人を、想う力。街を、想う力。
三菱地所グループ

Residence Club
三菱地所のレジデンスクラブ

2018年6月28日

報道関係各位

三菱地所株式会社
三菱地所レジデンス株式会社
三菱地所コミュニティ株式会社
三菱地所ホーム株式会社
三菱地所ハウスネット株式会社
株式会社メック・デザイン・インターナショナル

業界初のグループ横断型会員組織を発足、多様化するお客様の不動産ニーズに全方位で対応

約60万世帯の顧客を対象とした「三菱地所のレジデンスクラブ」誕生

住まいに関するグループのバリューチェーンを強化

三菱地所グループは、これまで住宅関連サービスをご契約頂いたお客様や住まいに関するニーズをお持ちのご検討者様の更なる満足度・利便性向上と、グループのバリューチェーン拡大のため、住宅事業グループ各社にて運営している4つの住宅系会員組織を統合しました。本日2018年6月28日の会員向けラウンジ「三菱地所のレジデンスクラブラウンジ」のオープンをもって、グループ横断型の新たな会員組織「三菱地所のレジデンスクラブ（以下、レジデンスクラブ）」が発足します。対象会員数が業界最大規模の約60万世帯となる本会員組織は、三菱地所グループの住宅関連サービス情報を網羅的に提供できるプラットフォームとして、お客様の「相談したい」「買いたい」「売りたい」「リフォームしたい」等の住まいに関するあらゆるニーズをワンストップでカバーします。

【「三菱地所のレジデンスクラブ」の特徴】

①住宅事業グループ各社にて運営している4つの住宅系会員組織および顧客情報を統合することで、サービス対象顧客数は約60万世帯と業界最大規模に
②住まいに関するワンストップの相談窓口を設置（三菱地所のレジデンスクラブラウンジ、集中コールセンター等）
③会員WEBサイト・アプリを通じ、顧客のニーズやライフステージに合わせた情報提供や、潜在ニーズの掘り起こしが可能に
④グループサービスの利用状況や検討レベルに合わせた会員種別を用意し、会員のニーズに合わせたサービス情報を提供
⑤4つの会員組織を統合することによって会員サービス（会員限定イベント、会員優待特典等）が更に充実

同一企業グループ内でも、各社の事業やサービス領域によって事業主体が異なることが一般的であり、顧客情報の一元管理や各社で運営している会員組織の統合は容易ではありません。当社グループは、本プロジェクトを通じ、事業主体やサービスの提供窓口に関する組織的障壁を取り払い、グループ一体での営業販促活動を実現するとともに、サービスのご検討者様・ご契約者様を包括する統合会員組織とすることで、お客様のライフタイムニーズに常に寄り添うアクティブな会員組織を目指します。**なお、こうしたグループ横断型による検討者向け会員組織と契約者向け会員組織の統合は業界で初の試みです。**

今後は事業の域を超えて、当社グループならではのノウハウやグループ内ネットワークを活かし、商業施設やホテル事業とも連携する顧客サービスプラットフォームとしての機能拡充を予定しており、一層の顧客満足度向上を図っていきます。

1. 検討者・契約者横断 対象顧客数約 60 万世帯の会員組織を組成

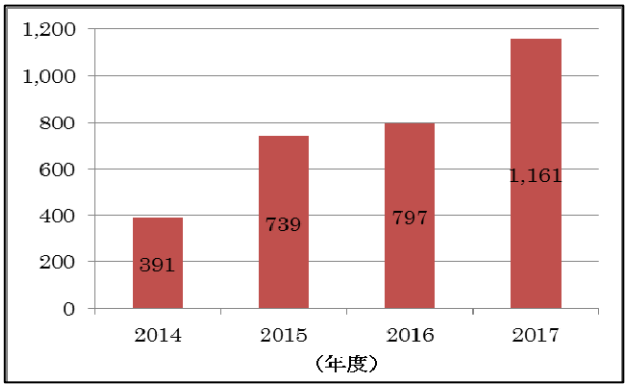
主な会員向けサービス

- ●住まいに関する**ワンストップ相談窓口**の設置
  三菱地所のレジデンスクラブラウンジ（実店舗）、コールセンター
- ●それぞれの**お客様のニーズに合わせた情報を提供**する、**住まいの総合情報 WEB サイト・スマートフォン向けアプリ**
- ●三菱地所グループならではの**多彩なイベント・会員優待特典**

