

ホーム・コンビニエンスサービス 「東急ベル」について

東京急行電鉄株式会社

生活サービス事業本部 プロジェクト開発部

2013年7月23日



東急ベルが目指す姿

お客さまがご自宅にいながらにして、あらゆる商品やサービスが手に入る
「究極の小売業態」

- 「ベルキャスト」と呼ばれるスタッフが、お客さまのご自宅へ商品やサービスをお届けし、「家ナカ」でのお買い物をお手伝いするサービスです
- 「ベルキャスト」が携帯するタブレット端末やコールセンター、お客さまのご自宅リビングのテレビやインターネット端末などを通じて、お客さまと「東急ベル」が「家ナカ」で、24時間365日つながるための環境を整えます
- 東急グループをはじめとする安心安全・高品質な商品・サービスを提供する事業者と提携し、ワンストップで商品・サービスをお勧め、お届けします

<人的な顧客接点>



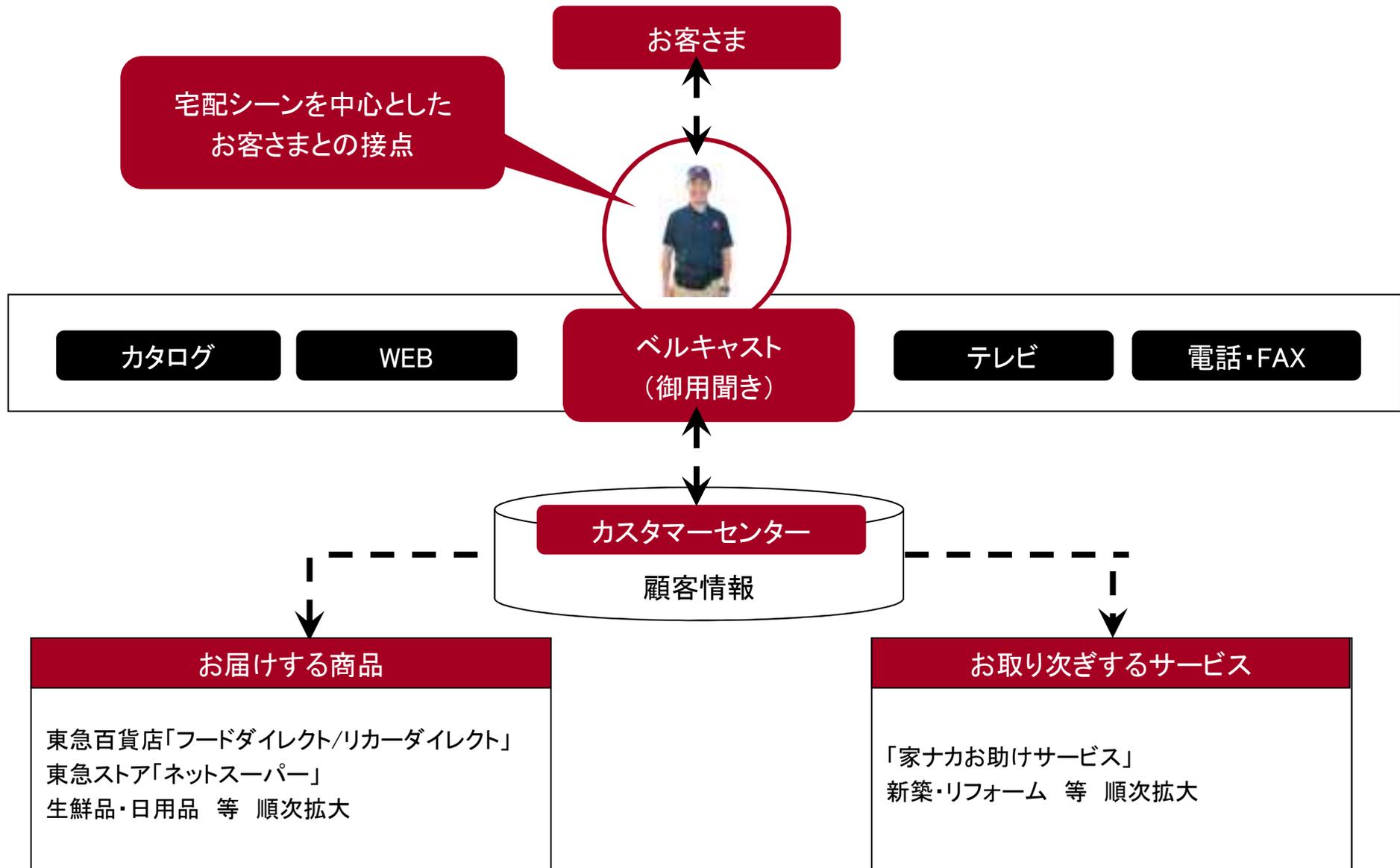
【東急沿線】



<ICTを活用した顧客接点>



ベルキャストのポジション



現在、東急線沿線の12区+αで
サービス提供中



- ・2012. 10 「東急百貨店フードダイレクト・リカーダイレクト」のサービス開始
(神奈川7区)
- ・2012. 11 「家ナカお助けサービス」開始
- ・2012. 12 「シニア定期訪問サービス」開始
- ・2013. 4 「東急百貨店フードダイレクト・リカーダイレクト」
「家ナカお助けサービス」を都内5区にエリア拡大
- ・2013. 5 「東急ストアネットスーパー 東急ベル店」のサービス開始
(中目黒本店、すすき野店)



