

## くらしの顧客相談窓口「コンサルティングデスク<sup>※1</sup>」 「オンライン介護相談サービス」を開始 ～介護前、介護中も含めたくらし全般のお困りごとを解決～

旭化成ホームズ株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:川畑 文俊)は、ヘーベルハウス及びヘーベルメゾンのオーナー様並びにそのご家族様からの総合的相談窓口として本年5月に設置した「コンサルティングデスク」が、LINEを活用した「オンライン介護相談サービス」を新たに10月21日より開始いたしますのでお知らせします。福祉制度をはじめとした専門的検討が必要で、且つご家族間の意見調整などもあるため相談を開始するハードルが高いとされる「介護」に関して、いつでもどこでもコンタクトが取れるLINE<sup>※2</sup>を活用し、専門家<sup>※3</sup>とつながる第一歩を踏み出していただくことで、顧客満足度を一層向上し、より豊かな暮らしの実現を目指します。



### LINE を介したオンライン介護相談のイメージ

※1. 関連レター: <https://www.asahi-kasei.co.jp/j-koho/press/20230501/index/>

※2. 会員制ネットサイト「HEBELIAN NET.」に加入のうえ、同サイトで設定したLINEアカウントにて相談

※3. 一般社団法人日本顧問介護士協会(<https://www.komonkaigo.jp/>)所属の相談員。全員が福祉業界の資格を持ち、且つ介護現場での相談業務(施設長や生活相談員)に携わった豊富な経験を有しています。

#### 【問い合わせ先】

旭化成ホームズ株式会社 広報室 〒101-8101 東京都千代田区神田神保町一丁目 105 番地  
(電話) 03-6899-3010 (FAX) 03-6899-3400 (メール) j-koho@om.asahi-kasei.co.jp

## ◆「オンライン介護相談サービス」概要

- ・サービス対象：「HEBELIAN NET.」に加入頂いている、ヘーベルハウスオーナー様及びそのご家族様（ヘーベルメゾンオーナー様及びそのご家族様）
- ・取り扱い内容：介護前、介護中の心の悩みを含む各種相談や、施設の紹介、入所後のサポート・セカンドオピニオンなど。また、それに付随して発生する相続や資産に関する包括的なご相談に応じた提案のほか、お困りごとに対するサービスのご紹介など
- ・展開エリア：ヘーベルハウスを展開する全エリア（オーナー様のご家族についてはヘーベルハウス展開エリア外の国内在住でも対応可）

## ◆「オンライン介護相談サービス」の特徴

### 1. 介護関連の「お困りごと」をワンストップで解決

介護に直面した際に付随する「相続」「不動産（自宅）の処分」などの諸問題について、信頼できる旭化成ホームズグループ内外の専門家へワンストップで連携することで、同じ話を繰り返し伝える手間も不要です。

### 2. 相談員全員が“有資格者”且つ“介護相談業務経験者”

全員が介護福祉業界の資格を持ち、且つ介護現場での相談業務（施設長や生活相談員など）に携わった経験があり、豊富な経験を背景とした細かい専門的なアセスメントとヒアリング能力を持っています。