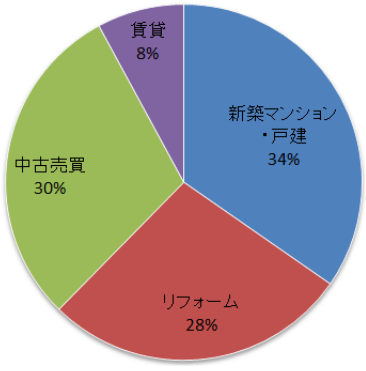
2. 住まいに関する様々なご相談にお答えする「レジデンスクラブラウンジ」等のワンストップ窓口を整備

当社グループでは、2013 年より東京・有楽町に住まいに関する総合相談窓口（ラウンジ）を設け、お客様の「住まい」に関する様々なご相談にお応えしてまいりました。近年、本ラウンジへの相談件数は増加の一途をたどり、その内容も多様化するなど、**お客様の住まいに関するワンストップサービスへのニーズは高まってきています。**

≪ラウンジ相談件数の推移（過去 4 年度）≫



≪2017 年度　ラウンジ成約サービスの内訳≫



今回の会員組織統合により、これまでコンシェルジュによる無料相談サービスや様々なライフイベントを提供してきたラウンジは、**新生レジデンスクラブ会員向けの「三菱地所のレジデンスクラブラウンジ」として生まれ変わり**、より一層会員対応を充実させ、ワンストップの不動産ソリューションを提供する相談窓口を目指してまいります。会員向け WEB サイトもお客様のニーズに合わせた様々な住宅関連コンテンツのご紹介窓口として機能させ、リアル・WEB 双方での住まいに関するワンストップ窓口を実現しました。

