

## アルヒ株式会社 様



住宅ローンの Web 事前審査、申込サポートにビデオチャット接客サービス「videodesk」を導入、店舗同等の細やかなサポートを実現し Web 事前審査の完了率が向上

住宅ローン専門の金融機関であるアルヒ株式会社では、2016年11月より Web 事前審査、申し込みを行う「ARUHI ダイレクト」を開始しました。同社では Web でのサービス展開にあたり、ビデオチャット接客サービス「videodesk」を導入し、オンラインでも対面と同レベルのサポートを行っています。お客さまが来店できなくても、対応できるようになり Web 事前審査の完了率が向上しました。

### 課題と導入の効果

課題

Web での事前審査・申し込みにあたりオンライン上で完結できるサポート方法を模索していました。

効果

「videodesk」の導入でリアル店舗同等のサポートが提供できるようになり、Web 事前審査、申込完了率が向上しました。

課題

店舗を全国に展開しているがカバーできていないエリアもあり、リーチできないお客さまがいました。

効果

店舗でカバーしきれなかったお客さまに、Web 経由でリーチし、販売チャネルの多様化に成功しました。

ネット銀行が台頭し住宅ローンの選択肢が増えたことに加え、インターネットで各金融機関のサービス特性を比較検討できるため、最近是不動産会社からの紹介ではなく自らローンサービスを選択したいお客さまが増えています。また、ここ数年の低金利で住宅ローンの借換え需要も高まっていることから、販売チャネルの多様化を狙い2016年11月より Web 事前審査・申し込みを可能した「ARUHI ダイレクト」を開始しました。

「ARUHI ダイレクト」の開始にあたり課題となったのは、「どうお客さまのサポートを行うか」でした。

住宅ローンの手続きは不動産の専門的知識が必要なおうえに、金融商品の中でも必要書類が多く、審査項目に関しては延べ150項目近くもあるため、専門家のサポートなしでは離脱率が高くなることが予想されました。

そこで検討したのが「ビデオチャット接客サービス」でした。アメリカのECサイトでは Web 接客の新潮流となりつつある同サービスですが、同社が採用した「videodesk」はビデオ通話による対話に加え、画面共有も可能でお客様と同じ資料を見ながら説明ができ、よりリアル店舗に近いサポートが可能です。

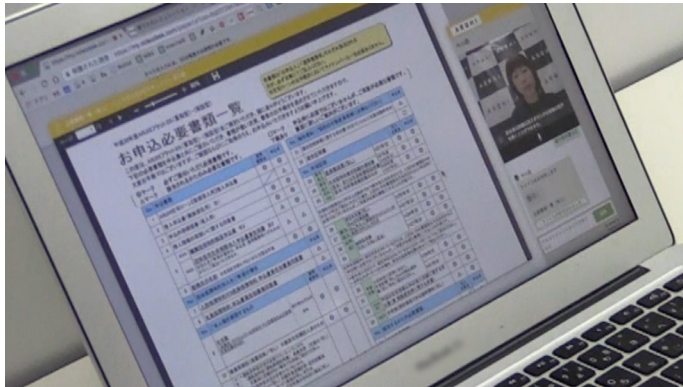
現在の運用方法は、Web サイトへ会員登録したお客さまがマイページ上で Web 相談予約を行います。予約は9:00～22:00の間、2時間単位で受け付け、予約時間になると担当者から連絡が入りビデオチャットが開始されます。セキュリティ上、サポート側にお客さまの顔は映りませんが、お客さまは担当者の顔を見ながら相談ができるため、対面同様の安心感を持って会話ができます。

インターネット環境さえあれば「videodesk」を



利用可能なので、早速お客さまの疑問や不安解消に早速役立ち、「videodesk」で会話をしたお客さまは、そうでないお客さまと比べ Web 事前審査の完了率が高くなっています。

オンラインでさまざまなものを購入できる時代ではありますが、商品によっては、変わらず対面での接客を望むお客さまも多くなります。そうした要望に応えるためにも、今後も同社では「videodesk」を活用し Web サービス展開を加速させていきます。



資料を共有しながらお客さまとオンラインで会話



オペレーターの操作画面

## お客様の声



アルヒ株式会社  
マーケティング本部  
サービス企画部 副部長

蟹田 弘樹 氏

金融商品は信用がものをいう世界なので、オンラインでの事前審査・申し込みであっても、対面によるサポートを行いたいと考え「ビデオチャット」による接客サービスの導入を検討し始めました。

検討したサービスは複数ありましたが、「videodesk」は映像と資料の両方を共有でき、さらにIDの発行も不要なため、お客さまにとって利便性が高いと判断し採用しました。

すでに「videodesk」の活用者は事前審査の完了率が高いという結果もでており、手ごたえを感じています。今後はコールセンターの業務へも活用を広げる考えです。



アルヒ株式会社  
マーケティング本部  
アシスタントマネージャー

中小路 恵 氏

「videodesk」での接客を担当していますが、とくに印象に残ったのは海外赴任中のお客さまです。数カ月以内に帰国予定で、そのタイミングに合わせ住宅購入を検討されていました。正確なローンの借入額、海外勤務のお客さま特有の必要書類を確認したいとのご相談で、Web 上には記載されていない詳細情報を直接確認できたと喜んでいました。基本的には平日夜のご予約が多く、普段会社帰りに店舗へ寄る時間のないお客さまが、手間なく都合のいい時間にご利用いただいています。

操作や通信面も問題なくスムーズに行えており、店舗と変わらない接客ができています。

### 導入企業情報

**A R U H I**

会 社 名：アルヒ株式会社  
本 社：東京都港区六本木一丁目 6 番 1 号泉ガーデンタワー 22  
設 立：2000 年 6 月 9 日  
U R L：http://www.aruhi-group.co.jp  
従 業 員 数：223 名 (2016 年 3 月期)

※パンフレット記載内容は、2017 年 2 月現在のものです