

## 新たに「電話・チャット・メール」でも住まいと暮らしのご相談に対応

～東急線沿線の駅前の「住まいの無料相談窓口」を、ご自宅や外出先からでも気軽にご利用いただけます～

東京急行電鉄株式会社

当社は、東急線沿線で展開する「東急電鉄 住まいと暮らしのコンシェルジュ(以下、本事業)」において、従来の店頭でのご相談対応に加え、電話・チャット・メールでの相談にも対応する新サービス「コンサルティングデスク(以下、本サービス)」の運用を2019年4月1日(月)から開始します。

本事業は、東急線沿線駅前の窓口で、住まいや暮らしに関するあらゆるご相談やお悩みに、経験や知識豊富で宅地建物取引士・建築士などの資格を持つコンシェルジュが、お客さまのニーズに応える企業・サービスのご紹介や段取りなど、解決へのお手伝いをワンストップで承る無料サービスです。

2009年に事業を開始し、現在では東急線沿線に5店舗を展開、年間延べ約1万件の相談を受けています。また、当社と提携契約を締結しているご紹介企業は約190社にのぼり、東急グループに限らずお客さまのご要望を叶える多様な企業やサービスを中立公平な立場でご紹介することが本事業の大きな特徴です。

今回、より一層多くのお客さまのご相談、お悩みに対応すべく、従来の店舗来店によるサービスに加え専用デスクを開設し、予約不要、非来店型の本サービスを開始することで、営業時間や店舗への距離が理由でご来店が困難な方や、高齢者など店舗までのご移動が困難な方、まずは“ちょっと聞いてみたい”という方などにも気軽にご利用いただけるようになります。また、店舗における相談時間の短縮に繋がることによって、より多くのお客さまのご相談に対応できるようになることも期待されます。

なお、本サービスは店舗同様、リフォームや不動産会社での実務経験と宅地建物取引士・建築士などの資格をもつコンシェルジュが対応します。

当社は、2018年度が初年度となる中期経営計画の基本方針の一つとして「サステナブルな街づくり」を掲げており、今後も、幅広い提携パートナー網や街づくりのノウハウを生かしたコンサルティング事業を通して、さらなる沿線価値向上に向けて取り組んでいきます。

本サービスの詳細、および本事業の概要は別紙のとおりです。



以 上



イメージ

## 【別紙】

### ■「東急電鉄 住まいと暮らしのコンシェルジュ コンサルティングデスク(本サービス)」の概要

(1)運用開始日:2019年4月1日(月)

(2)営業時間:電話・チャット 10時～19時(年末年始を除き年中無休)

メール 24時間送信可能。返答は翌日以降になることがあります。

(3)サービス概要

#### ①利用方法

- 電話:専用電話番号(フリーダイヤル0120-057-109)へご連絡いただくと、コンサルティングデスクに直接繋がりと、そのまま相談が可能です。相談時間の上限目安は30分程度。
- チャット:専用ホームページからチャット相談へエントリーすると、最初にチャットボットでお客さまの相談内容を伺います。数問の必要事項の回答後、有資格者のコンサルティングデスクとの有人チャットが始まります。相談時間の上限目安は30分程度。
- メール:専用ホームページからメール相談へエントリーすると、相談フォームが立ち上がります。必要事項を記入し送信をすると、後ほどコンサルティングデスクから相談内容への返答が届きます。

②「コンサルティングデスク」エントリーページ:<https://www.tokyu-sumaitokurashi.com/>

※2019年4月1日(月)に住まいと暮らしのコンシェルジュのホームページリニューアルを予定しており、トップページ上部に、電話・チャット・メールのエントリーボタンをご用意します。

(3)今後の展開

当面はコンシェルジュスタッフによる対応を行いますが、将来的には本事業における長年の相談データと、今後の本サービスにおける相談データの蓄積を基にしたAIによる相談を含め、サービス拡充を検討します。

### ■「東急電鉄 住まいと暮らしのコンシェルジュ(本事業)」の概要

(1)サービス開始時期:2009年9月

(2)年間相談数:延べ約1万件

(3)解決済み実績数:5,973件(2011年度～2017年度実績)

(4)相談員人数:26名(宅地建物取引士24名・建築士11名)

(5)提携パートナー数:約190社

(6)店舗数:5店舗(東京都2店舗、神奈川県3店舗)※2019年3月14日現在

#### ①目黒店

・住所:品川区上大崎3丁目1-1JR東急目黒ビルB2階  
(目黒線目黒駅徒歩1分)

・営業時間:10時～19時(年末年始を除き年中無休)

・スタッフ:5名(うち宅地建物取引士4名、一級建築士1名、二級建築士2名)



## ②二子玉川ライズS. C. 店

- ・住 所: 世田谷区玉川2丁目22-12  
二子玉川ライズS. C. ステーションマーケット1F  
(田園都市線二子玉川駅徒歩1分)
- ・営業時間: 10時～19時(火曜定休)
- ・スタッフ: 4名(うち宅地建物取引士4名、一級建築士1名)



## ③鷺沼駅前店

- ・住 所: 神奈川県川崎市宮前区鷺沼3-1-2  
(田園都市線鷺沼駅徒歩1分)
- ・営業時間: 10時～19時(年末年始を除き年中無休)
- ・スタッフ: 5名(うち宅地建物取引士4名、一級建築士2名、二級建築士1名)



## ④たまプラーザテラス店

- ・住 所: 神奈川県横浜市青葉区美しが丘1-1-2  
たまプラーザテラスゲートプラザ2F  
(田園都市線たまプラーザ駅徒歩1分)
- ・営業時間: 10時～21時(年末年始を除き年中無休)
- ・スタッフ: 6名(うち宅地建物取引士6名、一級建築士1名、二級建築士1名)

※たまプラーザテラス店は2019年4月1日(月)に店舗を移転し営業を開始します。

【店 舗 名】東急電鉄 住まいと暮らしのコンシェルジュたまプラーザ店

【移 転 先】神奈川県横浜市青葉区美しが丘2-17-5 ROOF125 1F

(田園都市線たまプラーザ駅徒歩5分)

【営業時間】10時～19時(年末年始を除き年中無休)



## ⑤武蔵小杉東急スクエア店

- ・住 所: 神奈川県川崎市中原区小杉町3-472  
武蔵小杉東急スクエア1F  
(東横線武蔵小杉駅徒歩1分)
  - ・営業時間: 10時～20時(年末年始を除き年中無休)
  - ・スタッフ: 6名(うち宅地建物取引士6名、一級建築士1名、二級建築士1名)
- ※武蔵小杉東急スクエア店は2019年4月1日(月)に営業時間を変更します。
- 【営業時間】10時～19時(年末年始を除き年中無休)



以 上