

伊藤忠都市開発株式会社  
伊藤忠アーバンコミュニティ株式会社

報道関係各位

平成27年3月17日

## マンション購入者様からのお問い合わせにLINEトークで素早く回答 「クレヴィア ホットライン」サービス運用開始

伊藤忠都市開発株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:寺坂晴男、以下「伊藤忠都市開発」)と伊藤忠アーバンコミュニティ株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役社長:長田邦裕、以下「伊藤忠アーバンコミュニティ」)は、LINE株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:森川亮)が提供する「LINE」のアプリ上で、マンション購入者様からのお問い合わせに素早く回答する「クレヴィア ホットライン」を開発し、2015年3月入居開始の新築分譲マンション「クレヴィア原宿」を皮切りに順次サービス運用を開始します。

### 「クレヴィア ホットライン」の特徴

#### いつでもどこでもお問い合わせを可能に

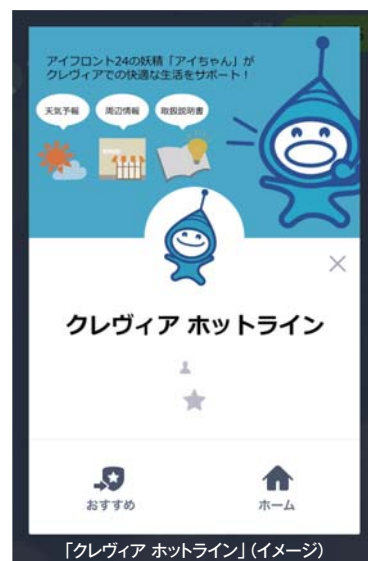
購入者様が電話をする現在のコールセンターでは、「混雑時につながりにくい」「ちょっとした相談・問い合わせを気軽に聞きにくい」「電話ができないときはどうしたらいいのか」などと感じている方も多くいらっしゃるようです。このような購入者様のストレスを軽減し、いつでもどこでもお問い合わせを可能とするため、弊社は双方向型のコミュニケーションに優れた「LINE ビジネスコネクト」を活用し、LINEを利用するお問い合わせ窓口「クレヴィア ホットライン」を開発しました。

#### まるで専任のコンシェルジュがいるような1to1の対話型

「クレヴィア ホットライン」は、伊藤忠都市開発が分譲したマンション「クレヴィア」の購入者様がスマートフォンなどの端末からLINEで気軽にお問い合わせされると、チャット感覚で素早く回答が返ってくる生活サポートサービスです。まるで端末内に専任のコンシェルジュがいるような1to1の対話型で、お客様主導のやり取りが24時間可能な仕組みです。

#### 「アイフロント24」が従来と同様に対応

「クレヴィア ホットライン」で解決できない少々込み入ったご相談や、LINEを使用されない方などには、管理会社である伊藤忠アーバンコミュニティの24時間コールセンター「アイフロント24」が従来と同様に対応いたします。



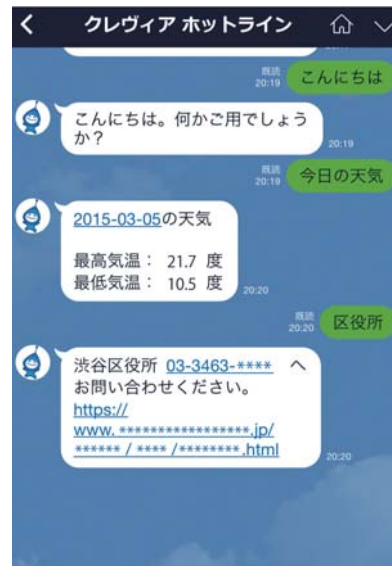
本サービスにおいては、これまでマンション購入者様から「アイフロント24」などに寄せられた膨大なご質問・お問い合わせとその回答をデータベース化し、最適な情報を抽出するシステムを構築したことで、素早いレスポンスを実現しました。弊社は、今後も更なる付加価値やサービスの向上に努め、さまざまな最新技術の活用や異業種連携にも積極的に取り組み、「クレヴィア」のマンションを購入されたお客様に安心・安全・快適なマンションライフを提供してまいります。



# 「クレヴィア ホットライン」利用例



取扱説明書の閲覧  
コールセンターの連絡先確認



天気予報・地域情報の検索



ゴミ収集日などの便利情報

## LINE ビジネスコネクトについて

LINE ビジネスコネクトとは、企業とユーザーの1to1や双方向のコミュニケーションを実現する法人向けサービスです。従来の企業からユーザーへ一方的に情報を届けるサービスから、API\*の利用と外部データとの接続により「ユーザーの送信内容や行動に応じて、ユーザー自身が望む情報を届ける」など、相互のコミュニケーションが可能になりました。



### 企業とユーザーをつなぐ仕組み

LINEのシステムと利用企業のシステム間において、API\*でメッセージなどの送受信を行うことで、企業とユーザーの1to1や双方向のコミュニケーションを可能にするものです。

### 手軽でスムーズな操作感

ユーザーはLINEのトーク画面を通して企業とメッセージをやりとりするため、手軽でスムーズなコミュニケーションが実現できます。

\*APIとは、アプリケーションプログラムインターフェースの略語で、プログラミングの際に使用できる命令や規約、関数等の集合の事を指す。

### 本ニュースリリースに関するお問い合わせ先

伊藤忠都市開発株式会社 広報室 TEL 03-6811-0249 担当:白川・松尾  
伊藤忠アーバンコミュニティ株式会社 経営企画部 TEL 03-3662-5120 担当:川嶋・関根