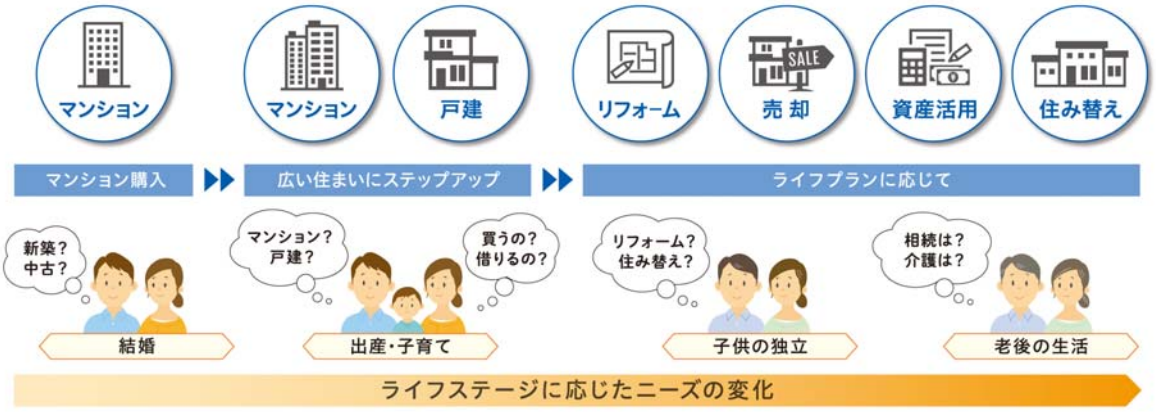
▲三菱地所のレジデンスクラブラウンジ（東京・有楽町）

3. 三菱地所グループのバリューチェーン強化を実現

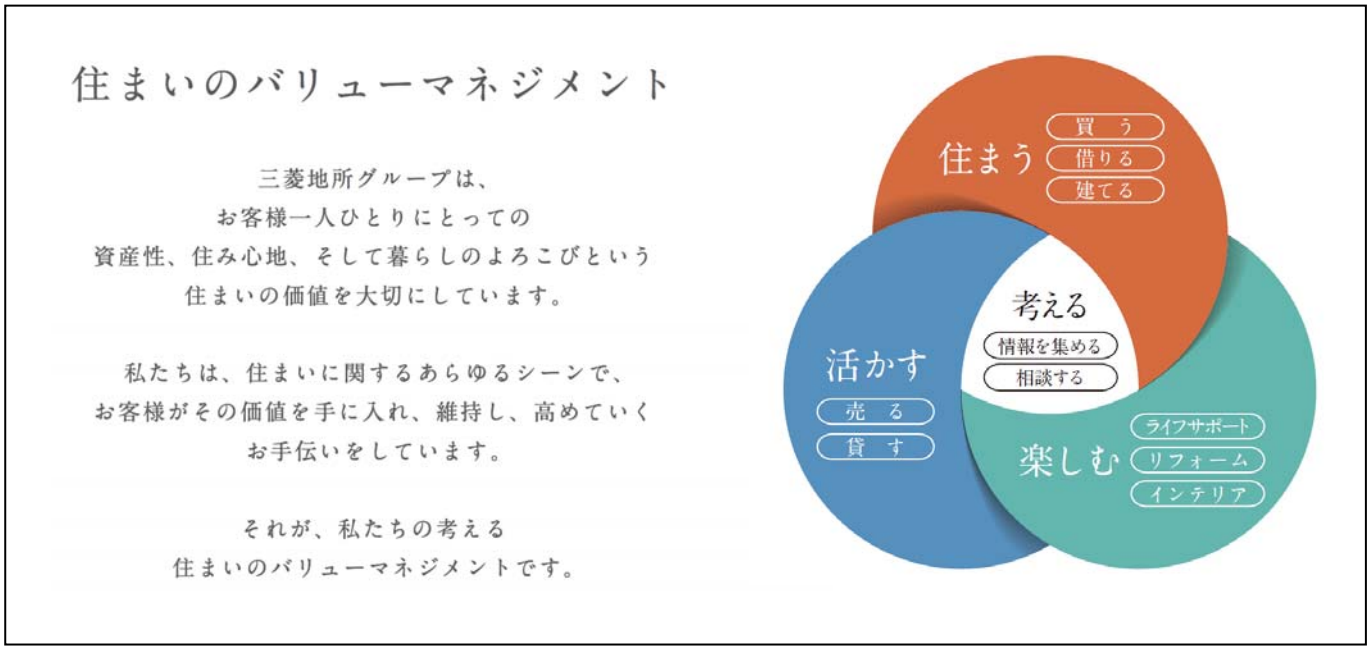
三菱地所グループは、新築分譲マンション・戸建の購入、注文住宅の建築、リフォーム、売買仲介、インテリアの購入など、「住まい」に関する多彩なメニューを提供していますが、これまでは個社毎の販促が中心で、グループ横断的な連携は充分とはいえませんでした。そこで、**これまで各社で個別管理していた会員・顧客情報を統合することで住宅事業全般のバリューチェーンプラットフォームを構築しました。**これにより、お客様のライフステージの変化で起こる様々な住まいに関するニーズに、当社グループとして末永くお応えすることを目指します。本プラットフォームを活用することにより、グループ内で効率的な相互送客を実現できるほか、個社だけでは捉えられないお客様の潜在ニーズをくみ取るなど、**グループ内のバリューチェーン強化による収益拡大を目指します。**