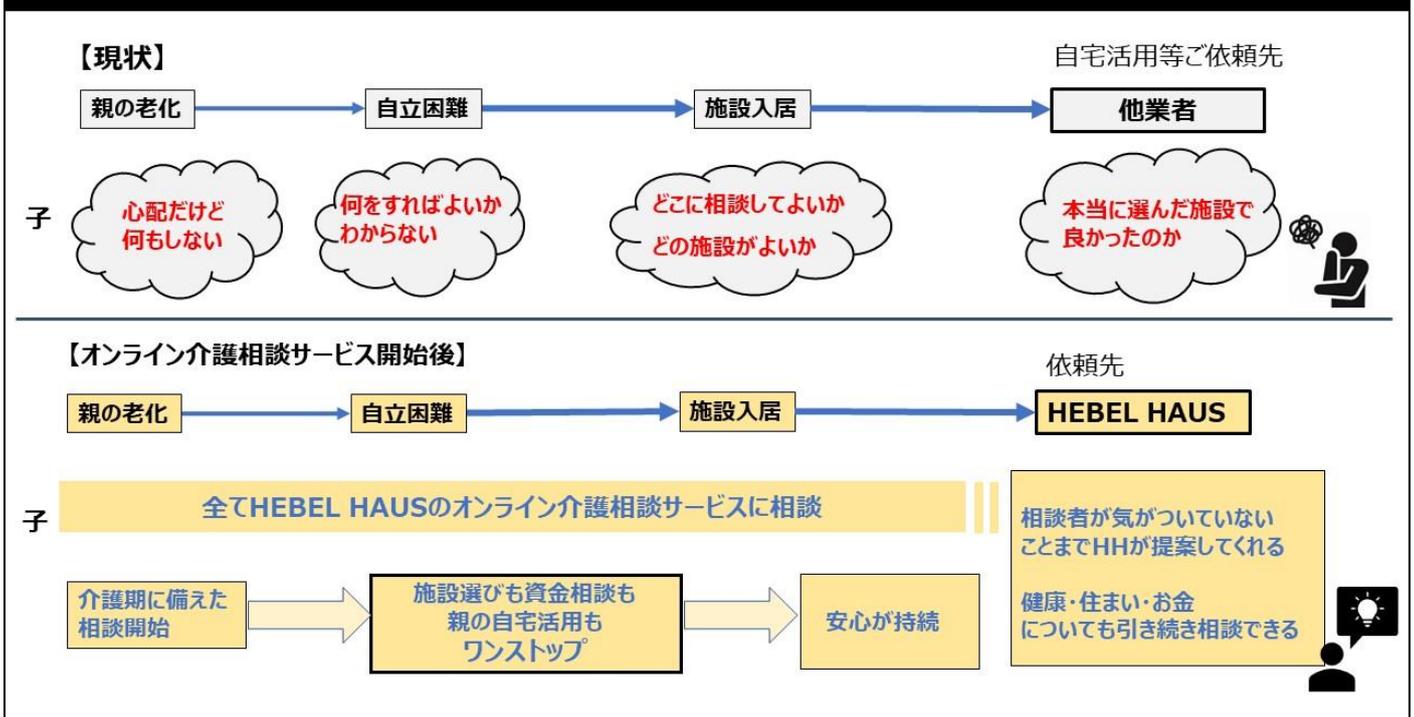
### 3. 相談員の豊富な“聴く力”

介護現場での豊富な経験から、ご家族およびご本人の気持ちを深く理解する力を持ち、些細なことでも相談に乗ることができます。

### 4. LINE の活用で相談の利便性を向上

介護に関する専門知識がなく、特に平日に仕事をされている方にとって、相談先を調べることや、相談先の営業時間内に電話をかけることに対するハードルが従来はありましたが、LINE で相談できるため、日中忙しく過ごす方でも、時間と場所を選ばず気軽に相談が可能となります。

