

2016年11月11日

報道関係各位

株式会社東急コミュニティー

マンション居住者向け専用問合せ窓口「カスタマーセンター」が 『2016 CRMベストプラクティス賞』を受賞

総合不動産管理会社の株式会社東急コミュニティー（本社：東京都世田谷区、社長：雑賀克英）は、管理受託マンションの居住者向け専用問合せ窓口「カスタマーセンター」の取り組みに対し、一般社団法人CRM協議会（会長：藤枝 純教）が選定する「2016 CRMベストプラクティス賞」を受賞しましたので、お知らせします。

■東急コミュニティーの「カスタマーセンター」設立によるCRM構築の取り組み

2016年5月、管理受託するマンションの居住者からの問い合わせを受け付ける専門窓口として「カスタマーセンター」を設立しました。これまで全国20箇所の営業拠点で対応していた問い合わせ窓口を順次統合し、専任のオペレーターが対応する専門組織として集約して、10月に統合を完了しています。また、問い合わせ対応時間も拡大し、サービスレベルの向上を実現しました。

更に、これまで管理会社として蓄積してきた共用部分の不具合による警報や、修繕履歴などの建物管理情報及びご入居の皆様からの専有部分に関するお問合せ情報等を、新システムの導入により一元化し、マンションに関わる情報を総合的に把握できる仕組みを構築しました。これらの総合的な情報をベースに、管理会社という「建物」だけでなく、そこに住む一人ひとりの「暮らし」に関わるサービス会社へのシフトを進めています。今回の受賞は、こうしたCRMへの変革が評価されました。

東急コミュニティーでは“住まいと暮らしの一生を支える管理会社”を目指し、「カスタマーセンター」にご連絡いただいたお客様の声を貴重な資源として、サービス品質の向上及びマンションライフを豊かにするサービスのラインナップ充実をより一層強化してまいります。

【CRMベストプラクティス賞とは】

CRMのあるべき真の姿を研究・追求し、推進していく、オープンでノンプロフィットの会員組織「一般社団法人CRM協議会」（2004年発足、2009年設立）が主催選定する賞。当賞は、顧客中心主義経営の実現を目指して、戦略・組織・オペレーションの観点から顧客との関係を構築して、成果をあげている企業や団体等の組織を表彰するもので、2016年度は14組が受賞しました。

※詳細は、一般社団法人CRM協議会のホームページをご参照ください。

https://www.crma-j.org/best_practice/best_practice_01.html



以上