

2016年6月27日

各 位

株式会社大京穴吹不動産

## 住まいと暮らしのコールセンター アクトコールと 「設備保証・24時間駆けつけサービス」のサービス拡充 ご入居後の「トラブル対応WEB受付サービス」をスマホで提供

大京グループで不動産流通事業を手掛ける株式会社大京穴吹不動産（本社：東京都渋谷区、社長：海瀬和彦、以下「大京穴吹不動産」）は、住まいと暮らしのコールセンター業務を手掛ける株式会社アクトコール（本社：東京都新宿区、社長：平井俊広、以下「アクトコール」）と共同で、仲介で物件を購入され「設備保証・24時間駆けつけサービス」をご利用されるお客さまに向けて、ご入居後の設備などのトラブル発生時に、応急処置方法をスマートフォンで確認でき、コールセンターによる対応をWEB予約できる「トラブル対応WEB受付サービス」の提供を6月17日より開始いたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

### 【背景】

大京穴吹不動産は、2013年6月より「設備保証・24時間駆けつけサービス」を提供しており、お引渡後のお客さまの設備のトラブルに対応してまいりました。2016年5月末現在ご利用のお客さまは9,000組を超えており、お問い合わせ件数は、延べ4,700件を超えています。今回、お客さまからのお問い合わせ内容を分析したところ、応急処置で解決できるケースが多いことがわかり、お問い合わせ時の「トラブル対応マニュアル」をご用意することで、専門スタッフが駆けつけるのを待つ必要がなく、お客さまの時間的ストレスを解消できると考え、本サービスを提供することになりました。



大京穴吹不動産の  
仲介安心サポート

### 【サービスの特徴】

「トラブル対応WEB受付サービス」は、トラブル発生時にスマートフォンを利用して、トラブルの解決方法「トラブル対応マニュアル」をメールでご案内します。

水回りや電気、ガスのトラブルなど、対応マニュアルは9項目に分かれており、トラブル解決のヒントとなる応急処置方法を分かりやすくイラスト付きで説明しています。

また、マニュアルで解決できないトラブルについては、スマートフォンで内容を打ち込み、コールセンターの専門スタッフとの電話でのやり取りをスムーズに行うことができます。

「トラブル対応WEB受付サービス」を開発したアクトコールでは、実際のお問い合わせに対しテスト運用を行った結果、「トラブル対応マニュアル」をご覧になられたお客さまの内、約20%のお客さまがマニュアルでの応急処置で解決に至り、ご満足いただいています。

大京穴吹不動産とアクトコールでは、今後もご入居後のお客さまへのサービス向上と改善に取り組み、お客さまの生活に必要とされ暮らしを豊かにする住宅の枠を超えた新たなサービスを提供してまいります。



「トラブル対応WEB受付サービス」  
マニュアルのトップページ — 9項目  
のメニューからトラブル内容を選  
択し、応急処置を確認できる

**(参考)**

- ・「住宅設備保証『リアルド仲介安心サポート』を拡充」のニュースリリース（2013年5月31日発表）  
[http://www.daikyo.co.jp/dev/files/20130531\\_2.pdf](http://www.daikyo.co.jp/dev/files/20130531_2.pdf)

**【株式会社大京穴吹不動産の会社概要】**

- ・所在地：東京都渋谷区千駄ヶ谷4-19-18 オリックス千駄ヶ谷ビル
- ・事業所：全国29都道府県68営業拠点
- ・代表者：代表取締役社長 海瀬 和彦
- ・事業内容：不動産流通事業、賃貸管理事業、リノベーション事業、不動産投資サポート事業等
- ・ホームページ：<http://www.daikyo-anabuki.co.jp/>

**【株式会社アクトコールの会社概要】**

- ・所在地：東京都新宿区四谷2-12-5 第6富澤ビル
- ・代表者：代表取締役社長 平井 俊広
- ・事業内容：1. 住生活関連総合アウトソーシング事業  
2. 決済ソリューション事業  
3. 不動産総合ソリューション事業
- ・ホームページ：<http://www.actcall.jp/>

以上