

## **賃貸店舗以外でも賃貸のご相談ができる** **リモート接客『リバブル つながる賃貸』を開始** ～売買・賃貸ワンストップ対応による顧客サービスの向上と賃貸収益拡大を図る～

東急リバブル株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：太田陽一）は、賃貸業務を行っていない店舗でも賃貸のご相談に対応できるよう、首都圏の一部でリモート接客『リバブル つながる賃貸』を開始しましたので、お知らせいたします。



現在は、電話やインターネットで事前予約の上、来店される方が大半を占めますが、店舗に直接立ち寄られる方も少なくありません。賃貸業務を行っていない当社店舗へ賃貸のご相談でお客様が来店されることもあります。その場合、対応ができず、近くの当社賃貸仲介店舗をご紹介しているため、お客様にはご不便をおかけすることがあります。

そこで、お客様サービスの向上を図るため、『リバブル つながる賃貸』を導入しました。売買仲介店舗に専用モニターを設置し、来店されたお客様の賃貸相談に、近くの賃貸店舗の担当者が遠隔接客サービス「TimeRep（※）」を活用してオンラインで初期対応するものです。2021年1月より試験導入として「みなとみらいセンター」に来店されたお客様と「横浜センター（賃貸）」でリモート接客を行ってきました。相談実績も増加し、一定の評価も得られたことから、4月24日（土）より「月島センター⇒勝どきセンター（賃貸）」においても開始します。さらに、6月には「日本橋センター⇒銀座センター（賃貸）」での導入も予定しており、今後も都心・湾岸等の高単価賃料エリアを中心に拡大を検討してまいります。

### ■ 売買仲介店舗に賃貸相談のお客様が来店された場合



『リバブル つながる賃貸』の導入により、賃貸相談のお客様サポートだけでなく、投資用として購入されるお客様向けにその場で賃料査定等のご説明ができるなど、売買・賃貸のワンストップサービスが可能になります。また、一拠点で複数店舗を対応できるため、人的リソースの有効活用及び対応件数の増加にもつながります。

当社の賃貸仲介部門ではこれまでも、契約書類の一部電子署名対応やAI賃料査定・WEB入居申込システムを導入する等、お客様サービスと業務効率の向上に向けてデジタル化を推進してまいりました。今後も、デジタル化による更なるお客様サービス向上と賃貸収益の拡大を図ってまいります。

■ 『リバブル つながる賃貸』の流れ



※TimeRep（タイムレップ）：株式会社 UsideU が提供する遠隔接客サービス (<https://timerep.jp/>)  
リアルな店舗とウェブの垣根を超えて、非対面・非接触・リモート案内を可能にするクラウドサービス。お客様はワンタッチで簡単に担当者呼び出すことができます。また、店舗やスタッフの稼働率等の可視化、接客内容の分析が可能のため、リソースの最適化及び接客の質の向上に活用できます。

以上

— 本件に関するお問い合わせ —  
東急リバブル株式会社  
経営管理本部 経営企画部 広報課  
高津  
TEL : 03-6778-8328