

商談解析クラウド導入で、お部屋探しの顧客対応品質が向上 ～商談データの収集・解析・可視化が可能に～



株式会社レオパレス21(東京都中野区 代表取締役社長:宮尾 文也、以下「当社」)は、商談解析クラウド「ailead」を導入し、顧客コミュニケーションデータを基盤とした接客内容の可視化と分析を可能とすることで、個々の課題に合わせた人材育成と顧客対応品質の向上を実現しました。



導入の背景

当社は、全国各地に営業拠点を設けている中、「どこで誰が説明しても同じクオリティの接客ができる」ためのアセットの蓄積を課題として抱えていました。特に、コロナ渦においては、非常事態宣言によって企業訪問や店頭での接客が難航し、契約手続きも困難な状況が続きました。

2022年には、宅建業法改正による電子契約化が進み、デジタルを起点とした企業活動の再開が可能となりましたが、接客や営業活動はオフラインが主流でした。そのような中、「お部屋探しのオンライン化」の取り組みの一環として、「同じクオリティの接客」の実現に向け、2023年9月に商談解析クラウド「ailead」の導入に至りました。

商談解析クラウド「ailead」について

AIが商談データを自動で収集・解析・可視化することで、営業現場の業務効率化と売れる営業人材の育成を実現する商談解析クラウドです。Web会議ツールと連携することで、既存の業務フローを全く変えずに利用可能です。

【商談解析クラウド「ailead」】

<https://www.ailead.app/>

【導入事例:オンライン接客の推進により、社員の安心と顧客満足度の向上を実現】

<https://www.ailead.app/case/leopalace21>

導入による効果

顧客対応品質の向上

文字起こしの検索機能を使用することで、接客時のNGワードや必須の確認事項の抜け漏れを瞬時に特定できます。また、要約機能により、接客内容の詳細なやり取りや改善点をトピックごとに分けて確認できるため、接客スキルの改善スピードが向上しました。この結果、お客様からの契約内容の聞き直しが減り、接客時の詳細説明の練度も向上しました。

録画データによる社員の接客態度や顧客反応の把握

自動録画機能により、実際の現場に足を運ばなくても社員の顔色や服装、接客時のお客様の反応を確認することができます。これにより、事実に基づいた振り返りが可能となり、効率的なマネジメントが実現しま

した。録画データの利活用により、お客様との「言った言わない」問題の解消、社員の雇用保護、心理的負担の軽減が図れ、導入後には自主退職者の減少という効果も得られました。

ロープレやクイズ形式の研修による新入社員育成の効率化

録画データを活用したクイズ形式の研修を取り入れることで、研修時間の短縮と参加型のミーティングを実現しました。これにより、オンボーディングの時間も大幅に削減することができました。

■会社情報

株式会社レオパレス21

設 立 : 1973年8月17日

本社住所 : 〒164-8622 東京都中野区本町2-54-11

代 表 者 : 代表取締役社長 宮尾 文也

企業サイト : <https://www.leopalace21.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

■報道関係者様

株式会社レオパレス21 広報IR課

TEL.03-5350-0445(受付:9:00-18:00定休日:土日祝)

Mail.kouhou@leopalace21.com