今後、本会員組織において蓄積したデータを商品開発やマーケティングにも活用し、より一層お客様のニーズに合ったサービス提供を目指します。

≪お客様のライフステージによるニーズの変化≫



≪当社住宅事業グループのサービスコンセプト　「住まいのバリューマネジメント」≫

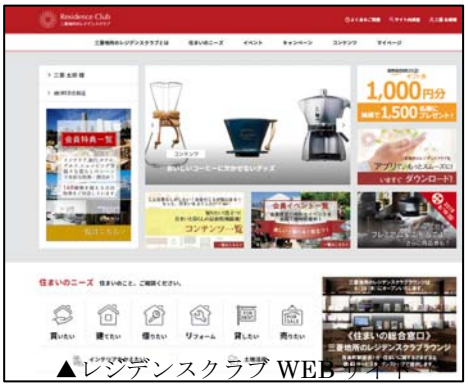


4. 顧客の興味・関心を捉えた多彩な会員サービスや三菱地所グループらしい特典

■会員様向け WEB サイトを刷新

「三菱地所のレジデンスクラブ」WEB サイトでは、お客様のライフステージに寄り添い、住まいに関する様々な情報とサービスを提供していきます。

・住まいに関するサービス情報
・会員優待特典情報
・家族で楽しめるイベントや暮らしに役立つセミナー等、会員向けイベントの開催情報
・整理・収納・インテリアなど、暮らしに役立つコラム
・コンシェルジュによる住まいに関する無料相談予約　　等



▲レジデンスクラブ WEB サイト

レジデンスクラブ WEB サイト　　https://www.resiclub.com

おトクな会員限定ご優待を豊富にご用意

毎日の暮らしに役立つ情報

会員限定セミナー・イベント＆キャンペーン情報

お住まいに関する多様なニーズにお応え

■新規開発した会員様向けアプリ

・本統合に併せて「三菱地所のレジデンスクラブアプリ」を開発。会優待特典や「レジデンスクラブラウンジ」の利用が容易に。
・住まいのサービスに関する特典やイベント情報の通知、WEB 会員証の表示機能等を搭載。
・今後、通知機能や住まいに関するサービスメニューの拡充を予定。

▲アプリトップ

▲会員証サンプル

■会員様限定イベント

当社グループの人気施設を中心に、会員様限定の特別なイベントを開催しております。

・サンシャイン水族館にて会員様限定の貸切無料鑑賞会
・三菱一号館美術館の企画展に特別講演会付きでご招待
・プレミアム・アウトレットのショッピングバスツアー
・ワインのある生活を楽しむ「エノテカワインセミナー」
・シンフォニー号を一隻丸ごと貸し切った東京湾クルージング等

■会員優待特典

当社グループを始めとした 160 種類超の会員特典も特徴の一つです。インテリア・リフォームや売買仲介など、住まいに関するサービスのご優待だけでなく、旅行・ショッピングなど、会員の皆様の様々な生活シーンでご利用いただける特典を多数ご用意。(会員種別によって利用できる内容は異なります。)

