

オンラインを利用した  
【接客】 【内見】 の  
基本的なノウハウやポイントを  
ご紹介します！

1.はじめに	.....	P4
2.実際の悩み	.....	P5
3.オンラインでできる事	.....	P6
4.オンライン接客時、 気を付けるポイント①②	.....	P7~8
5.主に利用するツール	.....	P9

6.オンライン内見について	.....	P10~13
■顧客がストレスに感じる事	.....	P10
■オンライン内見時、気を付けるポイント	.....	P11
■基本的な案内の順番や映し方	.....	P12
■設備案内時、気を付けるポイント	.....	P13
7.まとめ	.....	P14
8.免責事項	.....	P15



どうしてその業務が重要？顧客が求めているものは何？

なぜ重要？

コロナ禍の現在、ビデオチャットツールを活用した接客が  
当たり前となりつつあります。

お客様もなるべく来店せずにお部屋を決めたい方が多いため、  
オンライン上のやり取りでも安心してお部屋を決めてもらえるような  
**環境を整えておく**事は、とても**大切**です。

顧客が求めているもの

オンラインを利用されるお客様の中には  
「時間がなく来店できない」「現地まで行くのがめんどろ」といった方が  
多くいらっしゃいます。

お客様が求めているものは、  
「オンラインでも安心してお部屋を決められる」という事なので  
事前に**接客のノウハウ**を知っておきましょう！



## 実際の悩みや本資料で解決できること

どのツールを  
使えばいいのか  
分からない

どんな風に  
進めていいのか  
分からない

対面じゃないの  
でやりづらい

このような悩みを抱えている方は多くいらっしゃると思います。

オンラインを導入したいけど、やり方やツールが分からないなどがあり、抵抗がある。  
そんなお悩みを少しでも解決できるように  
今回は**基本的なノウハウ**から、**気を付けるべきポイント**などをご紹介します！

是非こちらの資料を参考にいただき、オンラインを活用した  
【接客】【内見】にチャレンジして頂けると幸いです。



## オンライン接客で主にできること

### お部屋探し相談

お部屋探しに対する悩みや  
条件の**ヒアリング**、  
**物件提案**までを  
オンライン上で行います。

### オンライン内見

実際に物件を見るのではなく  
**お約束の日時**に  
オンライン上で内見を  
行います。

### IT重説

来店していただく事なく  
**お約束の日時**に  
オンライン上で  
重要事項説明を行います。

# オンライン接客時、気を付けるポイント①



オンラインを利用した接客を行うにあたり、  
気を付けるべきポイントをお伝えします！

できるだけ**短く**  
**簡潔**に伝える



話が長くなってしまうと  
お客様が**退屈**になり、**集中力**が切れてしまいます。  
要点を予めまとめ、なるべく簡潔にお伝えしましょう。

**一方的に**  
話しすぎない



上記と同じで、一方的に話しを進めてしまうと  
お客様が**退屈**になってしまいます。  
時々質問を投げかけたりなど、  
適度に**コミュニケーション**を取りながら会話をしましょう。

対面よりも  
**オーバーリアクシ**  
**ョン**を取る



画面越しで相手の反応が無かったり、受け答えが無いと  
「話を聞いてもらえてるかな？」と**不安**になってしまいます。  
そのため、対面での接客よりもオンライン接客の場合は  
少し**オーバーなリアクション**で相手を安心させてあげましょう。



