も安心して相談できるようになった



オンライン相談

オンライン相談の窓口開設で
お客様数が**増加**
お客さまからも気軽に相談できると**好評価**



Before

- ☑ 遠方に住む人でなかなか事務所に
来訪できないお客様への対応が
課題だった
- ☑ 電話相談だけでは不安に思う
お客さまもいらしかった
- ☑ 法人企業がお客様の場合、
多忙で訪問アポイントを取ることが
難しいケースが多発



After

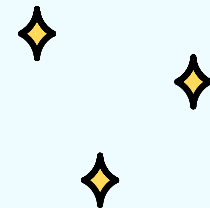
- ☑ 自宅などから相談が可能になり、
事務所側としても遠隔地のお客さまにも
対応が可能に
- ☑ ビデオ通話による顔が見えるオンライン相談で
信頼感と安心感を持って相談いただけた
- ☑ 事務所に訪問するほどではない内容を気軽に
相談できるようになり、案件数が増加した
- ☑ 10~20分のビデオ通話での打ち合わせは
電話感覚で実施でき、アポ取りの手間が軽減



オンライン面接



オンライン面接の採用で 応募者の間口を拡大 優秀な人材への 早期アプローチが可能に



Before

- ☑ 対面原則の採用面接では、遠方に住む優秀な人材からの応募が見込めない
- ☑ 面接室や面接官、応募者の日程調整に手間がかかり、面接できる人数や回数に限りがある
- ☑ 一次面接から最終面接まですべてを対面で行うことが現実的ではなくなってきた



After

- ☑ オンライン面接を採用したことで、応募者の間口が広がった
- ☑ 面接前の準備時間が減ったことにより、面接できる人数は増え、選考はスピードアップすることができた
- ☑ 一次面接など初期段階ではオンライン面接を採用し、スクリーニングが可能になった
- ☑ 録画することで、次の面接官への情報共有の効率化や面接官のスキルアップにも。

