

住まいのトラブルサポートアプリ「Living Link」 11月1日より新機能を追加！ ビデオチャットで現場のプロがリアルタイムサポート

総合生活トラブル解決サービスを展開するジャパンベストレスキューシステム株式会社(本社:名古屋市
中区、代表取締役:榊原暢宏、東証一部:2453)は、2018年11月1日から、賃貸住宅の入居時トラブル
に備えたデジタル会員証アプリ「Living Link」にビデオチャット機能を追加することが決定しました。

■ビデオチャット追加機能の背景

ここ数年でチャットをはじめとする問合せ対応の多様化が進み、自動化から簡易的なRPAまで実に様々な
ビジネスコミュニケーションツールが導入され始めています。

現在、当社では主に電話による「音声」でのコールセンター対応を行っておりますが、音声だけではオペ
レーターがトラブルの状況を効率的に理解できず、対応に時間を要するケースや1度の出勤では解決
に至らないケースなど、お困りごとを解決するためのコミュニケーション面で課題がありました。

今回、効率的かつ正確にトラブルの状況を把握する仕組みとして、視覚を交えたコミュニケーションが
可能になる「ビデオチャット機能」を導入することといたしました。

■新機能「ビデオチャット」による効果について

音声だけでは状況が把握できず解決が難しかった内容も、専属オペレーターがビデオチャットの画面を
通してトラブル状況を確認できるため、サポートすべきトラブル箇所を正確に把握することができます。
これにより、トラブル解決の精度・スピードが向上するとともに、軽微なトラブルでは会員様自身
で解決できるようなサポートも可能となり、不要な出勤で会員様をお待たせすることを抑制できます。

■追加機能について

1、ビデオチャット機能を追加

会員証アプリの通話画面に「ビデオチャット ON/OFF ボタン」を搭載し、タップするだけで簡単に音
声通話からビデオ通話へと切り替えられます。ビデオチャットを通じて、トラブル箇所を正確に把握す
ることで、オペレーターの聞き間違いなどによる非効率を抑制します。

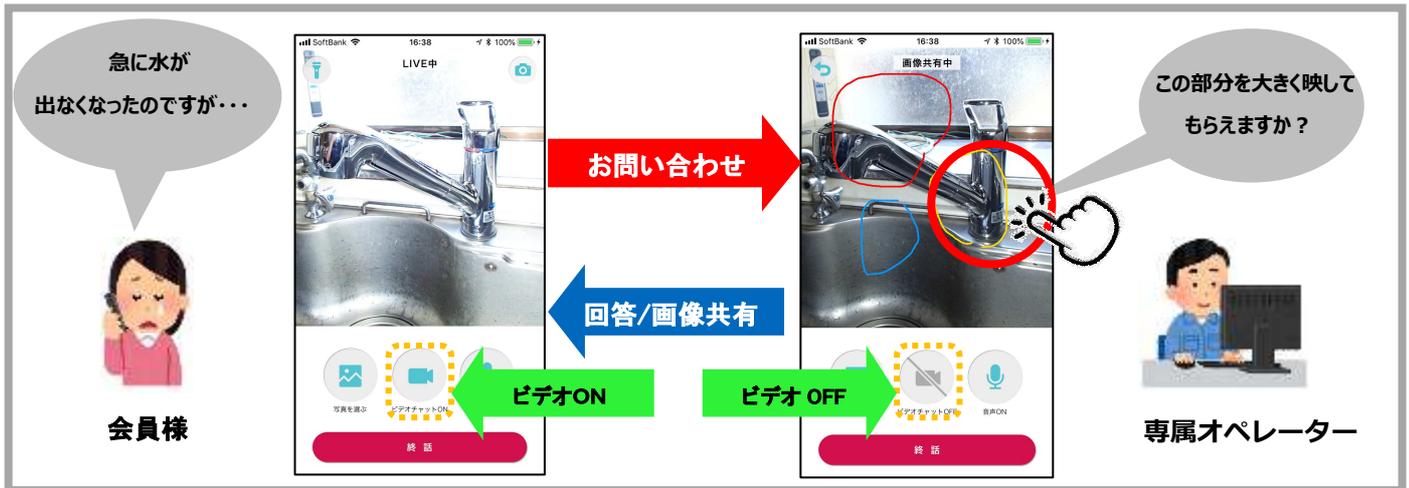
2、手書きチャット機能を追加

専属オペレーターが、ビデオチャットを通じて具体的な指示を書き込み、画面に表示することで、トラ
ブル箇所を把握するだけでなく、会員様に向けて的確な解決サポートが可能になります。

3: Living Link 専用のコールセンターを配置

多岐にわたるトレーニングを積んだ、現場作業に精通したスタッフが専属オペレーターとなり、問合せ
時の質問から現場手配までトータルサポート。三者通話も可能であるため、現場へ向かうスタッフも事
前に状況を理解することができ、現場作業の早期化を実現します。

■ビデオチャット問合せイメージ



■「Living Link」

「Living Link」は安心入居サポートに加入している入居者様と不動産管理会社様とのコミュニケーションを円滑にするための、住まいの緊急トラブルサポートアプリです。

安心入居サポートの会員証をデジタル化し、提供加盟マンションの入居者のみが利用できる「掲示板」や「お知らせ機能」を搭載、専用コールボタンはダイレクトに緊急連絡が可能、急なトラブルでも安心、簡単、便利にご利用いただけます。

今後も実際にご利用いただいているお客様の声を反映し、様々な新機能を開発・リリースし、総合生活トラブル解決サービスに係る満足度向上を図ってまいります。



アプリURL <https://goo.gl/zRq3Hf>

■会社概要

ジャパンベストレスキューシステム株式会社

代表者： 代表取締役 榊原 暢宏

所在地： 名古屋市中区錦一丁目 10 番 20 号 アーバンネット伏見ビル 5F

設立： 1997年2月

資本金： 7億80百万円

URL： <https://www.jbr.co.jp/>



【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

ジャパンベストレスキューシステム株式会社

担当： 執行役員 不動産領域 カンパニー長 澁谷 卓典

営業サポートデスク 江端 小澤

TEL： 050-3186-3750

E-Mail： s_supportdesk@jbr.co.jp