「三菱地所のレジデンスクラブ」がご用意する会員優待は、全１０ジャンル、１６０種類を超える充実のラインナップです！

(一例) プレミアム・アウトレット、髙島屋、ワインショップエノテカ、ル・クルーゼ、ビックカメラ、コジマ、JTB、アクタス　・・・etc

三菱地所グループならではの
ハウジングサービス
買いたい、建てたい、売りたい、貸したい、リフォームしたい

ショッピング
アウトレットから、有名百貨店、人気アロマオンラインショップまで

育児・介護・教育
安心のシニア向け住宅から、家事代行、家庭教師まで

旅行・宿泊
全国のホテル予約から海外旅行や国内旅行のツアー、レンタカーも

文化・芸術・レジャー
美術館、水族館、遊園地、ゴルフ……。大人から子供まで楽しめる

三菱地所コミュニティ管理のマンション限定
ライフサポートサービス
マンションオーナー様の暮らしに役立つ多彩なメニュー

インテリア
国内外の人気ブランドが特別価格で手に入る充実のラインナップ

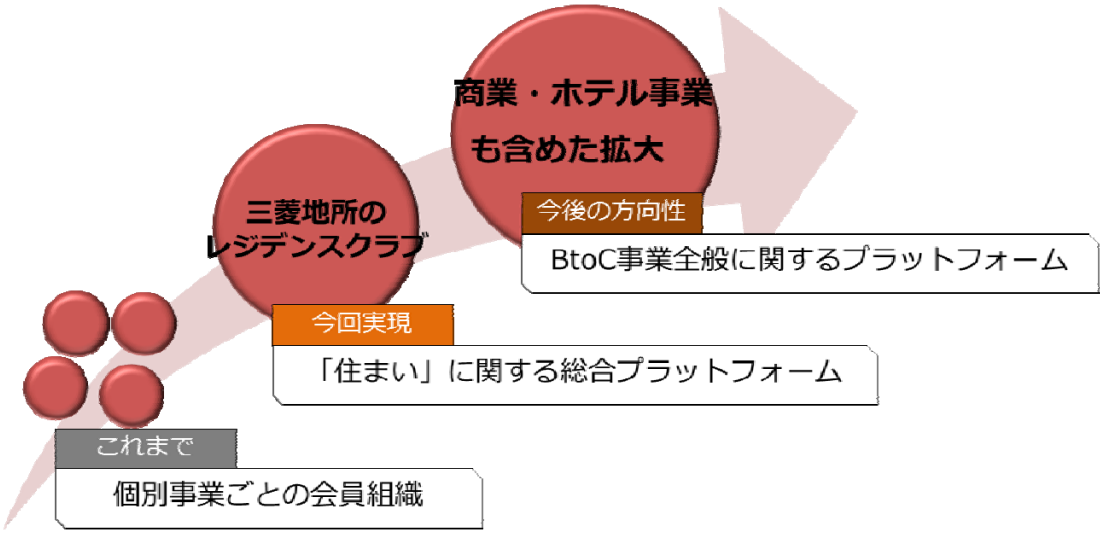
マネー・暮らし
カーシェアリングやクリーニング、買取サービスも。家計相談も無料で

グルメ・食
ホテルレストランからワインショップ、宅配スーパー、グルメ缶詰通販まで

健康・ウェルネス
フィットネスクラブやフットサル場、人間ドックも優待料金で

5. 今後の展開

今回誕生した三菱地所のレジデンスクラブを三菱地所グループ全体の「BtoC プラットフォーム」として機能を拡大し、将来的には商業・ホテル事業等との連動を検討しています。グループバリューチェーンを加速させるためのハブとして拡大を図ってまいります。



【参考】

三菱地所のレジデンスクラブラウンジ概要

所 在 地：東京都千代田区有楽町１丁目 12-1
　　新有楽町ビル 1F
営業時間：月~金　　11:00～20:00（定休日を除く）
　　土・日・祝日　11:00～18:00
　　※定休日：水曜日
　　※イベント開催時は営業時間が変更となります。
電　　話：0120-320-773
　　※受付時間はラウンジ営業時間と同じです

▲ラウンジ所在地

「三菱地所のレジデンスクラブラウンジ」は住まいに関するさまざまな情報＆サービスを、ワンストップで提供する三菱地所グループの住まいの総合窓口です。レジデンスクラブ会員向けのラウンジ機能を備えるほか、一般のお客様からの住まいに関するご相談もお受けしています。

有楽町駅徒歩１分で、お仕事後にも立ち寄りやすい立地です。買いたい、建てたい、売りたい、貸したい、リフォームしたいといった住まいに関することから、不動産投資、相続、節税、確定申告など資産運用に関わるあらゆるご相談に、経験豊富なコンシェルジュや専門知識を持った税理士・ファイナンシャルプランナーなどが幅広い視点で丁寧にお応えしています。

▲ラウンジ外観

三菱地所グループの住宅関連事業

■三菱地所レジデンス株式会社
https://www.mec-r.com/
事業内容：新築マンション・リノベーションマンション・戸建住宅の開発・販売、賃貸マンションの開発等

■三菱地所コミュニティ株式会社
http://www.mec-c.com/
事業内容：マンション総合管理事業、ビル総合管理事業、リニューアル工事事業等

■三菱地所ホーム株式会社
http://www.mitsubishi-home.com/
事業内容：戸建注文住宅・集合注文住宅の設計施工、住宅・店舗などのリフォーム等

■三菱地所ハウスネット株式会社
https://www.mec-h.co.jp/
事業内容：個人住宅の売買・賃貸仲介、賃貸管理等

■株式会社メック・デザイン・インターナショナル
https://www.mecdesign.co.jp/
事業内容：インテリアの設計監理及び施工、家具調度品の製造・販売等

以　上