

住まいのトラブルサポートアプリ 「Living Link」新機能追加 自己解決動画でお困りごと解決をナビゲート

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2019年1月より、お客様サポートの更なる強化として、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、自己解決動画機能を追加しました。

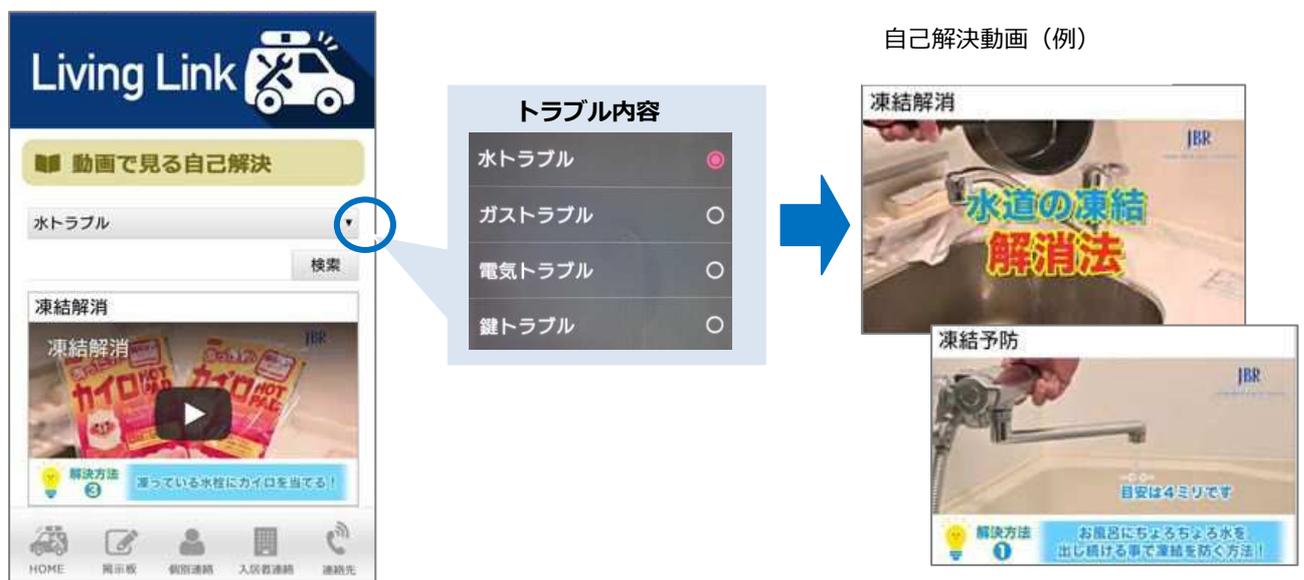
■ 自己解決動画機能追加の背景

スマートフォンを始めとするモバイル端末の普及で、日常生活のお困りごとに対しても、まずご自身でWeb検索される方が増えております。そのため、電話対応でのサポートに加え、ビデオチャット機能を導入するなど、アプリを介した機能拡充を進めています。その一環として、日常生活で起こりうる緊急事態に役立つノウハウを、動画でナビゲートする「自己解決動画機能」を導入することといたしました。

■ 自己解決動画導入の効果

自己解決動画を導入することにより、お客様ご自身で問題解決できるケースが増加し、軽微なトラブルに関する問い合わせ件数が減少することを見込んでいます。一方、緊急度や専門性の高いトラブルは、アプリ内の専用コールボタンからダイレクトにJBRへ緊急連絡ができます。その際、2018年11月より導入したビデオチャット機能によってトラブル箇所を正確に把握できるため、原因特定や部品手配等の対応がスムーズになるなどのメリットが生まれております。これらの機能をアプリに実装することで、お客様のご要望に合わせた、スムーズなお困りごと解決を実現いたします。

■ 「自己解決動画機能」画面イメージ



自己解決動画 (例)

■「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、会員様が利用できる「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で、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・導入し、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

会社名：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 1-10-20 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/>

(コード番号：2453 東京証券取引所一部市場)



【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
サポートデスク 金子 増村

TEL：050-3186-3750

E-Mail：s_supportdesk@jbr.co.jp