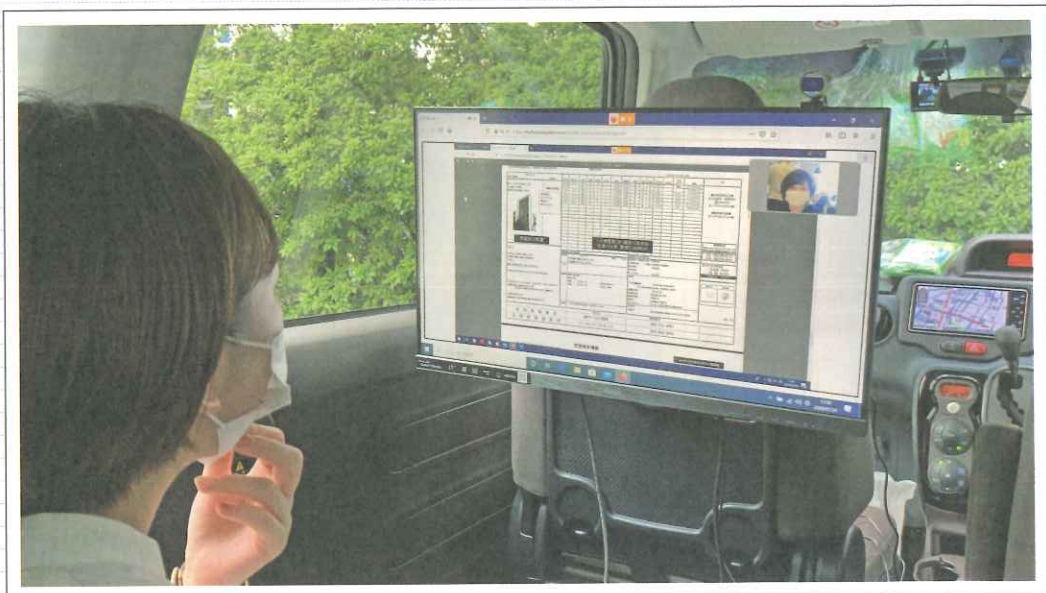


「完全来店不要」の部屋探しサービス 移動店舗車が自宅までお迎え



▲社内のオンラインシステムで店舗と同等のサービス提供

コ ロナ禍で広まる非対面や非接触サービスは、賃貸仲介業にも表われ始めた。Good不動産（福岡市）は部屋探しから契約、鍵渡しまで来店不要で完結できる「オンラインでお部屋さがし」を8月17日にスタートした。

目玉となるのが「移動店舗サービス」だ。顧客の自宅や最寄り駅などに社員が専用車両で迎えに行き、車内に設置されたオンラインシステムを通じて、店舗にいる社員が接客に当たる。気に入った部屋があればそのまま内見に行き、最後は希望の場所まで送るといったもの。

コロナ禍にあつて感染リスクを抑えるとともに、顧客は部屋探しの時間を大幅に短縮。ウェブで入居申し込みをし、IT重説と組み合わせることで契約まで非対面で完結できる。契約書類は郵送でやり取りし、鍵渡しも郵送対応する。

ドライバーを務めるのは1年目の社員で、実際の物件の案内人も兼ねる。車内でのオンライン

接客には実店舗のベテランスタッフが当たる。「対面と違って、リモートで接客するのはオンラインでつながっているときのみ。経験豊富なスタッフが事務所にいて1人で一度に複数件対応が可能で、今後は業務効率化も図れる」と担当者は期待を寄せる。

すでに福岡市近郊で、希望物件がある程度決まっているという顧客など4、5件の利用があった。中には最初の物件が実際に内見してイメージと違ったものの、オンラインで別の物件を案内し、成約に至った例もあったという。「新サービスの提供自体が、複数の不動産会社から1社を選ぶ際の差別化にもなっているようだ」（同）。

以前から行っているパソコンやスマートフォン、タブレットを用いた「WEB接客」や「VR内覧」のほか、内見希望の部屋の鍵を店舗まで受け取りに来て、スタッフの同行なしで内見できる「セルフ賃貸」も今後注力していく。