2021 年 6 月 8 日

東急不動産ホールディングス株式会社

「DX 調査 2021」にてコロナ対応部門（カスタマーケア部門）に選定

東急不動産ホールディングス株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：西川 弘典）は、このたび経済産業省が定める「デジタルトランスフォーメーション調査（DX 調査）2021」にて、コロナ対応部門（カスタマーケア部門）に選定されたことをお知らせいたします。DX 調査 2021 のコロナ対応部門（カスタマーケア部門）とは、コロナ禍におけるデジタルを活用したサービス革新の取組みや、お客さまとの接点構築の取組みが優れている企業を経済産業省が選定するものです。

当社グループは、住む・働く・過ごすといったさまざまなライフシーンにおいて、幅広い事業を展開することで多様なアセットに関与し、多彩なお客さまとの接点を生み出しています。新型コロナウィルス感染症により、お客さまの安心・安全を確保するために非対面・非接触が必須となるなかで、長年にわたり研ぎ澄ましてきた各種サービスを、デジタルを組み込んだ新たな体験価値へと再デザインし、継続的にサービスをご提供し続けてきたことが今回の選定に繋がりました。

尚、当社グループは 2021 年 4 月にも、経営ビジョンの策定や DX 戦略・体制の整備などを行い、DX 推進の準備が整っている事業者が認定される「DX 認定」制度の認定を受けております。

長期ビジョン「GROUP VISION 2030」では DX を全社方針の 1 つに位置づけ、多彩なお客さま接点を活かして BtoC 領域の各事業を知的資産活用型へ変革することを発表しております。当社は今後もデジタル活用による事業変革を進めるとともに、グループの知的資産を活かした新しい体験価値の創出に積極的に取り組んでまいります。

■ グループ各社の取り組み

〔オンライン接客の推進〕

① 東急リバブルや東急不動産、東急リゾートなどにおいて、オンライン会議ツールを活用し、お客様と社員がともに自宅にいながら従来通りの接客を行える体制を構築。

② 東急ハンズにおいてアバター接客を導入。知識が豊富な店員が全店舗の接客を行うことが可能となり、お客さま満足度も向上。

③ 東急住宅リースや学生情報センターなどにおいて、web 入居手続きを強化。仲介会社を介する契約業務において非対面で実施が可能になり、お客さまの利便性が向上。

④ 東急スポーツオアシスにおいて、WEBGYM アプリを通したオンラインフィットネスの普及を推進、お客さまへ新たな体験価値を提供。

東急ハンズのアバター接客

東急スポーツオアシスの WEBGYM

〔安心してご利用頂ける施設運営〕

① 東急スポーツオアシスにおける、館内の利用状況やロッカー稼働率のホームページ上での表示。

② 東急リゾーツ＆ステイが運営するホテルにおける、NFC タグを活用した非接触・混雑回避サービスの提供。お客さまご自身のスマホで施設の情報を確認、ルームサービスなどのサービス依頼も可能。また AI カメラを活用し、大浴場の混雑具合を可視化、NFC タグと組み合わせ、お客さまに混雑情報を通知。

③ 東急リゾーツ＆ステイが運営するスキー場における非対面化の徹底。リフトチケットの購入やレンタルの申込み、スクールの申込み、食事の注文などあらゆる手続きの web 化およびキャッシュレス決済への連携を実施。

④ 東急リバブルが開発する賃貸住宅における検温機能付き顔認証システムの導入。マスク着用のまま検温・解錠が可能、入居されるお客さまの利便性向上・感染拡大を防止。

⑤ 東急不動産が開発し東急コミュニティーが管理する、東京ポートシティ竹芝（スマートシティ）における、ロボットを活用した非接触・非対面・遠隔による施設管理業務の実証実験の実施。

東急リゾーツ＆ステイの NFC タグを活用した非接触・混雑回避サービス

〔コロナ禍で見過ごされがちな学生への支援〕

① 学生情報センターを中心に、東急不動産や東急不動産ホールディングスも関与しながら、学生同士がコロナ禍でもコミュニケーションがとれるようオンラインワークショップを開催。

② 京都市と共同で、京都の大学に在学しながら京都を十分知ることができていない学生に向けたワークショップを開催。

③ 仕事のスキルが身につくオンライン講座とビジネスの今を知り実践的に仕事を体験するライブセミナーを通して、学生の就職活動をサポート。

学生情報センターのオンラインワークショップの様子

■ 長期ビジョンで取り組むテーマと、貢献する SDGｓ

東急不動産ホールディングスグループは、2021 年「長期ビジョン 2030」において「WE ARE GREEN」をスローガンに、価値を創造し続ける企業グループを目指し、グループの強みを活かして、誰もが自分らしく、いきいきと輝ける未来をつくることを宣言しました。 その実現のために、 6 つの取り組みテーマ（マテリアリティ）を定め、それに基づく 4 つの重点戦略を掲げています。これらの取り組みは、2015 年に国連が定めた「持続可能な開発目標（SDGs）」の達成に貢献すると考えます。

本リリースにおける取り組みテーマ（マテリアリティ）及び SDGs は以下の通りです。

≪本リリースにおける取り組みテーマ(マテリアリティ) ≫

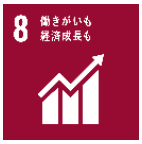
多彩な
ライフスタイルをつくる

ウェルビーイングな
街と暮らしをつくる

デジタル時代の
価値をつくる

多様な人財が活きる
組織風土をつくる

≪貢献する SDGs≫



東急不動産ホールディングスグループ「長期ビジョン 2030」について

■ tfhd_groupvision2030.pdf (tokyu-fudosan-hd.co.jp)