

2024年7月29日

報道関係者各位

東急リバブル株式会社

大手不動産流通企業で初の取組み<sup>(※1)</sup>(一財)日本財団電話リレーサービス提供の「電話リレーサービス」を活用した  
接客サポートサービスの提供を開始

～聴覚や発話に困難のあるお客様からの電話でのお問合せに対応～

東急リバブル株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：太田 陽一）は、聴覚や発話に困難のあるお客様に向けて、当社の主力事業である不動産売買仲介、および賃貸仲介に関するご相談について、2024年8月1日（木）より、一般財団法人日本財団電話リレーサービス<sup>(※2)</sup>の提供する『電話リレーサービス<sup>(※3)</sup>』を活用した、接客サポートサービス（以下、「本サービス」という。）の提供を開始いたしますので、お知らせいたします。

## 【概念図】 電話リレーサービス



※1 大手不動産流通企業で初の取組み：当社調べ。公益財団法人不動産流通推進センターが発行する「2024 不動産業統計集」の「不動産流通」項目にて統計され、年間取扱高 2,000 億円を超える不動産仲介大手 11 社が対象。各社 WEB サイトにて電話リレーサービスを活用した仲介サービスの提供の有無を調査(2024年7月)。

※2 (一財)日本財団電話リレーサービスは、「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律(令和2年法律第53号)」に基づき総務大臣が全国で1者指定する、電話リレーサービス提供機関です。

※3 電話リレーサービスは、聴覚や発話に困難のある人（きこえない人）と、きこえる人（聴覚障害等以外の人）との会話を通訳オペレータが「手話」または「文字」と「音声」を通訳することにより、電話で即時双方向につながる事ができる、法律に基づいた公共インフラとしてのサービスです。詳細は、一般財団法人日本財団電話リレーサービスのホームページをご参照ください。<https://www.nftrs.or.jp/>

## ■ 本サービス提供開始の背景

2024年4月1日に施行された改正障害者差別解消法により、事業者による障がいのある人への「合理的配慮の提供」が義務化されました。同改正法では、事業者に対し、障がいのあるお客様へのサービス提供に際して、その実施に伴う負担が過重でない範囲で、障がいのある人にとっての社会的なバリアを取り除くために必要かつ合理的なサービス提供の環境整備を求めています。

当社では、ステークホルダーから選ばれ事業の発展、および社会に貢献する為の具体的なアクションを会社理念と紐づけ、サステナビリティ戦略<sup>(※4)</sup>としており、本施策の実施に留まらず、様々なサステナブル施策を推進することで「一番に選ばれる企業」を目指しております。また、東急不動産ホールディングスでは、2021年5月に長期ビジョン「GROUP VISION 2030」<sup>(※5)</sup>および「長期経営方針」を策定。当社グループは、「WE ARE GREEN」のスローガンのもと「誰もが自分らしくいきいきと輝ける未来の実現」をめざしております。

※4 東急リバブルのサステナビリティ戦略概要 <https://www.livable.co.jp/corp/csr/society/>

【2023年12月11日付、ニュースリリース】

～東急リバブルの環境・社会貢献活動～ まちづくり・地域貢献、環境貢献（CO2排出削減）、ダイバーシティを軸としたサステナビリティ戦略を推進中 <https://www.livable.co.jp/corp/release/2023/20231211.html>

※5 東急不動産ホールディングス 長期ビジョン「GROUP VISION 2030」

<https://www.tokyu-fudosan-hd.co.jp/ir/mgtpolicy/plan/>

## ■ 本サービスの概要

- ①聴覚や発話に困難のあるお客様からのお問合せ窓口を設置。お客様からの電話リレーサービスを利用したお問合せをコールセンターにて電話でご用件を承ります。（WEBでのお問合せも可）
- ②お客様からのご相談内容によって、今後のお取引の担当をする窓口を選定のうえ、お客様の担当窓口となる営業センター等に取り次ぎます。
- ③取り次いだ営業センターからお客様に電話リレーサービスを利用してご連絡し、お客様のご要望に沿ったご提案・案内等を行います。（メールやLINEでのご連絡も可）
- ④日々の連絡は本サービスに加え、メールやLINEなどでやり取り。ご来店やご案内時は、筆談アプリも活用。重要事項説明時・売買契約時はご希望に応じて手話通訳士を派遣いたします。（費用は当社負担）



【受付時間】 10:00～12:30、13:30～18:00（会社指定の長期休暇期間を除く）

— 本サービスご利用方法の詳細は、当社ホームページをご参照ください —

<https://www.livable.co.jp/telephone-relay-service/>

（公開は2024年8月1日（木）を予定しています。）

## ■ 今後の展開

本年3月に実施した、当社の社内アンケートでは、約2,280名の営業経験のある社員からの回答のうち、約30%の社員に過去に障がいのある人の接客経験があり、約10%の社員は聴覚に何らかの障がいのある人の接客歴があるとの結果も出ていることから、当社では、これらのお客様が、よりお気軽に不動産に関するご相談のお問合せができる環境づくりを進めることとしました。

また、当社では従来より障がい者雇用にも積極的に取り組み、多様な人材が活躍できる職場環境づくりに努めてまいりました。2021年8月には当社の100%出資子会社である東急リバブルスタッフ株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：海江田 伸夫）が、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づく特例子会社の認定を取得し、障がい者に配慮した就業条件等の策定やサポート体制の充実に取り組んでおります。

【2021年8月25日付、ニュースリリース】

障がい者雇用の促進と定着に向けて 東急リバブルスタッフ 特例子会社の認定取得

～多様な人材が能力を發揮できる組織風土づくりを～ <https://www.livable.co.jp/corp/release/2021/20210825.html>

当社は引き続き、日本全国222ヵ所に広がるリバブルネットワーク（2024年6月30日現在）を活用し、年齢、性別、国籍の別、障害の有無に関わらず、お客様が安心してご利用いただけるサービスの提供を図り、お客様満足の向上に取り組むとともに、障がい者の雇用機会を創出し、多様な人材が能力を發揮できる組織風土づくりに取り組んでまいります。

以上

### — 本サービスの利用等に関するお問合せ —

東急リバブル株式会社 流通事業本部

営業推進部 営業推進課 北川

TEL：03-3463-3624

[R\\_EIGYOSUISHIN@ma.livable.jp](mailto:R_EIGYOSUISHIN@ma.livable.jp)

（首都圏・札幌・東北・中部・福岡エリア）

東急リバブル株式会社 関西支社

事業推進部 営業推進課 森中

TEL：06-6344-5013

[k\\_eigyosuishinka@ma.livable.jp](mailto:k_eigyosuishinka@ma.livable.jp)

（関西エリア）

### — 報道関係者からのお問い合わせ —

東急リバブル株式会社 経営企画部 広報課 市川

TEL：03-6778-8328

MAIL：[kouhou-info@ma.livable.jp](mailto:kouhou-info@ma.livable.jp)