

2014年11月25日

報道関係者各位

東急リバブル株式会社

柔軟いIT技術でお客様とゴールを共有

直感入力型お客様カードシステムを導入

～iPad(※1)用アプリでゲームのような画面操作を実現。楽しみながらご回答いただけます～

東急リバブル株式会社（代表取締役社長：中島美博、本社：東京都渋谷区）は、接客時のヒアリング精度向上に向けた新たな取り組みとして、iPad(※1)によるお客様カードシステム「ファンケート®」(※2)を当社リテール売買取引店において先行導入(※3)いたしましたので、お知らせいたします。

不動産に関するご要望は多岐にわたるため、経験を積んだ営業担当者であっても、言葉になりづらいお客様のご要望を適確に汲み取ることが難しい場合があります。また、個人の不動産売買取引においては、初めに紙のアンケートを用いてお客様のご要望を伺うのが慣例ですが、お客様の真のご要望やお考えを整理させていただく手段としては、必ずしも十分なものとは言えませんでした。

このたび当社が導入する「ファンケート®」は、iPad画面上のボタンをゲームのように押ししたりレバーを動かしたりしながら質問に回答していただくことで、お客様の潜在ニーズを可視化していくことができるツールです。一連の入力作業を、お客様と営業担当者が一緒に行うことで、ゴールイメージの共有が可能となります。

首都圏・関西圏の9店舗にて先行導入し、来春を目途に全国のリテール売買取引店へ展開してまいります。

当社は創業当初より、不動産仲介業のパイオニアとして、数々の新しいサービスやシステムを創設してまいりました。2010年より導入を開始し、全営業担当者に配布しているiPadの積極活用も、お客様サービスの拡充に向けた取り組みの一環です。

当社は今後も、お客様に満足いただける不動産取引の実現を目指し、「スピード」「専門性」「サービス」の質の向上に努めてまいります。

※1：iPadはApple Inc.の商標です。

※2：「ファンケート®」は株式会社GFLが考案・開発・提供するゲーミファイド・アンケートシステムの商標です。

※3：先行導入店舗【首都圏】自由が丘センター、田園調布センター、荻窪センター、所沢センター、新百合ヶ丘センター、新宿センター
【関西圏】池田センター、三田ウッディタウンセンター、西神中央センター

◆「ファンケート」使用イメージ



◆「ファンケート」画面一例



ビジュアル中心のわかりやすい画面で、お客様にリラックスしていただきながらご要望を整理していきます。



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
櫻井・山下
TEL : 03-3463-3607