## 親の老化に伴い施設入居を検討したケースにおけるサービス開始前（現状）と後の比較



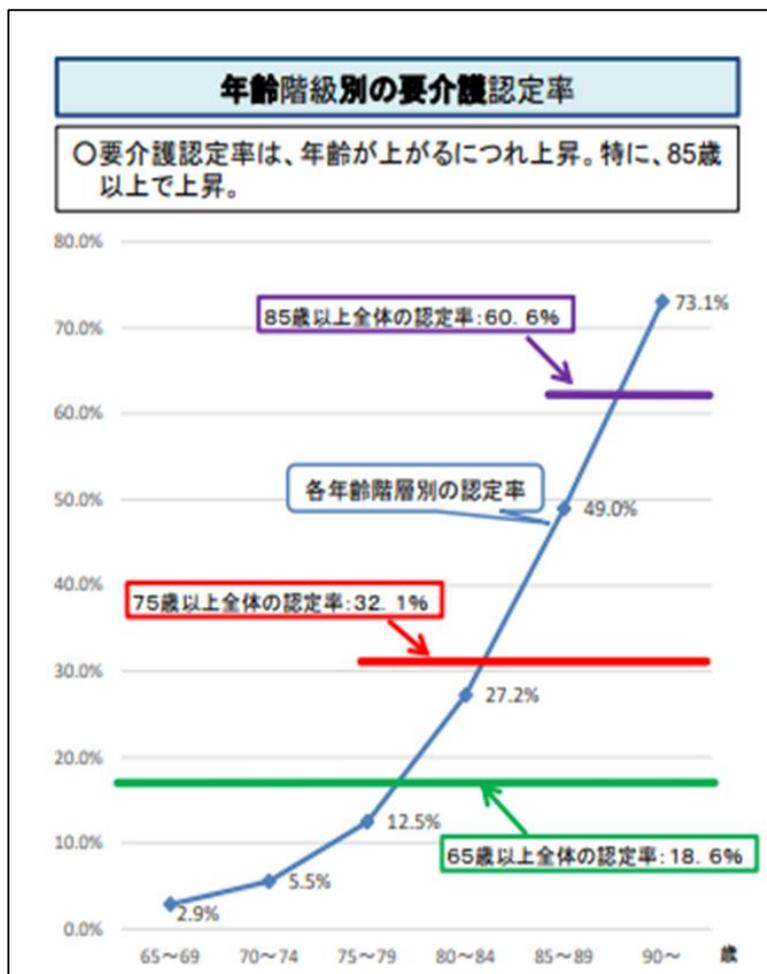
## ◆背景

当社は1972年の会社設立以来、戸建て住宅「ヘーベルハウス」および賃貸住宅「ヘーベルメゾン」の提供を通して、長く、安心・快適な住まいの実現に努めており、現在では人生100年時代を生き抜く人びとの「いのち・暮らし・人生」全般を支え続けるLONGLIFEな商品・サービスの提供を目指しています。

その様な考えのもと、当社はシニアライフ研究所の研究結果などをもとに、「住まい」「お金・資産」「健康」に関する総合的かつ継続的なサービス提供を目的とした「コンサルティングデスク」を開設し、第一弾として「くらしの提案サービス」の提供を本年5月に開始しています。

超高齢社会を迎えている我が国では、年齢と共に要介護認定者数は増加し、75歳以上では約32%、85歳以上では約60%が要介護認定を受けているのが実態です。こうしたことから、当社のお客様においても確実に介護に関するニーズが存在すると考えられます。今回新たに提供を開始する「オンライン介護相談サービス」は、このようなニーズを受けたものとなっており、コンサルティングデスクが担う「住まい」「お金・資産」「健康」に関するサービスのうち、「健康」に関して、より手厚いサポートを行う目的で開発しました。介護を受けるご本人だけでなく、そのご家族様、特に平日日中に仕事をされている方々にとって、相談相手の選定や、入所施設探し、そして入所後の自宅処分や介護資金の話などをそれぞれ検討・決定していくのは簡単なことではありません。今回の「オンライン介護相談サービス」の開始によって、それらがLINEによる一度の連絡でスタートし、ワンストップで包括的な支援を行い、お客様およびご家族皆様の介護に関する不安に寄り添い支えることで、より豊かな暮らしの実現を目指します。

当社はこれからも人々の「いのち・暮らし・人生」全般を支え続けるLONGLIFEな商品・サービスの提供に努めることで、お客様を含めた社会から必要とされ続ける企業を目指してまいります。



出展:2019年9月末認定者数(介護保険事業状況報告)および2019年10月1日人口(総務省統計局人口推計)から作成

以上