オンラインを利用した接客を行うにあたり、  
気を付けるべきポイントをお伝えします！

イヤホンや  
ヘッドセットを  
使用する



周りの騒音などでお客様の声が聞こえない、  
こちらの声がお客様に聞こえてないなどが続くと  
お互いに**ストレス**になってしまいます。

そういった問題を避けるために、必ず使用するようにしましょう。

オンラインに慣れて  
いないを基準に  
話しを進める



ZOOMなど、ビデオ会議ツールの使い方や仕組みが  
分かっていないお客様は、かなり多くいらっしゃいます。

事前に操作手順を分かりやすく説明することが大事です。  
また、「**想定される質問**」は前もって  
回答を用意しましょう。

## 1.ZOOM



### メリット

- ・アカウント作成、登録が不要。
- ・インストールのみですぐに使える。



### デメリット

- ・無料アカウントでは、  
2人以上の入室で  
40分の時間制限がある。  
※有料は時間無制限、人数制限無し

## 2.LINE通話



### メリット

- ・既に利用している人が多い。
- ・無制限で最大300人まで利用可能。  
※モバイル版：6人までカメラ表示可能  
※PC版：16人までカメラ表示可能



### デメリット

- ・双方の合意を取り、  
友達追加を行わないといけけない。



オンライン内見時、お客様がストレスに感じるのは  
こちらです！

電波が悪く、  
お部屋の様子が  
よく確認できな  
い

画面のブレがす  
ごく、画面酔い  
する

見たい箇所を  
映してくれない

これらをできるだけ無くし、**ストレスフリー**な状態で  
オンライン内見を実施するためのポイントを、次のページでご紹介します！



## オンライン内見を実施するにあたっての ポイントをご紹介します。

内見前に  
必ず**ネット環境**を  
**確認**する



内見前には必ずネット環境を確認し  
予め**Wi-Fiルーター**を準備しておきましょう。

これを準備しておけば、電波が悪く画質が悪かったり  
声が聞こえないなどのストレスは軽減されます。

**手ブレ防止**の  
**道具**を利用し、  
ゆっくりと動く



手ブレ防止のおすすめアイテムは**ジンバル**です！  
手持ちで案内していても、  
画面のブレがなく、安定した映像が映せます。

道具を使わない場合でも、**手で肘を固定**し  
なるべく画面を安定させましょう。



写し方を学び  
**案内の順番**を  
**把握**する



お客様がどの**順番**なら**お部屋が見やすいのか**を  
事前に把握しておきましょう。

基本的な案内の順番や映し方は、次のページでご紹介します◎



基本的な案内の順番や写し方をご紹介します。

1. 玄関

2. キッチン

3. リビング・ダイニング

4. 居室

5. ベランダ

6. トイレ

7. 風呂・脱衣所

間取り次第で  
逆でもOK!

◎ OK例



×NG例



広く写せるように、  
撮影は基本的に**横取り**を推奨します。  
※設備によっては縦撮りでもOKです。

設備は基本的に**アップ**で撮影し、  
居室は**奥行き**が伝わるように、**四隅**から撮影しましょう。



設備案内時に気を付けるポイントをご紹介します。

## ■ 設備案内時のポイント

どの収納も必ず  
**全て扉を開けて**  
広さを伝える  
※靴箱は何足入るのかも  
伝える

縦に長いもの  
(玄関やトイレなど)は  
**上下に動かしながら**  
映す

大きさが  
伝わりにくい設備は、  
**手の平を置いて**  
大きさを**比較**する

テレビはどこに置くの  
かなど、**コンセントの**  
**場所**も細かく伝える

**臭いの有無**など  
伝わらない箇所は  
**口頭で説明**する

**近隣の状況**や  
**騒音**などは、  
予め説明しておく  
※入居後のトラブル防止

- 対面とは違う部分をしっかりと理解し、オンラインでもお客様に満足してもらえる接客を心掛けましょう！
- 自分達に合ったツールを利用し、正しい使い方を把握しましょう！
- オンライン内見は、準備する物や基本的なノウハウをきちんと理解した上で取り組みましょう！

## ■ 提供する情報について

1. 当資料に掲載している情報の正確さについて可能な限り努力をしていますが、その正確性や適切性に問題がある場合、告知なしに情報を変更・削除する場合があります。
2. 当資料を用いて行う一切の行為・被った損害・損失に対しては一切の責任を負いかねます。あらかじめご了承ください。