

2016年5月16日

各 位

株式会社東急コミュニティー

管理マンション居住者様の問い合わせ・相談を、土日祝日含む全日受付に拡大！**お客様向け総合窓口『カスタマーセンター』を5月18日開設**

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、お客様からの問い合わせに迅速に対応し、かつ、ご要望やご相談内容を集約して新たなサービスにつなげることで、お客様満足の上昇を図ることを目的に、マンション管理に関する問い合わせ・ご相談窓口の「お客様センター」、および設備等の異常・緊急対応窓口の「設備緊急センター」からなる、お客様向けの総合窓口『カスタマーセンター』を5月18日に開設いたしますのでお知らせいたします。

■マンション管理に関する問い合わせ・ご相談窓口「お客様センター」

「お客様センター」の開設により、これまで各支店で営業(フロント)担当が受けていた、マンション管理に関するお客様からの問い合わせやご相談を、「お客様センター」で一括して受けることで、支店の営業日や営業時間に関わらず、土日を含む全日(年末年始を除く)の対応が可能になります。

また、東急コミュニティーが管理する全国約5,000組合の建物・設備に関わる情報、および約32万戸のお客様情報をシステムで共有することで、専任のオペレーターがスピーディーに回答できるようになります。



「お客様センター」の専任オペレーター

今後は、いただいたご相談やご要望を、新商品・サービスの開発や業務品質の向上にも役立て、お客様満足度の向上を目指してまいります。

さらに、「お客様センター」の開設に合わせて、お客様への書類発送や共用施設の利用契約手続き等、事務処理を行う専任チームを立ち上げ、問い合わせから手続きまでワンストップで完結できるようにしました。

こうした取り組みにより、お客様への対応強化だけでなく、営業(フロント)担当の業務効率化も図ることで、これまで以上に営業(フロント)担当がマンション資産価値向上に向けた管理組合運営業務に注力できる体制づくりを合わせて進めてまいります。

「お客様センター」概要

- ・受付時間／9:00-18:00(土日祝日含む、年末年始を除く)
- ・場 所／神奈川県横浜市都筑区中川 1-4-1
(災害発生時は、大阪に代替センターを設置)
- ・業務開始／2016年5月18日より支店毎に順次移管(2016年10月完了予定)

■設備等の異常・緊急対応窓口「設備緊急センター」

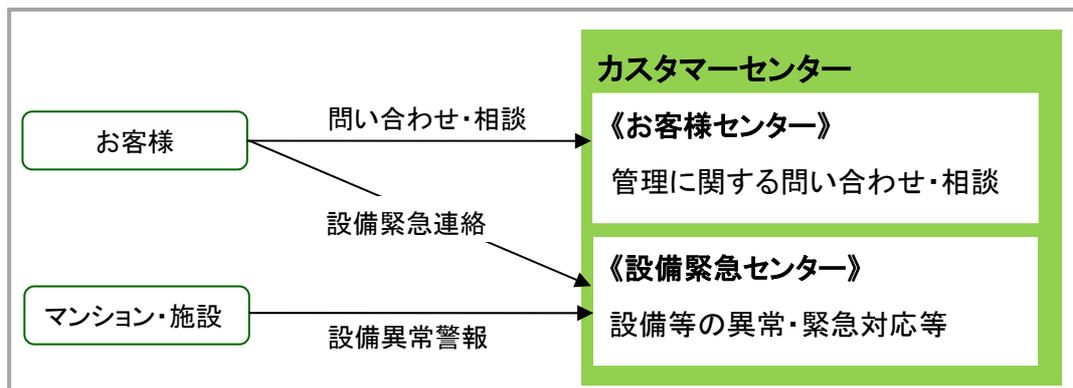
これまで、東京都目黒区上目黒の技術センターに設置していたコールセンターを移管し、「設備緊急センター」を設置しました。当センターは、当社が管理受託する施設の共用部分の設備の状況を24時間365日体制で監視し、異常発生の際警報受信時や、お客様からの緊急連絡に対応しています。今回の「設備緊急センター」開設に伴い、建物・設備の情報だけでなく、過去の問い合わせ履歴等お客様情報まで一元管理できるシステムを導入し、よりスムーズな対応が可能になりました。

「設備緊急センター」は、事業継続計画(BCP)の観点から、東京と大阪の2拠点制としています。

「設備緊急センター」概要

- ・受付時間／24時間 365日
- ・場 所／(首都圏)神奈川県横浜市都筑区中川 1-4-1
(首都圏以外)大阪府大阪市中央区博労町 3-2-8
- ・業務開始／2016年5月18日一斉移管

■「カスタマーセンター」問い合わせスキーム



将来的には、『カスタマーセンター』に集約されるお客様からの問い合わせをデータベース化し、FAQの整備を図ることで、WEBやメールを活用しながら、お客様の声によりスピーディーに答えるスキームの構築を目指します。また、マンション専有部リフォームや専有部サービスといった各種対応窓口の集約、および東急コミュニティーグループへの展開も視野に入れ、居住者の皆さまへのさらなる安心、安全・快適、上質なサービスの提供に努めてまいります。