- ご自宅に届くカタログ、WEBサイトからお気に入りの商品をお選びいただき、インターネット・お電話・FAXからご注文いただけるサービス
- 人気の「東急フードショー」「東横のれん街」などのデパ地下グルメから東急百貨店のバイヤーが自信を持って厳選した商品をご注文いただけます



- 生鮮品から日用品まで、普段使いの商品をインターネットから毎日ご注文いただけるサービス(最短でお届け当日の2時間半前までご注文いただけます)
- 店舗のスタッフがご注文いただいた商品を、売場から厳選してピッキングしてお届けします



「家ナカお助けサービス」

- 東急ベルはデパ地下やスーパーの商品をお届けするだけでなく、お客さまの「家ナカ」のさまざまなニーズにも対応し、安心と快適さをお届けします
- 「電球の交換」や「家事の代行」、「ハウスクリーニング」など、お客さまの「あったらいいな」を、「家ナカお助けサービス」を担当する「ベルキャスト」が対応します



「家ナカ クリーニング」

専門的技術による
ハウスクリーニングニーズ
にお応えする内容

- ・エアコン(家庭用)
- ・浴室
- ・洗面所
- ・窓・サッシ・網戸
- ・絨毯シャンプー
- ・換気扇
- ・トイレ
- ・キッチン
- ・ベランダ

「家ナカ アシスト」

一時(スポット)ニーズ
にお応えする内容

- ・お庭(草刈りなど)
- ・簡易清掃(掃除機がけなど)
- ・電球交換
- ・住宅修理(網戸張替など)
- ・「内」での代行(商品組立など)

「家ナカ メイド」

定期ニーズにお応えする内容

- ・洗濯(アイロンなど)
- ・料理(日々の献立作成など)
- ・ベビーシッター
- ・シルバーサポート



「家ナカお助けサービス」(直営と取り次ぎ)

サービス内容		開始日
直営	1 ハウスクリーニング	2012年11月
	2 時間制お手伝いサービス	2012年11月
	3 定期家事代行	2012年12月
共同企画 (取り次ぎ)	4 衣類クリーニング	2012年12月
	5 靴・バック修理	2013年2月
	6 ガラス交換	2013年2月
	7 パソコン訪問サポート	2013年3月
	8 畳表替え	2013年3月
	9 水まわり修理	2013年5月
	10 家具修理	2013年6月
	11 ガス機器交換	2013年7月
	12 着付け	2013年7月
	13 不用品回収	2013年7月
	14 屋根工事	2013年8月(予定)
	15 外壁塗装	2013年8月(予定)
	16 大人向け家庭教師	2013年8月(予定)
	17 防虫・防鳥	交渉中
	18 布団乾燥	
	19 介助ハイヤー	
	20 水宅配	
	21 引越し	
	22 電気工事	



■ 東急セキュリティの高齢者見守りサービス「シニアセキュリティ」をご利用のお客さまを対象に、東急ベルのベルキャストが週に1回ご訪問し、デパ地下宅配のご注文のお手伝いや軽作業等を行うサービス

■ 軽作業に加えて、お話し相手としてのニーズもあるようです

TOKYU Bell × TOKYU SECURITY

東急セキュリティとの提携サービス
東急ベルの「シニア定期訪問サービス」



東急ベルの「シニア定期訪問サービス」は、東急セキュリティの高齢者見守りサービス「シニアセキュリティ」ご利用者様を対象に、東急ベルのベルキャストが週1回、決まった曜日・時間帯にご自宅をご訪問し、ご要望があればお買い物のお手伝いと電球交換やお掃除などの簡単なお手伝いをさせていただく新サービスです。

週に1回の
定期訪問

電球交換や
自宅の片付け等の
お手伝い

「東急百貨店
フードダイレクト・
リカーダイレクト」
配送料が無料

新サービス開始キャンペーン

<東急ベルの新サービス「シニア定期訪問サービス」>

月会費 1,050 円が無料! (2013年3月分まで)

— まだ、シニアセキュリティにご契約いただいていない方はこちら —

高齢者見守りサービス「シニアセキュリティ」

シニアセキュリティ 4つの基本サービス	緊急通報 手元のペンダントを握ると警備員が駆けつけます	安否確認 一定期間動きがないときも警備員が駆けつけます	健康相談 24時間 365日無料の電話健康相談/医師紹介サービス	生活支援 日常のお困り事の相談受付など高齢者の生活をサポート
------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	--	--

東急ベル会員様特典 ※2013年3月末日までに「シニアセキュリティ」ご契約の場合

シニアセキュリティ 機器設置工事費用 通常 42,000 円	→ 21,000 円(税込)	月額契約料金 4,515 円(税込)	1日あたり 約150円
---	----------------	------------------------------	----------------

■ 東急ベルの「シニア定期訪問サービス」、東急セキュリティの高齢者見守りサービス「シニアセキュリティ」に関するお問い合わせは東急ベルカスタマーセンターへ

● お電話 東急ベル カスタマーセンター ● インターネット

 **0120-109-109**  **東急ベル**  <http://www.tokyu-bell.jp/>

※ 東急ベルカスタマーセンター 受付時間 19:00~21:00

3つの「日本一」を目指して

東急ベルは、住みたい街日本一の実現に向け
安心感・利便性・快適性をもたらす地域の生活インフラを目指してまいります

■ 日本一訪れたい街 渋谷



■ 日本一働きたい街 二子玉川



■ 日本一住みたい沿線 東急沿線



ご清聴ありがとうございました。

