

2018年10月26日

報道関係各位

株式会社東急コミュニティー

IoT 技術でお客様と建物の「声」を集積・課題解決 『2018 CRM ベストプラクティス賞』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、居住者向け専用問い合わせ窓口「カスタマーセンター」の取り組みに対し、建物から自動通報された情報や、お客様からのお問い合わせ内容を蓄積し、その分析内容を反映した自動応答サービスの展開が評価され、一般社団法人 CRM 協議会（会長：藤枝 純教）が選定する「2018 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。

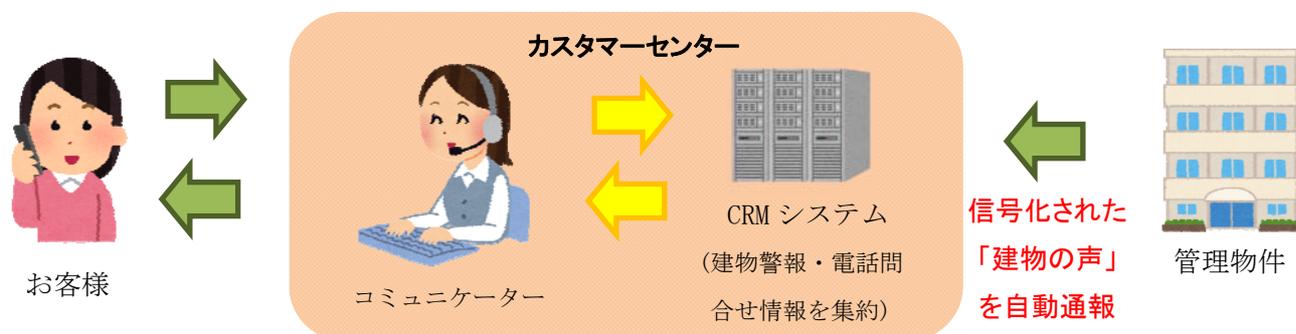
2016年・2017年に引き続き、受賞は3回目となります。

「カスタマーセンター」は、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、2016年5月に設立されました。それまで全国20箇所の営業拠点で対応していたお客様からの問い合わせ窓口を統合し、専任のオペレーターが対応する専門組織として集約。問い合わせ対応時間の拡大・サービスレベルの向上に努めております。

2018年受賞の評価ポイントは以下のとおりです。

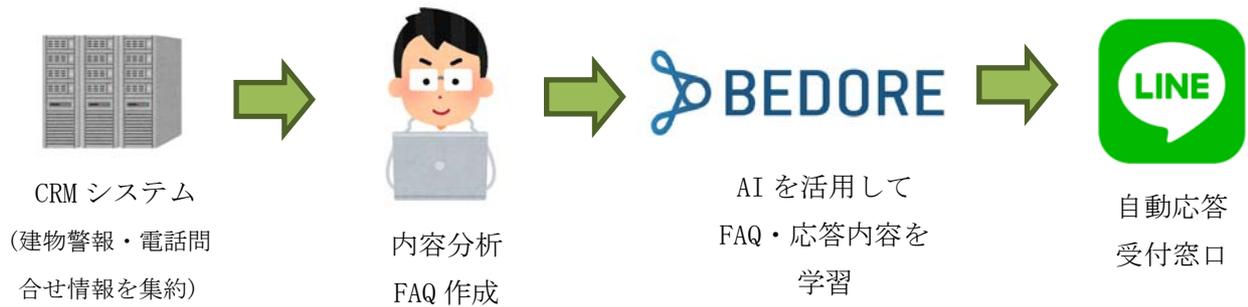
- ①各建物に設備の異常情報を検知・警報を発信する自動通報機を設置、異常発生時には直ちにカスタマーセンターが状況を把握して、必要な対応を実施するほか、顧客情報を集約する CRM システムに情報を蓄積。
- ②各建物の警報検知や、お客様からのお問い合わせとそれに対する回答情報を分析し、分析した内容を、AI を活用した自動対話エンジンに反映させ、LINE を活用した自動応答サービスを展開。

①各物件設置の自動通報機で「建物の声」を集積



信号という「建物の声」と、お問い合わせのあった「お客様の声」を CRM システムに顧客情報として集積・分析し、コミュニケーターがお客様からのお問い合わせに対応。サービス向上を実現します。

②LINE を活用した自動応答サービス



お客様からのお問い合わせ情報やそれに対する当社の回答情報を BEDORE の対話エンジンにインプットさせることで、そこから自動で正しい回答を導き、オペレーターを介さずに LINE のトーク機能でお客様に回答するシステムです。

管理費・修繕積立金の支払い予定日の確認など、お客様がお問い合わせに即時回答を得ることができるため、利便性向上につながっています。

※LINE で「東急コミュニティーCustomer Center」のアカウントを友だち登録することで、本サービスをお試しいただけます。

ご登録はこちらから→



【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、2018 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

【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：中嶋・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。