

報道関係者各位

2018年4月27日

## 外国籍入居者様にルールやマナーを紹介 「新生活サポート動画」(5カ国語対応)を5月1日より運用開始

大東建託株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:熊切直美)のグループ会社、大東建託リーシング株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:守義浩)と大東建託パートナーズ株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:佐藤功次)は、5月1日(火)より、英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語の5カ国語に対応した「新生活サポート動画」の運用を開始します。

本動画は、大東建託グループのTQC活動から誕生し、外国籍の入居者様向けに入居ルールやマナーを紹介するもので、大東建託リーシング全233店舗※1と大東建託パートナーズ全179営業所※1の店頭で設置されたタブレット端末にてご覧いただけます。

※1 2018年5月1日時点

### 【大東建託グループのTQC※2活動】

大東建託グループでは、「お客様の声を実現するための、現場目線での改善をしよう!」をスローガンに掲げ、お客様満足度の向上を目的とした“TQC活動”を継続実施しています。現場での改善事例が数多く発表され、経営者と現場が問題と改善策を共有する良い機会となっており、これまでに多くの提案が実用化されてきました。

※2 TQC=Total Quality Controlの略で、総合的な品質管理を目的に、現場の問題発見から要因分析を行い、業務改善を図る活動

### ■賃貸住宅の入居ルールやマナーをコンパクトに紹介

「新生活サポート動画」は、大東建託グループが2017年12月に実施した、第19回TQC全国大会において金賞を受賞した、24時間いっ部屋サポートセンターのサークルにより提案されました。

本動画には、言語が異なる5つのバージョン(英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語)があり、ゴミの出し方や家賃の支払い方など、外国籍の入居者様が理解しやすいルールやマナーを、短時間でポイントを押さえて紹介しています。

【動画イメージ】動画は大きく4つに分けて構成されています。



#### 【生活騒音に注意】

日本語訳: 大人数での会話・ホームパーティ等は、隣や下の階に迷惑になります。(スペイン語バージョン)



#### 【大きく4つに分けて紹介】



#### 【入居時の鍵について】

日本語訳: 青色の鍵は部屋の開け閉めに使い、黄色の鍵は大切に保管してください。(韓国語バージョン)



#### 【ゴミの出し方】

日本語訳: ゴミ出しルール・曜日別一覧表を参考にしてください。(中国語バージョン)



#### 【家賃の支払い方】

日本語訳: 家賃は前払いで、5月分は4月26・27日に支払います。※土日祝の場合は翌営業日(英語バージョン)



#### 【退去時のお願い】

日本語訳: 1ヶ月以上の通告期間が必要です。営業所かサポートセンターへご連絡ください。(ポルトガル語バージョン)

## ■外国籍入居者様の生活慣習の違いによる課題

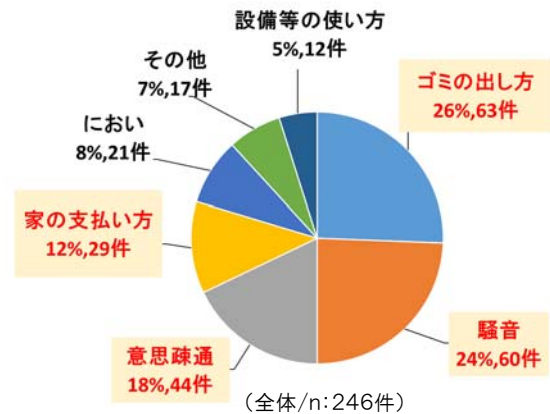
外国籍の入居者様は年々増加しています。しかし、入居者様の中には、日本語を話せない方や、日本の生活になじみのない方も多く、生活慣習の違いによる課題を抱えていました。

当社ではこの課題に対応するため、これまで入居時のルール・マナーが記載されている「新生活ガイドブック(5カ国語対応)」を作成しお渡ししてきました。しかし十分に理解が得られないという現状から、今回新たに外国籍の入居者様が理解しづらいルールやマナーを、ポイントを押さえ紹介する「新生活サポート動画」の制作に至りました。

本動画を活用することで、生活慣習の異なる入居者様に対し、均一化された入居時説明の実施が可能になります。

### 【外国籍入居者様が理解しづらい日本の慣習】

資料：当社調べ



大東建託グループは、今後、入居時の説明から入居後のお問い合わせ対応にいたるまで、全店舗、全営業所にて「新生活サポート動画」を活用することで、入居者様に快適な暮らしを提供します。

< 本件に関するお問い合わせ >

大東建託株式会社 広報部 広報CSR課 TEL:03-6718-9174