

2017年11月20日

報道関係各位

大和ハウス工業株式会社
大和ライフネクスト株式会社
株式会社ファミリーネット・ジャパン

■無人コンシェルジュサービス
「ヒューマンシェルジュ・ダイレクト」導入開始

大和ハウス工業株式会社（本社：大阪市北区、代表取締役社長：芳井敬一、以下「大和ハウス工業」）と大和ハウスグループの大和ライフネクスト株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：石崎順子、以下「大和ライフネクスト」）、東京電力グループの株式会社ファミリーネット・ジャパン（本社：東京都品川区、代表取締役：松村芳昭、以下「ファミリーネット・ジャパン」）の3社は、無人コンシェルジュサービス「ヒューマンシェルジュ・ダイレクト」*1を共同開発しました。

本サービスは、大和ライフネクストが展開してきた分譲マンションに常駐する有人コンシェルジュサービス「ヒューマンシェルジュ」*2を、多くのマンションに導入しやすいように進化させたもので、宅内インターホンの液晶画面から専用ボタンを押すと、分譲マンションと別の場所に位置するコンシェルジュデスクへダイレクトに繋がり、通話ができます。

そしてこのたび、大和ハウス工業が販売する分譲マンション「プレミスト代々木公園パークフロント」（2018年1月中旬販売開始予定）において、本サービスの導入を開始します。

※1. 大和ライフネクストの管理建物で、指定のインターホン機種、インターネットサービス「ヒカリライフネット」の導入が必要。使用料 500 円/月。特許出願中、出願番号（特願 2017-169830）。

※2. 大和ライフネクストの正社員による、常駐のマンションコンシェルジュを 2014 年 3 月から配置。

HUMANCIERGE
DIRECT



【「ヒューマンシェルジュ・ダイレクト」ロゴ】

■サービス導入の背景

マンションのご購入を検討されるお客さまにとって、「いかに快適に暮らせるか？」がマンション選びの重要なポイントの1つになっています。そこで、大和ライフネクストが2014年3月より、質の高いコンシェルジュサービスを提供するため、分譲マンションに常駐する「ヒューマンシェルジュ」のサービスを開始しましたが、有人のためコストが高く、導入が難しいマンションも少なくありません。

一方、一般的なコールセンター型コンシェルジュサービスは、「音声ガイダンスに沿って電話のプッシュボタンを操作するのは面倒」、「問い合わせメールフォームは、部屋番号や氏名など入力項目が多くて煩わしい」といった不便さがあります。

そのような中、「ヒューマンシェルジュ」をベースにした質の高いサービスに加え、安価で簡易にコンシェルジュサービスを入居者に利用していただくために、宅内インターホンから直接大和ライフネクストが提供するコールセンターのコンシェルジュデスク^{※3}へ繋がり、気軽にコンシェルジュサービスを利用できる「ヒューマンシェルジュ・ダイレクト」を3社で共同開発しました。

※3. 大和ライフネクストがファミリーネット・ジャパンへ運営委託。

■サービス概要

「すべてのマンションへ、ホテルのようなコンシェルジュサービスを。」をコンセプトに、「ヒューマンシェルジュ・ダイレクト」は、入居者にとって最も身近な宅内インターホンからコンシェルジュデスクへダイレクトに問い合わせることができるサービスとしました。

<特長>

①スムーズな対応

本サービス申請時に入居者の情報をご記入いただくため、コンシェルジュデスクは、発信元情報から入居者情報を把握でき、お問い合わせや要望にスムーズに対応できます。

②既存インフラを活用

インターホンの液晶画面の会話ボタンを押せば、ダイレクトにコンシェルジュデスクに繋がり、電話番号などをダイヤルする手間が省けます。

③常駐する有人コンシェルジュ並みに充実したサービス内容^{※4}

専有部および個人のお客様へのサポート

- 部屋の傷などの補修サービス手配
- 建物素材に合わせたリフォームの相談窓口紹介
- エアコン、水回り、フローリングなどのハウスクリーニング手配
- 住居の賃貸売買の相談窓口紹介
- 鍵のかけ忘れなど緊急対応の手配
- タクシー手配
- お誕生日や記念日などのサプライズ協力
- クリーニング手配
- 車の出張洗車の手配



