

2021年11月5日

報道関係者各位

【新サービス】

 大東建託パートナーズ

不動産仲介会社様に向けて新サポートサービスを提供開始

多言語通訳サポート／24時間入居者様コールセンターサービス

大東建託グループの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、11月8日より、不動産仲介会社様向けに、多言語通訳サポートサービス「ランサポ(Language support)」と、24時間対応の入居者様コールセンターサービス「サポートコール24」のサービス提供を開始します。

賃貸建物への仲介や建物管理、契約管理などにおいて、外国人のお客様対応には、外国語を話せる不動産の知識を持ち合わせた専門スタッフが必要です。また、入居者様を24時間体制でサポートするにはコールセンターの設備や人的リソースが必要となります。「ランサポ」と「サポートコール24」は、こうしたスタッフや設備を持つ大東建託パートナーズが不動産仲介会社様をサポートするために展開するサービスです。

同社は、これまで賃貸仲介や建物管理などの業務を通じて得たノウハウや人的リソースを活かして、不動産仲介会社様の接客品質の向上や、入居者様満足度の向上をサポートします。

■「ランサポ(Language support)」サービス概要

2021年6月末現在、国内の在留外国人数は約282万3千人※となっています。新型コロナウイルス感染症拡大の影響で昨年同期より減少しているものの、今後はビジネスや学生の往来などが再開することで、外国人の中長期滞在者は増加することが予測されます。その一方で、不動産仲介会社様には、外国語を話せるスタッフがいなかったため、物件案内や賃貸契約などの対応ができずに外国人のお客様をお断りすることもあります。

「ランサポ」は、外国人のお客様がお部屋探しや賃貸契約の際に、不動産仲介会社のスタッフとお客様の間での通訳や、契約書の翻訳などのサービスを提供します。通訳は仲介業務などに精通したオペレーターがリアルタイムに対応するため、不動産仲介会社様は外国語を話せるスタッフがいなくても、外国人のお客様への接客や賃貸契約が可能となります。対応言語は英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・ベトナム語の6か国語です。

※ 出典:出入国在留管理庁HP



○ サービスメニューと特長

下記の通訳・翻訳サービスによって、外国人のお客様の円滑な住まい選びや、快適で安心な暮らしをサポートします。

お部屋の説明や内覧、
契約時の通訳・翻訳

契約書や重要事項説明書
読み合わせの際の通訳

入居者様向け
掲示物等の翻訳

入居後
サポートダイヤル※

※ 外国人の入居者様向けに、入居後の生活に関するご相談を受ける電話窓口（プレミアムプランのみ）

【特長】

・賃貸住宅に特化した通訳・翻訳サポート

入居者様の斡旋や建物管理に精通した経験豊富なオペレーターが通訳を担当します。

・契約後即日、サービスを利用可能

契約いただいた不動産仲介会社様専用の電話番号を即日発行するため、すぐにサービスをご利用いただけます。

・3者間通話機能を使ったリアルタイムの通訳

伝言による通訳で起こるような、タイムラグに起因するトラブルを防ぎ、不動産仲介会社様と外国人のお客様の正確な意思疎通をサポートします。

○ プラン内容

【ベーシックプラン】

- ・お部屋の説明や内覧、契約時の通訳・翻訳
- ・契約書や重要事項説明書読み合わせの際の通訳
- ・入居者様向け掲示物等の翻訳

受付時間：午前9時～午後9時 ※年末年始除く

料金：月額22,000円(税込) 契約締結通訳補助利用料：3,300円(税込)／1件

【プレミアムプラン】

ベーシックプランに加え、外国人のお客様が電話相談窓口「入居後サポートダイヤル」をご利用いただけるプランです。入居後に、不動産仲介会社様を通さずに直接相談することができます。

サポートダイヤル受付時間：午前9時～午後6時 ※年末年始除く

料金：月額33,000円(税込)

■「サポートコール24」サービス概要

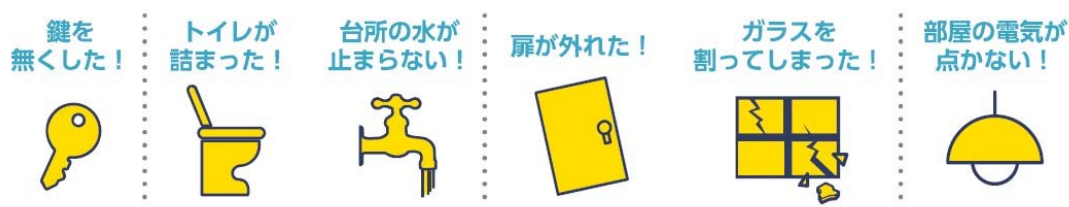
「サポートコール24」は、鍵の紛失や水漏れなど住宅設備のトラブルを24時間365日対応でサポートする有償サービスです。本サービスは、賃貸建物管理の経験豊富なオペレーターが業者手配まで行い、入居様はサービス費用の負担だけで、万一の修理費などの費用負担を軽減することが可能です。



本サービスはこれまで、大東建託パートナーズが管理する賃貸建物にお住まいの入居様限定で提供していましたが、この度、他の管理会社が管理する賃貸建物の入居様にもご利用いただくことが可能となります。不動産仲介会社様は、代理店として本サービスを入居様へ提案・販売することで、販売手数料を得ることができるほか、ご案内した入居様が安心して暮らせることによる満足度の向上も図れます。

○ サービスメニューと特長

下記のような住宅設備のトラブル発生時に、電話対応や、緊急出動が必要な際の手配を行います。



【特長】

・建物管理に精通したスタッフが対応

経験豊富なオペレーターが、24時間サポートします。

・入居様の費用負担を軽減

- ・電話・緊急出動は1回のご利用につき120分まで無償で対応
- ・修理にかかる部材費は5,500円(税込)／1回まで入居様のご負担なし
- ・鍵の紛失時に開錠業者の手配ができなかった場合、外泊費用等として見舞金(10,000円(税込))をお支払い

・引っ越し先でも利用可能

サービス契約期間中であれば、引っ越し先でもサービスを利用できます。(条件あり)

○ プラン内容

受付時間	: 24時間 365日
サービス料金(入居様加入金)	: 16,500円(税込)／2年間