

UsideU の遠隔接客サービス「TimeRep」が
東急リバブル様のリモート賃貸接客『リバブル つながる賃貸』に採用
～2021年1月の試験導入の実績の結果から他店舗展開へ～

2021年4月22日
株式会社 UsideU

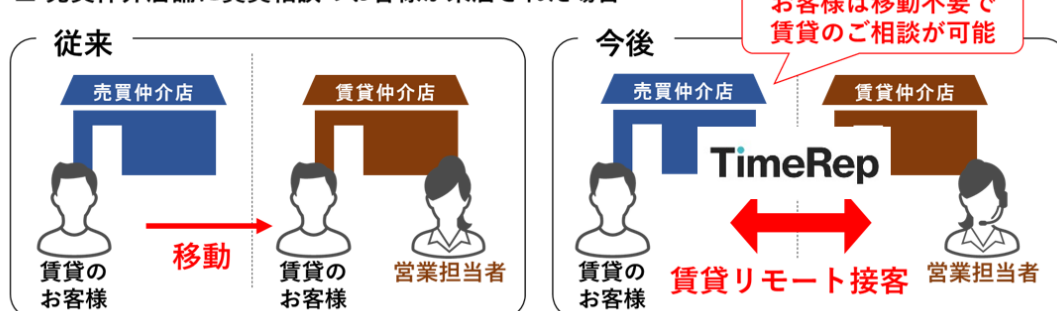
株式会社 UsideU（ユーサイドユー）（本社：東京都中央区、代表取締役社長：高岡淳二、以下 UsideU）は、東急リバブル株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：太田陽一、以下東急リバブル）が実施するリモート接客『リバブル つながる賃貸』において、当社の提供する遠隔接客クラウド「TimeRep」（タイムレップ）が採用されました。2021年4月24日（土）より、東急リバブルの賃貸業務を行っていない首都圏の一部店舗でも、賃貸に関するご相談に対応できるよう遠隔でスタッフが対応できるようになります。

背景

東急リバブルのお客様は、電話やインターネットで事前予約の上、来店される方が大半を占めますが、直接店舗に立ち寄られる方も少なくありません。賃貸業務を行っていない店舗へ賃貸のご相談でお客様が来店されることもあります。その場合、店頭での対応ができず、近くの東急リバブルの賃貸仲介店舗をご紹介しているため、お客様にはご不便をおかけすることがあります。

そこで、お客様サービスの向上を図るため、リモート賃貸接客『リバブル つながる賃貸』を導入しました。売買仲介店舗に専用モニターを設置し、来店されたお客様の賃貸相談に、近くの賃貸店舗の担当者が遠隔接客サービス「TimeRep」を活用してオンラインで初期対応します。

■ 売買仲介店舗に賃貸相談のお客様が来店された場合



概要

本プロジェクトは既に2021年1月より試験導入として「みなとみらいセンター」に来店されたお客様と「横浜センター(賃貸)」でリモート接客を行ってきました。

相談実績も増加し、遠隔による賃貸相談が特に問題なく対応できるなど一定の評価も得られたことより以下のとおり他店舗でのリモート賃貸接客を実施いたします。また、今後都心・湾岸等の高単価賃料エリアを中心に拡大を検討予定です。

2021年4月24日(土)～ 「月島センター⇒勝どきセンター(賃貸)」

2021年6月～(予定)「日本橋センター⇒銀座センター(賃貸)」

<リモート賃貸接客『リバブル つながる賃貸』イメージ>



リモート賃貸接客(『リバブル つながる賃貸』のメリット)

賃貸相談のお客様サポートだけでなく、投資用として購入されるお客様向けにその場で賃料査定等のご説明ができるなど、売買・賃貸のワンストップサービスが可能になります。また、遠隔でスタッフが接客することにより、一拠点のスタッフが複数店舗に対応できるため、人的リソースの有効活用及び対応件数の増加にもつながります。

■TimeRepとは <https://timerep.jp/>

TimeRepとは、リアルな店舗とウェブの垣根を超えて、ヒトとAIアバターの協働による非対面・非接触・リモート案内を可能にする事業者向けクラウドサービスです。

■TimeRepを活用したオンラインによる接客サービスの特長

1) 人的リソースの最適化を促進

在宅など接客現場以外の場所から遠隔により1スタッフが複数拠点における接客、販売を可能にします。また、アバター、生顔モードの切り替えも可能です。さらに、より効率的な接客を実施するため、お客様の問い合わせ内容に応じて、対応スタッフを事前に振り分けたり、サイネージの前に立ったユーザーを確認しオペレーターから声をかけることが可能です。

2) 接客の質を向上

店舗、時間、スタッフごとに稼働率の可視化により最適な人員配置を可能にします。また、今まで見える化されていなかった対話データの可視化、分析により、接客の質および顧客の分析を可能にします。

3) スマホなどウェブ接客にも対応

店舗での接客に加えて、購買や会員登録などの促進のために必要なスマホや自宅 PC からのウェブ接客にも対応しており、接客販売のオムニチャンネル化に成功しています。

【UsideU 会社概要】

会社名：株式会社 UsideU（ユーサイドユー）

代表者：代表取締役 高岡 淳二

所在地：東京都中央区日本橋浜町 2 丁目 62-6 B1F

設 立：2017 年 6 月

HP : <https://usideu.com/>

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社 UsideU

mail : info@usideu.com

電話 : 050-5329-8254