

2010年2月25日

野村不動産株式会社

野村リビングサポート株式会社

報道関係者各位

## ～「プラウド」マンションの入居者満足向上のための新サービス～

### ① 専有部サービス『リビング Q コール』を全戸導入

### ② アフターサービスから住まいの困りごとまで 「野村住まいるセンター」に窓口を一本化

野村不動産グループ・野村リビングサポート株式会社〔本社：東京都新宿区/取締役社長：関敏昭〕（以下「野村リビングサポート」とします。）は、野村不動産株式会社〔本社：東京都新宿区/取締役社長：鈴木弘久〕（以下「野村不動産」とします。）が2010年4月以降に分譲し野村リビングサポートが管理する「プラウド」マンションの全戸に、専有部サービス『リビング Q コール（LIVING Q CALL）』を導入いたします。

また、野村不動産が分譲するマンションのアフターサービスから住まいの困りごとまで、入居後のお客窓口を一本化し野村リビングサポートが運営するコールセンター「野村住まいるセンター」にて一括して対応いたします。

#### 1. 専有部サービス『リビング Q コール』

本サービスはマンションの入居者からの専有部におけるサービスニーズの高まりを受け、暮らしの「困った。どうしよう？」にお応えするサービスで、「駆けつけサービス」・「暮らしのサービス」・「住まいのサービス」で構成されます。主に女性や高齢者から「手が届きにくい」「はずしにくい」といった声のある蛍光灯やダウンライトの照明電球の交換、お部屋の模様替えの際の家具移動、電気関係の不具合に関する点検や修理・ディスプレイのトラブルといった専門的技術を必要とする対応も30分以内の作業であれば無料でご利用いただける「駆けつけサービス」、またパソコンの操作等に関する困りごとや家事に関するサービスなど、無料でご相談・紹介をうけたまわる「暮らしのサービス」、お部屋内の修繕やリフォーム、ハウスクリーニング等を安心してご利用いただけるよう、野村リビングサポートが直接ご紹介や施工を行う「住まいのサービス」をご用意しております。

「駆けつけサービス」・「暮らしのサービス」は、野村リビングサポートが「3年間無料モニター」として提供いたします。3年間無料モニター方式の採用は、マンション入居者のニーズに合致したより良いサービスを追及するために、モニター期間を通じてサービスご利用者のご意見やご要望の収集を行っていくことを目的としています。

また、専有部へのサービスのため、有料サービスとしては入居者による任意の戸別契約方式以外に現時点で適切と判断できる契約形態が無く、より多くのお客様にご利用いただける提供形態を含め、モニター期間に検討を行うことも目的としています。

なお、モニターとしての利用者数を確保するために、野村リビングサポートが既に管理を行っている一部の「プラウド」マンションにも導入を予定しています。（「プラウド」マンションは、「プラウドフラット」マンションシリーズを除きます。）

#### 【『リビング Q コール』提供サービス一覧】



24時間365日お電話一本でご利用できます。

##### 《駆けつけサービス》

駆けつけ一次対応は無料（一次対応とは、スタッフ1名による特殊部品を必要としない30分以内の作業をさします）

- ◇ 緊急サービス：水・鍵・ガラス・電気のトラブルへの緊急対応
- ◇ 修理サービス：ディスプレイ・サッシ・建具等の修理対応
- ◇ サポートサービス：照明電球・換気フィルターの交換、家具移動のサポート

##### 《暮らしのサービス》

電話相談・紹介は無料（電話相談以外・紹介後のサービスの利用は有料）

- ◇ 電話相談サービス：パソコン・ペット・介護 他
- ◇ 紹介サービス：不用品回収・家事代行・ペット関連 他

##### 《住まいのサービス》

相談・紹介は無料（相談・紹介後のサービスの利用と工事費等は有料）

- ◇ リフォーム
- ◇ 有償修繕
- ◇ ハウスクリーニング
- ◇ 浄水器カートリッジ等メンテナンスグッズ販売 他

※駆けつけサービス・暮らしのサービスは、株式会社プレステージ・インターナショナルに委託します。

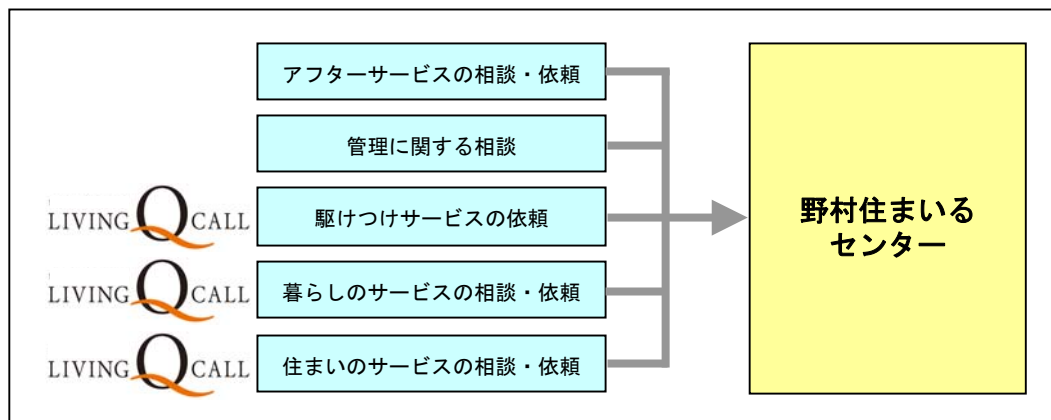
## 2. 住まいの相談窓口を一本化

野村不動産が分譲するマンションにおいて、入居後のお客様窓口を全て一本化し野村リビングサポートが運営するコールセンター「野村住まいるセンター」にて対応いたします。

マンション入居後のお客様窓口は、アフターサービス・管理等、内容によって分散されているのが一般的ですが、入居後のアフターサービスから暮らしの困りごと、管理他各種のご相談やご要望等を一括して一つの窓口でお受けし、また24時間365日いつでもご連絡いただける体制を整えることにより、より一層の安心感とご満足を提供してまいります。

(アフターサービスの受付は「野村住まいるセンター」で行いますが、サービスの提供自体は従来通り野村不動産が直接行います。)

### 【「野村住まいるセンター」体制図】



以上

### 本件に関するお問い合わせ窓口

野村リビングサポート株式会社 経営企画室（豊島・綿貫）  
TEL 03-5368-7619・FAX 03-5368-7618