安全安心に関わるサポート

- 防災備蓄品の管理（管理員対応）
- 鍵交換会社の手配
- 保険の相談窓口紹介
- 安否確認（電話対応）
- 非常時の警備員手配
- 健康維持サポート



共用部に関する様々なサポート

- 共用部の補修手配

地域情報のご提供

- 毎日の天気情報ご提供
- 病院や飲食店等のくらし情報紹介



その他サポート

- ベビーシッター手配
- 配車手配
- ペット関連施設の紹介
- フラワーデリバリーの紹介



※4. サービス内容はマンションによって異なり、予告なく変更となる場合があります。

サービスイメージ

大和ハウス工業

- プロモーション活動
- サービス採用マンションへインターホン指定機種導入



大和ライフネクスト

- 新たな管理手法、仕様の提示
- マンション毎のサービス内容整備
- コールセンタースタッフへの教育



FAMILYNET JAPAN

- インターネットインフラの提供
- コールセンターの運営



■今後の展開

大和ハウスグループが展開するマンションで本サービスの採用を検討するとともに、今後も3社は、価値ある住まいづくりの提供を目指し、共同研究と開発に取り組みます。

■会社概要

【大和ハウス工業株式会社】

1955年4月5日、「建築の工業化」を企業理念に創業。以来、戸建住宅をコア事業に、賃貸住宅、分譲マンション、商業施設、事業施設（物流施設、医療・介護施設等）、環境エネルギーなど幅広い領域で事業を展開しています。これまでに日本全国で分譲マンション92,452戸を供給してきました。（2017年9月末現在。プレミスト、D'シリーズ以前の物件・JV物件含む、比率換算、当社調べによる。）

【大和ライフネクスト株式会社】

1976年5月1日創業。全国で260,116戸（2017年9月末現在）の分譲マンションの管理を中心に、オフィスビル・商業施設・ホテル等の建物管理サービスを提供しています。また2000年より介護事業を手がけるなど、建物管理という枠にとらわれず、お客様の一生に寄り添う「総合生活支援サービス」企業として、さまざまなサービスメニューを提供します。

【株式会社ファミリーネット・ジャパン】

2000年10月6日設立。これまで30万戸を超える集合住宅へ、全戸一括型インターネットサービスや高圧一括受電等のエネルギーサービスを提供してきました。現在は、これらの通信・エネルギーサービス基盤に、AIやIoTといった先進技術を組み合わせたソリューションサービスの積極的な開発を行っています。マンションに精通した強みを活かし、入居者の利便性向上とデベロッパー・管理会社の企業価値向上に貢献しています。

以上

お問い合わせ先		
大和ハウス工業株式会社	東京広報グループ	TEL : 03-5214-2112
大和ライフネクスト株式会社	総務部	TEL : 03-5549-7110
	(担当 : 角元、田島)	e-mail : kouhou@dln.jp
株式会社ファミリーネット・ジャパン	広報宣伝担当	TEL : 03-6759-2910
	(担当 : 吉川、小原)	e-mail : koho@fnj.co.jp

■「プレミスト代々木公園パークフロント」物件概要

物件名称：「プレミスト代々木公園パークフロント」

所在地：東京都渋谷区富ヶ谷1丁目1647番2（地番）

交通：東京メトロ千代田線「代々木公園駅」3番出口から徒歩1分
小田急電鉄小田原線「代々木八幡駅」から徒歩2分

総戸数：35戸（一般分譲対象外住戸10戸含む）
別途管理事務室1戸

敷地面積：588.45㎡

建築面積：377.11㎡

延床面積：3,052.90㎡

着工：2017年3月31日

竣工予定：2018年12月下旬（予定）

入居予定：2019年2月下旬（予定）

事業主・売主：大和ハウス工業株式会社

設計・監理：有限会社環境デザイン研究所

施工：青木あすなろ建設株式会社

構造・規模：鉄筋コンクリート造・地上12階 地下2階建

間取り：1LDK・2LDK・3LDK

専有面積：40.03㎡～100.00㎡

お客さま

お問い合わせ先：「プレミスト代々木公園パークフロント」販売準備室

TEL：0120-449-350



【「プレミスト代々木公園パークフロント」からの眺望イメージ】