

新築マンションのご契約者向け

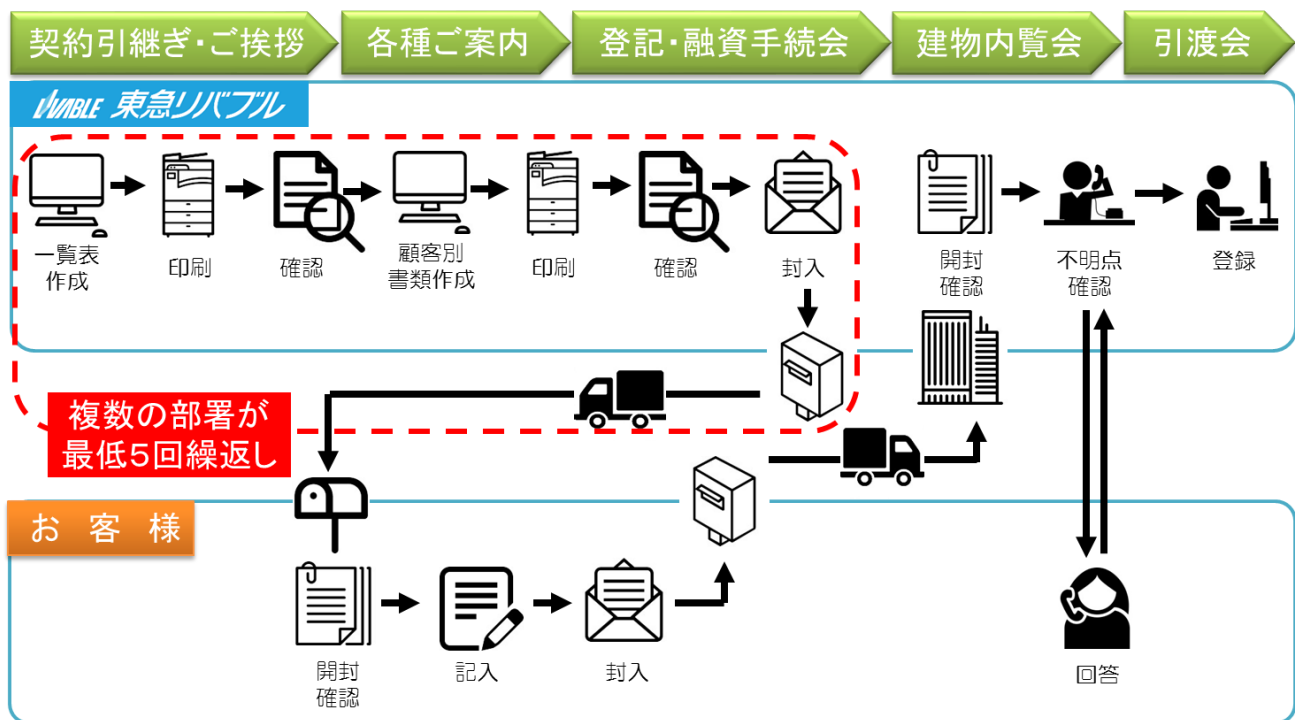
## 契約締結後から引渡しまでの業務フローをデジタル化

～スマホやタブレット対応でお客様サービスの向上と業務効率化による働き方改革～

東急リバブル株式会社（代表取締役社長：榎真二、本社：東京都渋谷区）は、首都圏の新築マンションの販売受託事業において、売買契約締結後から引渡しが完了するまでの業務フローをデジタル化しました。お客様の負担を軽減し、お客様サービスの向上と当社の業務効率化を図ってまいります。

新築マンションの販売においては、売買契約を締結後、建物が完成し引渡しを行うまでの期間に、お客様と融資（住宅ローン）及び登記の手続き、建物内覧会、残代金やお引渡しなど、購入に関する重要な手続きを進めてまいります。一連の業務は、その都度、書類の郵送によるご案内と、お客様からの書面返信により内容や日程を確認するという方法で行ってまいりました。※下図参照

