

2020年11月10日

報道関係各位

株式会社東急コミュニティー

～お客様の生活環境と建物の資産価値を守り続けるために～  
緊急事態宣言下のカスタマーセンターにおける事業継続策が  
『2020 CRM 新型コロナウイルス対応モデル事例』を受賞

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、新型コロナウイルスによる緊急事態宣言発令下、お客様問い合わせ窓口であるカスタマーセンター機能がストップしないよう、スタッフの感染防止策・感染者発生時のクラスター抑制策を徹底いたしました。この取り組みが評価され、一般社団法人 CRM 協議会（会長：藤枝 純教）が選定する「2020CRM 新型コロナウイルス対応モデル事例」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 カスタマーセンターとは

「カスタマーセンター」は、当社が管理を受託する全国34万戸のマンションにお住まいのお客様の対応窓口として、2016年5月に開設いたしました。

お客様からのお問い合わせを受付ける「お客様相談センター」と、マンション共用部分の設備の状況を24時間365日体制で監視し、異常時の対応・修理等の手配を行う「設備緊急センター」を擁しており、事業継続計画（BCP）の観点から横浜・大阪の2拠点制を敷いています。昨年度は年間56万件のお問い合わせに対応しています。



カスタマーセンターでの執務風景

### 評価を受けたスタッフ感染防止策・クラスター抑制策

コロナ禍の事業継続策としては、緊急事態宣言発令中、基本的な感染防止策（手洗い・検温・スタッフ同士適切な距離の確保等）のほか以下取り組みを行いました。

#### ①カスタマーセンターの勤務体制を半数ごとの交代制に変更

従前シフト制を敷いていた全110名のスタッフを2班体制に分け、3日勤務ごとの交代制を採用。互いの班が接触を回避することで、一方の班に感染者が発生してももう一方の班で事業継続を図ることができる仕組みにしました。

#### ②執務スペースの消毒徹底

スタッフの入退室時のほか、班入替時・日勤/夜勤交代時にも執務スペースの消毒を徹底しました。日勤/夜勤交代時には消毒時にスタッフを会議室に退避させ、センター業務を継続しつつ執務スペースの消毒を行い、消毒完了後に交代要員が入室することを徹底しました。

#### ③少人数体制での運営に向けたお客様への協力依頼

通常の約半数体制でカスタマーセンターを運用するため、お客様にホームページ上のお問い合わせフォームでお問い合わせいただくよう、ご協力をお願いしました。

緊急事態宣言の解除後は半数勤務体制を解除し、通常体制での勤務に切り替えましたが、クラスター発生抑止の観点からフロア内を透明カーテンで区切り、2 班合同で対応にあたっております。現在も 2 班が接触しないよう、2 か所の出入り口を使い分け、共用部での接触を避けるため班ごとに違う色のストラップをつけ目印にするなど、工夫を継続しています。

#### 【CRM ベストプラクティス賞・新型コロナウイルス対応モデル事例とは】

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）が主催選定する賞です。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、2020 年度は 12 組が受賞しました。

新型コロナウイルス対応モデル事例は、これまで一般社団法人 CRM 協議会が行ってきた従来の「顧客中心主義経営（CCRM）」における事例の紹介とは別に、今回の新型コロナウイルスの対策で工夫された各企業・団体の事例のうち有益なものを表彰するものです。

※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](https://www.crma-j.org/best_practice/best_practice_01.html)

#### お客様の大切な資産を守るために

当社は、全国でマンション管理、ビル・施設マネジメント、公共施設管理運営を行う総合不動産管理会社です。お客様のお住まい・職場など様々な生活シーンを支える立場として、非常時においても安心・安全をサポートする社会的使命を担っています。

新型コロナウイルスの影響下において、業務の一部縮小・中止・延期等によりお客様にはご不便をおかけしておりますが、これからもお客様の大切な資産を守るパートナーとして、従業員の安全確保に配慮しつつ、お客様のマンションの資産価値、生活価値向上に寄与できるよう努めてまいります。

#### 【リリースに関するお問い合わせ】

経営企画部広報センター（担当：高村・伊藤）

※このニュースリリースは、国土交通記者会、国土交通省建設専門紙記者会にお配りしています。