

Flashと人物動画を組み合わせた PIP® (Person In Presentation)で 住宅ローンの仕組みを分かりやすく説明。 顧客の理解度深化とCSの向上を実現。

PIPサービスを活用し、行員による 住宅ローンの説明をバックアップ

株式会社横浜銀行(以下、横浜銀行)様は、国内外に602(平成23年6月末日現在)もの拠点数を誇る最大規模の地方銀行です。神奈川県横浜市に本店を構え、神奈川県下を中心に、地域に深く根ざした営業活動を展開しています。

横浜銀行様が個人のお客様に向けて提供している住宅ローン商品のひとつに「変動金利型住宅ローン」があります。金利の変動によってお客様の借入利率が変わる変動金利型住宅ローンは、市場金利に応じて半年に一度金利の見直しがおこなわれるため、将来にわたっての返済額の計算がしにくい(見直しが立ちにくい)という面があります。

一方で、返済額を約5年間一定にしたり、返済額の見直しの上限を定めるなど、変動金利型住宅ローンのルールは複雑で、お客様の深い理解が求められる住宅ローンと言えます。

横浜銀行様では、この変動金利型住宅ローンのリスクについて、契約時に行員がお客様に対して詳細な説明を行ってきまされた。しかし、契約説明時にはきちんと理解したと思いきや、後日認識に差が出ることもあります。そこで、住宅ローンの契約を予定しているお客様に、事前に契約予定内容を確認していただいた上で、契約時の行員によるさらに詳しい説明で、より深く理解してもらおうと横浜銀行様が活用しているのが「PIP (Person In Presentation) サービス」です。トランスコスモスは、このPIPの企画から制作までを全面的に担当しました。

親しみやすく理解しやすい動画で 住宅ローンを説明

PIPとはFlashと人物動画が融合したプレゼンテーション動画です。人物が画面のなかでプレゼンテーションを行うことでより親しみやすく、直感的な理解を促します。これは、横浜銀行様のニーズにマッチしたものでした。

変動金利型住宅ローンの内容を説明するPIPの制作にあたって横浜銀行様が最も配慮したのは、お客様にとっぴかに分かりやすいものを作るか、という点です。

この要望に対しては、人物による解説と、図やイラストを組み合わせたグラフィカルな表現によって、金融の専門用語が使われる変動金利型住宅ローンの説明を、温かみがあり、理解しやすいものにすることができました。またWebサイトやリッチコンテンツの豊富な制作実績を持つトランスコスモスならではのノウハウが取り入れられており、ストーリー構成からプレゼンテーションの表示時間や字幕の挿入といった表現のディテール、操作性に至るまで、最後までお客様を飽きさせないテクニックが効果的に盛り込まれています。

PIPの効果を集計し、 更なるお客様サービスの展開へ

横浜銀行様では、お客様のご都合でいつでもご視聴になれるよう、制作したPIPをCD-ROMに収録して契約の前に配付しています。このPIPをご視聴頂くことで、お客様のローン契約に対する興味や理解度は、格段に向上しているようです。実際に店舗でお客様と応接をしている行員からは、ある程度の理解をもって、契約に臨んでいただけるので、疑問点などポイントを絞って詳しく説明できるようになったという声も上がっています。

また、お客様とのローン契約は今後何年も継続されていきます。契約の仕組みをいつでも確認できるという点でも、横浜銀行様に対するお客様の信頼感に繋がっていくでしょう。

今後、横浜銀行様では、PIPサービスによってどういった効果が生まれたのかを集計し、更なるお客様へのサービスを展開していきたいと考えています。

これからの展開として、PIPはWeb上で配信するなど幅広い用途で活用することも可能です。

トランスコスモスでは、今後もPIPをはじめとしたプロモーション手法や商品説明ツールをご提案し、横浜銀行様の顧客満足度向上のお手伝いを行ってまいります。

- 1 PIPを採用し、
住宅ローン契約に対する
お客様の理解をサポート
- 2 PIPならお客様の
都合に合わせて、
いつでも何度でも閲覧が可能
- 3 顧客説明責任をより徹底し、
銀行に対する
信頼感・安心感を向上

お客さまの満足度向上に繋がる、
理解しやすいツールが制作できました。

PIPの制作にあたっては、トランスコスモスさんに動画やプレゼンテーションの見せ方について様々なご提案をいただき、とても感謝しています。変動金利型住宅ローンについて理解しやすい、とても良いツールができたと感じています。お客さまはもちろん、不動産会社の方からも「自分たちにとっても勉強になる」という声をいただいているほどです。

変動金利型住宅ローンに限らずどんな商品であっても、商品の仕組みやご契約の内容について、お客さまにご納得いただけるまできちんと説明することが、私どもの義務だと思っています。お客さまの立場で考え、よりよいサービスを構築していくことが「横浜銀行に対する満足度の向上」に繋がっていくのだと考えています。

株式会社横浜銀行
営業統括部 住宅ローン推進支援グループ
内海 真理 様



株式会社 横浜銀行様 住宅ローン説明 PIP 制作