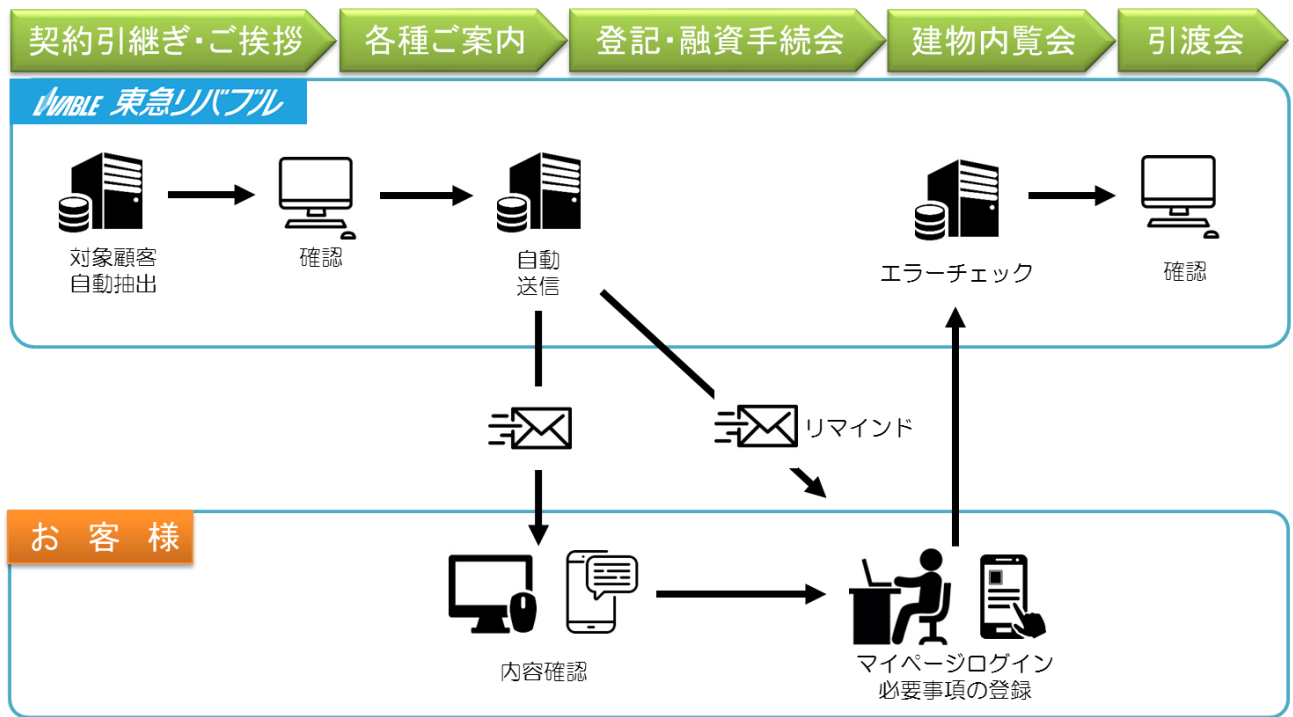
■従前の郵送による業務フロー



書類の郵送による手続きにおいては、不着や紛失リスクに加え、書留郵便の不在による受取遅延などが発生します。また、当社の書類作成、印刷、確認、封入、発送などの複数回に及ぶ作業に要する時間も、引渡しが集中する年度末に向けて大幅に増加し、業務効率化が課題でした。

従来の業務フローを改善するために、株式会社コサウェルと共同でシステム開発を進め、2018年8月に新システムを試験導入しました。試験導入においても、業務効率化の効果が現れており、今後は首都圏における全ての新築マンションの販売受託物件にて、引渡しまでの一連の業務を以下のようにデジタル化いたします。

■新たに導入した業務フロー



お客様は、メールを受け取りパソコン、スマートフォン、タブレット等に対応したマイページにログインし、必要事項を登録するため、都合の良い時間や場所で速やかに手続きを進めることができます。また、不在時に配達された書留郵便の再配達や受取りの手間も無くなります。

当社は、業務効率化により、繁忙期の残業時間の削減や人員不足対策、及び個人情報などのセキュリティ強化が可能となります。また、単純作業に要していた時間をより生産性の高い業務へシフトすることで社員のモチベーションアップも期待できます。

また、「お客様アンケート」にも本システムを活用します。手軽に回答できるため、契約後と引渡し後の2回に分けて実施し、デジタル集計されたお客様の声をスピーディーに業務に生かすことで、お客様満足の向上に努めてまいります。

今後も、お客様サービスと業務効率の向上に取り組むとともに、新築マンションの販売受託事業の拡大を図ってまいります。

【株式会社コサウエル 会社概要】

社名	株式会社コサウエル
代表者名	代表取締役社長 齊藤弘幸
所在地	静岡県沼津市岡宮1463-86
設立	1985年
資本金	2,000万円
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ソフトウェアの制作及び販売</li> <li>・ソフトウェアの受託開発、技術者派遣</li> <li>・システム構築に関するコンサルティング</li> <li>・システム運用、保守に関する各種サービス</li> </ul>

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

天野 TEL : 03-6778-8328